

## Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Madrid, 22 de septiembre de 2014

Mediante esta carta deseo manifestar la renovación del compromiso de Vodafone España con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el desarrollo de iniciativas que den respuesta a sus 10 Principios en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

A este respecto, les informo que a través de nuestro Informe Integrado Anual 2013-14 pretendemos dar respuesta a las necesidades informativas de los diferentes Grupos de Interés, mostrando cómo nuestros objetivos estratégicos se relacionan con nuestra capacidad para generar valor, al tiempo que identificamos los avances logrados en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial.

El sector de las comunicaciones continúa siendo uno de los principales dinamizadores de la economía española. En este sentido, y aún en un entorno complejo, queremos resaltar la creación de valor de Vodafone España durante el ejercicio 2013-14 y nuestra contribución al desarrollo sostenible del país en términos económicos, sociales y ambientales:

- En términos económicos, nuestra actividad ha contribuido a la economía del país a través del valor que generamos tanto a las personas, las empresas y las Administraciones Públicas, y se cuantifica en 4.932 millones €.

**Vodafone España, S.A.U.**

Vodafone Plaza  
Avda. de América, 115  
28042 Madrid - España  
[www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)

- Desde el punto de vista social, Vodafone España contribuye tanto a través de 22.654 empleos directos e indirectos, como con el desarrollo de Productos y Servicios Sociales para personas con necesidades especiales, y las actividades de nuestra Fundación. En este ámbito son especialmente destacables las aplicaciones accesibles y las soluciones TIC desarrolladas para la promoción de la vida independiente y la autonomía de las personas con discapacidad y personas mayores.
- Por lo que respecta a nuestra contribución ambiental, a través de nuestras actuaciones y de los productos y servicios que proporcionamos a nuestros clientes, hemos evitado, directa e indirectamente, la emisión de 84.762 Tn de CO<sub>2</sub>. Nuestras actuaciones ambientales, entre las que cabe destacar la implantación de medidas de eficiencia energética, nos han permitido avanzar en nuestro objetivo de reducción de consumo de energía por elemento de Red en un 50% para 2020 (respecto al ejercicio 2006-07). Así, a 31 de marzo de 2014, nuestra reducción es del 34,7% y en los próximos ejercicios seguiremos trabajando con el fin de conseguir el citado objetivo de reducción.

En líneas generales, actuando con transparencia e integridad, y contando con la confianza de nuestros Grupos de Interés, estaremos en condiciones para afrontar con éxito los retos que vayan surgiendo en el futuro.

Por último, y de cara al próximo año, ratificamos nuestro compromiso de continuar avanzando en el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Francisco Román  
Presidente  
Vodafone España, S.A.U.



# Informe Integrado Anual Vodafone España

2013 - 14

**Vodafone**  
Power to you



Francisco Román

## Mensaje del Presidente

Me complace presentar el Informe Integrado de Vodafone España correspondiente al ejercicio 2013-14, y cuyo principal objetivo es aportar a nuestros Grupos de Interés información financiera y no financiera de nuestra Compañía.

Este Informe supone un notable avance cualitativo con relación a los diez Informes de Sostenibilidad que se han venido publicando anualmente desde el ejercicio 2003-04. De hecho, por primera vez realizamos el Informe de acuerdo con los Principios establecidos por el International Integrated Reporting Council (IIRC), y además hemos aplicado la nueva versión G4 de Global Reporting Initiative (GRI).

De esta forma, en el presente Informe ofrecemos un enfoque más amplio con relación a los anteriores Informes de Sostenibilidad, proporcionando información sobre el entorno competitivo, los principales objetivos y líneas de actuación de nuestra estrategia, así como sobre nuestras principales actividades y resultados durante el ejercicio 2013-14. Con este enfoque pretendemos dar respuesta a las necesidades informativas de los diferentes Grupos de Interés en línea con el análisis de materialidad realizado, y mostrar cómo nuestros objetivos estratégicos se relacionan con nuestra capacidad para generar valor.

El sector de las telecomunicaciones continúa siendo uno de los principales dinamizadores de la economía española. En este sentido y aún en un entorno complejo, queremos resaltar la creación de valor de Vodafone España durante el ejercicio 2013-14 y nuestra contribución al desarrollo sostenible del país, en términos económicos, sociales y ambientales:

- En términos económicos, nuestra actividad ha contribuido a la economía del país a través del valor que generamos tanto a las personas, las empresas y las Administraciones Públicas, y se cuantifica en 4.932 millones €.
- Desde el punto de vista social, Vodafone España contribuye tanto a través de 22.654 empleos directos e indirectos, como con el desarrollo de productos y servicios sociales para personas con necesidades especiales, y las actividades de nuestra Fundación.
- Por lo que respecta a nuestra contribución ambiental, a través de nuestras actuaciones y de los productos y servicios que proporcionamos, hemos evitado, directa e indirectamente, la emisión de 84.762 Tn de CO<sub>2</sub>.

En la última década, hemos vivido una revolución extraordinaria, pasando de los teléfonos móviles a los teléfonos inteligentes y tablets; de la tecnología 2G a 3G, y en el ejercicio 2013-14 a 4G; o del acceso tradicional a Internet a la banda ancha ultrarrápida. Estos cambios generan innumerables beneficios desde el punto de vista de la mejora de la calidad de vida de las personas y de la productividad y competitividad de las organizaciones. Al mismo tiempo, dichos cambios pueden generar nuevas expectativas y preocupaciones en los Grupos de Interés, que debemos seguir gestionando de forma ética y responsable, incorporando los principios de la sostenibilidad en cada uno de los procesos de nuestro negocio y contribuyendo, a través de nuestros productos y servicios, a transformar la sociedad facilitando un modelo más sostenible para todos.

Para ello, contamos además con la Fundación Vodafone España que ha dedicado más de 5 millones a Innovación y Proyectos Sociales. Especialmente destacables son las aplicaciones accesibles y las soluciones TIC desarrolladas para la promoción de la vida independiente y la autonomía de las personas con discapacidad y personas mayores.

Por otra parte, nuestro compromiso con el medio ambiente se refleja en diferentes actuaciones, entre las cuales cabe destacar la implantación de medidas de eficiencia energética, que nos han permitido avanzar en nuestro objetivo de reducción de consumo de energía por elemento de Red en un 50% para 2020 (respecto al ejercicio 2006-07). Así, a 31 de marzo de 2014, nuestra reducción es del 34,7% y en los próximos ejercicios seguiremos trabajando con el fin de conseguir el citado objetivo de reducción.

Uno de los factores más importantes para alcanzar el éxito en cualquier ámbito de actuación es la actitud y el compromiso de cada uno de los que formamos parte del equipo Vodafone. Con ellos y con la confianza de todos nuestros Grupos de Interés estaremos en las mejores condiciones para afrontar con éxito los retos que vayan surgiendo en el futuro.

Espero sinceramente que este Informe resulte de su interés.

Francisco Román  
Presidente



António Coimbra

## Mensaje del Consejero Delegado

La publicación de este primer Informe Integrado de Vodafone España constituye un nuevo avance en nuestro objetivo de construir una relación de confianza con los Grupos de Interés con los que interactuamos y, muy particularmente, con nuestros Clientes. En este Informe se detalla nuestra estrategia que tiene como objetivos liderar el desarrollo de las comunicaciones unificadas, ofrecer la mejor experiencia de Cliente en todos los puntos de contacto, actuar con agilidad y eficiencia, y generar admiración por los resultados que conseguimos y la forma en que lo hacemos.

El ejercicio 2013-14 ha sido, sin duda, muy importante en la historia de nuestra compañía, ya que, después de haber tenido que acometer una reorganización en el ejercicio anterior, Vodafone España ha reafirmado su compromiso con el país, incrementando de forma notable nuestras inversiones en el despliegue de nuestra red de telecomunicaciones.

Así, en mayo de 2013 fuimos el primer operador en ofrecer los servicios de comunicaciones móviles con tecnología 4G en siete ciudades españolas, demostrando una vez más nuestro liderazgo en red. Por otra parte, a finales del ejercicio 2013-14, Vodafone anunció el acuerdo para la adquisición del Grupo Corporativo Ono. Esta operación supone un nuevo hito para nuestra Compañía, ya que implica pasar de ser una empresa fundamentalmente basada en la tecnología móvil, a convertirse en el operador mejor situado para ofrecer a sus clientes los más completos servicios de comunicaciones unificadas, basados en redes de nueva generación: las redes fija y móvil de banda ancha ultrarrápida con Fibra (FTTH) y 4G.

El intenso esfuerzo en el despliegue de nuestra red de telecomunicaciones, así como en otras actividades, como por ejemplo el plan de transformación de nuestro canal de distribución que alcanzará a 453 puntos de venta, ha significado que la inversión haya aumentado un 32,3% con relación al ejercicio anterior, llegando a los 608 millones de euros.

Además, este ejercicio ha sido clave en el avance de nuestra estrategia de negocio, progresando significativamente en los tres pilares sobre los que se sustenta:

- **Mejor Conectividad.** Para ello, en tecnología móvil ofrecemos nuestros servicios 4G en más de 220 municipios, entre los cuales se encuentran todas las capitales de provincia y las 80 ciudades españolas de más de 70.000 habitantes. Por otra parte, hemos iniciado la comercialización de nuestros servicios de fibra hasta

el hogar (FTTH) en zonas de Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Málaga y Zaragoza.

- **Experiencia de Cliente.** En este ámbito se han realizado numerosas iniciativas, entre las que cabe destacar, por ejemplo, el citado plan de transformación de tiendas para crear espacios más abiertos y activos para el cliente, la creación centros dedicados exclusivamente a la atención del cliente ("Vodafone de tú a tú"), la eliminación del compromiso de permanencia en todas las tarifas cuando el cliente no adquiere el terminal, o el lanzamiento de servicios como "Vodafone Wallet".
- **Oferta Competitiva:** En este ejercicio se han renovado los planes de precios, apostando por la simplificación, la transparencia (fuimos el primer operador en ofrecer los precios finales con IVA en nuestros comunicados) y la convergencia, con nuevas propuestas de valor para los clientes.

Por otra parte, durante este ejercicio ha tenido lugar el traslado de nuestras oficinas en Madrid a una única sede principal, "Vodafone Plaza". Sin duda, este traslado es un catalizador del cambio, permitiendo usar el espacio para mejorar las formas de relación, aumentando la colaboración entre departamentos, reduciendo la distancia entre edificios y consiguiendo que nuestros empleados sean "embajadores" de las nuevas formas de trabajo.

Uno de nuestros principales retos para el próximo ejercicio será conseguir la integración de Vodafone y Ono con total éxito: éste será un proceso centrado en compartir sinergias, talento y "know-how". Somos dos compañías complementarias y aprovecharemos lo mejor de ambas para llevar a nuestros clientes la mejor experiencia posible, trabajando con transparencia, ética y responsabilidad.

Esta responsabilidad ante nuestros Clientes y demás Grupos de Interés, con los que interactuamos, nos han llevado a abordar éstos y otros temas en el informe que les presentamos. Deseo compartirlo con ustedes, y les invito a que tras su lectura nos aporten su opinión sobre el conjunto de nuestras actuaciones. Ello nos permitirá seguir mejorando día a día.

António Coimbra  
Consejero Delegado

## Alcance del Informe

El presente Informe contiene los aspectos Estratégicos, de Gestión y de Gobierno Corporativo de Vodafone España durante el ejercicio 2013-14 (que abarca del 1 de abril de 2013 al 31 de marzo de 2014), y resume la información financiera y no financiera más relevante de la Compañía.

La información y datos de este Informe corresponden a las actividades desarrolladas por Vodafone España en sus oficinas centrales y territoriales, en las instalaciones de su red de comunicaciones y en sus tiendas propias.

En lo que respecta a la información no financiera, se ofrece información adicional en nuestra web [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

## Criterios del Informe

Para la elaboración del Informe, tanto en lo relativo al alcance de su contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información, se han considerado los siguientes criterios:

- Las directrices establecidas por el International Integrated Reporting Council (IIRC).
- La conformidad con las directrices establecidas por Global Reporting Initiative (GRI) en su guía G4 de 2013.
- El cumplimiento de los principios de la norma AA1000 APS de AccountAbility.
- El cumplimiento y progreso realizado en la implantación de los Diez Principios establecidos en el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

La revisión de los contenidos e indicadores en relación a la conformidad con las directrices de la guía G4 de GRI y de AA1000 APS ha sido realizada por una firma auditora independiente (EY). Además, GRI ha realizado la comprobación de Aspectos Materiales.

Tanto el Informe de Revisión Independiente, como el índice de GRI y la tabla de avance en el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU, pueden ser consultados en los Anexos de este Informe en el apartado: "Elaboración y Revisión del Informe".



Vodafone España ha elegido para su Informe Anual la "Opción de Conformidad-Exhaustiva" de GRI según sus directrices G4. Esta opción ha sido posteriormente sometida a la verificación externa por parte de EY. Se incorporan, por tanto, contenidos relativos a la Estrategia, el Gobierno, la Ética y la Integridad de la Compañía, así como los indicadores relacionados con los Aspectos Materiales.

Este Informe Anual ha sido aprobado por el Comité de Dirección de Vodafone España.

### Cómo sacarle el máximo partido a nuestro Informe:



Este icono indica dónde encontrar información relacionada dentro de nuestro Informe.



Este icono indica dónde encontrar más información en nuestra web [vodafone.es](http://vodafone.es)



Este icono indica dónde encontrar más información en Internet.

# Índice

## Negocio y Estrategia

**06**

- 07 Principales Indicadores
- 08 Principales Hitos y Lanzamientos
- 10 Nuestro Negocio
- 12 Cumplimiento de Objetivos 2013-14
- 13 Próximos Objetivos

### **1 Vodafone España en 2013-14**

**14**

### **2. Organización de Vodafone España**

**16**

### **3. Nuestra Estrategia**

- 17 Análisis del Sector
- 21 Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

**26**

- 27 Vodafone España
- 28 Evolución del Sector

### **4. Resultados Financieros**

**30**

### **5. Contribución de Vodafone España al país**

**32**

#### **Contribución Económica**

- 34 Clientes
- 42 Cadena de Valor

**46**

#### **Contribución Social**

- 47 Productos y Servicios Sociales
- 50 Fundación Vodafone España
- 54 Empleados

**62**

### **Contribución Ambiental**

- 64 TIC y Sostenibilidad
- 65 Consumo de Energía y Otros Aspectos Materiales
- 68 Nueva Sede "Vodafone Plaza"
- 69 Despliegue Responsable de Red

## Anexos

**70**

- 71 Ética
- 76 Gobierno Corporativo

### **6. Ética y Gobierno Corporativo**

**80**

### **7. Elaboración y Revisión del Informe**

- 81 Principios de Elaboración del Informe
- 82 Diálogo con Grupos de Interés
- 83 Aspectos Materiales y Enfoques de Gestión
- 86 Informe de Revisión Independiente
- 88 Principios del Pacto Mundial
- 89 Contenido GRI
- 95 Glosario

**96**

### **8. Cuentas Anuales**



## Vodafone España en 2013-14





## Principales Indicadores

	2013-14	2012-13	▲
<b>Contribución Económica</b>			
Facturación total (millones €)	4.169	4.793	-13%
Ingresos por servicios (millones €)	3.828	4.456	-14,1%
Ingresos por servicios de datos (millones €)	979	874	+12%
Margen de Ebitda (%)	22,35%	26,16%	-3,81 p.p.
Inversiones realizadas (millones €)	608	460	+32,3%
Nº de Clientes telefonía móvil (millones)	13,5	14,4	-6,5%
Nº de Clientes de ADSL (miles)	1.026	810	+26,7%
Compras de Productos y Servicios (millones €)	3.770	3.877	-2,8%
Compras a Proveedores locales (%)	88%	85%	+3 p.p.
Contribución Económica a las Personas (millones €)	758	822	-7,8%
Contribución Económica a las Empresas (millones €)	3.652	3.603	+1,4%
Contribución Económica a las A.A.P.P. (millones €)	522	764	-31,7%
<b>Contribución Social</b>			
Empleos directos e indirectos (FTE's)	22.654	26.010	-12,9%
Empleados (Nº)	3.711	3.761	-1,3%
Contratos indefinidos (%)	99,3%	99,8%	-0,5 p.p.
Mujeres en plantilla (%)	43,4%	43,3%	+0,1 p.p.
Mujeres en puestos de dirección (%)	29,7%	31,5%	-1,8 p.p.
Horas formación/empleado (Nº)	34,6	28,8	+20,1%
Índice satisfacción empleados	78	79	-1 p.p.
Índice de absentismo	1,63	1,68	-3%
Inversión de la Fundación Vodafone España (millones €)	5,0	5,1	-2%
Mayores formados en el uso de las TIC	18.300	10.313	+77,4%
Recaudación SMS Solidarios para ONGs (miles €)	925	800	+15,6%
<b>Contribución Ambiental</b>			
Tarjetas SIM activas para M2M (millones)	0,6	0,5	+20%
Energía consumida por nuestras operaciones (MWh)	342.194	333.281	+2,7%
Variación del consumo de energía por elemento de red respecto a 2006-07 (%)	-34,7%	-23,4%	-11,3 p.p.
Terminales recogidos para reutilización y reciclaje (miles)	150	276	-45,7%



## Principales Hitos y Lanzamientos

Vodafone España S.A.U. forma parte del Grupo Vodafone, una de las compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo por ingresos, con presencia en 30 países de los 5 continentes, y acuerdos con otros 50 en todo el mundo.

### Abril 2013

Vodafone España refuerza su oferta convergente (móvil + fijo + ADSL) con el lanzamiento de "Vodafone Integral".



Vodafone España y la Comunidad de Madrid firman un acuerdo con una vigencia de tres años, mediante el cual la línea 2 de Metro de Madrid pasa a denominarse "Línea 2 Vodafone" y la estación de Sol "Estación Vodafone Sol".



### Mayo 2013

El 27 de mayo Vodafone España anuncia la disponibilidad de los servicios 4G en siete ciudades españolas, demostrando una vez más su liderazgo en red al ser el primer operador en lanzar estos servicios en España.



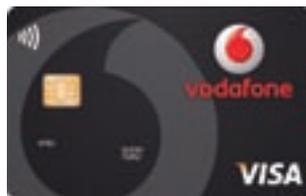
### Junio 2013

Vodafone España elimina el compromiso de permanencia en todas sus tarifas cuando el cliente no adquiere un terminal.

Vodafone España y el resto de operadores de telecomunicaciones refuerzan el control del cumplimiento del Código de Televenta, ampliando las actividades de más control y estableciendo un compromiso en la reducción de los horarios de llamada.

### Septiembre 2013

Vodafone España anuncia la oferta del servicio "Vodafone Smart Pass", plataforma de pago móvil habilitada por Visa.



Se anuncia un plan de transformación del canal de distribución de Vodafone España que alcanzará a 453 puntos de venta, antes de marzo de 2017, y que supondrá una inversión de más de 105 millones de €.



### Octubre 2013

Vodafone España lanza el programa "Nuevo cada Año", un servicio para que sus clientes puedan renovar su "Smartphone" cada 12 meses.



### Noviembre 2013

Vodafone España renueva toda su oferta de contrato, y apostando por la transparencia, es el primer operador en incluir el IVA en toda la comunicación de sus nuevos planes de precios.

Como parte de la iniciativa "Recárgate de regalos", Vodafone España destina 10.000€ cada dos meses para donarlos a la Fundación Aladina, WWF España y Cruz Roja Española, en función de las preferencias de nuestros clientes.



Vodafone España anuncia el lanzamiento de "Vodafone Wallet", una aplicación que integra las tarjetas de pago, acceso y fidelización de los usuarios en su "smartphone".



### Diciembre 2013

Vodafone España anuncia los ganadores de la II edición del Programa "Emprendo con Vodafone".

Vodafone España lanza "Vodafone Kids", acercando la tecnología móvil a los más pequeños de la casa, de una forma divertida y segura.



### Febrero 2014

Vodafone, a través de su Fundación, presenta "Instant Network Mini", una red móvil de muy bajo peso, transportable en una mochila y que puede ser desplegada rápidamente para apoyar a las organizaciones de ayuda humanitaria a realizar su labor en situaciones de emergencia.



Vodafone España presenta "Oficina Vodafone sobre 4G con voz sobre IP" como propuesta de sustitución de entornos fijos o propuestas convergentes.

Vodafone España supera el millón de clientes de ADSL.

### Marzo 2014

Vodafone llega a un acuerdo para adquirir el grupo corporativo Ono, lo que supone la integración de la red de banda ancha fija de nueva generación más extensa y completa, con la mejor red de datos móviles de España.



Vodafone España anuncia un acuerdo con el Ajuntament de Barcelona para patrocinar el servicio "BiCiNg" y colaborar en el desarrollo de aplicaciones para móvil que mejoren la experiencia del servicio por parte de los ciudadanos.



Vodafone España inicia la comercialización de sus servicios de fibra hasta el hogar (FTTH) en zonas de Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Málaga y Zaragoza.

Vodafone España lanza "Vodafone Fácil", la propuesta de prepago más sencilla y económica.

Vodafone España anuncia que dispone de cinco centros "Vodafone de Tú a Tú" en Barcelona, Bilbao, Madrid, Sevilla y Valencia. Estos centros están dedicados a la atención personalizada al cliente, en lo que supone apostar por un concepto novedoso en nuestro país.



Vodafone anuncia la disponibilidad de su servicio 4G en todas las capitales de provincia y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, desde el 1 de abril. Los servicios 4G estarán disponibles en más de 220 municipios, entre los que se encuentran las 80 ciudades españolas de más de 70.000 habitantes.



## Nuestro Negocio



### Comunicaciones para Empresas y Administraciones

Desde la Unidad de Negocio de Empresas ofrecemos un completo abanico de soluciones móviles y fijas basadas en:

- 1 Banda Ancha Ultrarrápida y Segura**
- 2 Comunicaciones Unificadas en un entorno "Cloud"**
- 3 Innovación en procesos, productos y servicios**

La **Gestión y el Soporte Integral del Servicio** que ofrecemos contribuyen a:

- Mejorar la Productividad de nuestros clientes: al facilitar el trabajo con cualquier dispositivo en entornos flexibles.
- Desarrollar nuevas Formas de Gestión para los clientes: simplificando y racionalizando las comunicaciones de voz y datos, y operando con seguridad desde cualquier localización.
- Desarrollar las organizaciones: operando de una forma más eficiente e innovadora.



Más de  
**39.000**  
elementos de red  
desplegados por todo el país



Servicios 4G  
disponibles en más de  
**220**  
municipios



Más de  
**21.000**  
elementos de red  
con tecnología 3G



**193**  
Franquicias



**217**  
destinos del mundo con  
acuerdos de Roaming



Centros "**Vodafone de Tu a Tu**" en Barcelona, Bilbao, Madrid, Sevilla y Valencia



**32**  
Tiendas propias



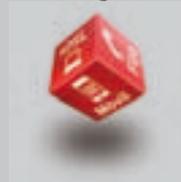
Más de  
**34 mill.**  
minutos de voz cursados  
en el ejercicio 2013-14

**Comunicaciones para Particulares**

Desde la Unidad de Negocio de Particulares ofrecemos soluciones para todas las necesidades de comunicación de nuestros clientes:

**Hogares**

ADSL  
FTTH  
Convergencia (Vodafone Integral)



**Soluciones individuales**

Sin Preocupaciones  
¿Hablas o navegas?  
Paga por lo que usas



**Otros segmentos**

Vodafone Yu:  
Vodafone Internacional  
Vodafone Fácil

**#vodafoneyu**

Con el objetivo de ofrecer:

- **La mejor experiencia y servicio al Cliente.**
- **Innovación en servicios y terminales.**



# Cumplimiento de Objetivos 2013-14

## Tipología Objetivos

		Cumplimiento	Pág.
Contribución Económica	Liderar el despliegue de la red 4G. Marzo 2014	100 %	40
	Apertura de nuevas líneas de negocio con Vodafone Wallet y nuevos servicios para particulares y empresas. Marzo 2014	100 %	64
	Ofrecer a nuestros clientes las tarifas más competitivas.	En proceso	38
	Transformación de los puntos de venta para ofrecer a nuestros clientes la mejor Experiencia de Cliente posible. Marzo 2014	100 %	35
	Mejorar el servicio al cliente, tanto en los canales presenciales como en la atención telefónica. Marzo 2014	100 %	35-37
	Implantar sistemas más ágiles, escalables y preparados para ofrecer un mejor servicio al cliente. Marzo 2014	100 %	36-37
	Trabajar con las asociaciones de proveedores de Servicios Premium para establecer unas pautas de conducta que definan que la información que el usuario recibe de estos servicios sea suficientemente clara y concisa. Marzo 2014	100 %	39
	Puesta en marcha de un reconocimiento al proveedor con mejor valoración en el criterio de Sostenibilidad. Marzo 2014	100 %	43
	Realizar una jornada de puertas abiertas en la nueva sede de Vodafone con los proveedores más importantes. Marzo 2014	100 %	42
Contribución Social	Mejorar y Desarrollar nuevos canales de comercialización de Productos Sociales. Marzo 2014	100 %	48-49
	Ampliar la oferta de dispositivos móviles para personas mayores. Marzo 2014	100 %	48
	Hacer accesible el 100% de las áreas transaccionales de la web de Vodafone España y obtención del certificados de Nivel AA para Tienda Online y áreas privadas de cliente (Mi Vodafone y áreas de Cliente). Marzo 2014	100 %	49
	Contribuir al programa "Mobile for Good" del Grupo Vodafone con soluciones TIC accesibles que mejoren la calidad de vida de los asociados de más de 30 Entidades No Lucrativas (distribuidas por toda España). Además, las asociaciones beneficiarias deben agrupar a más de 15.000 personas. Marzo 2014	100 %	50
	Contribuir a la formación en nuevas tecnologías de, al menos, 7.000 personas (entre las que se encuentren personas mayores y personas con discapacidad). Además, para la formación dirigida a la integración laboral de este último colectivo, se iniciarán programas para hacer accesibles cinco universidades españolas. Marzo 2014	100 %	50-52
	Colaborar activamente en la transferencia de al menos una buena práctica dentro del programa "Mobile for Good" con otros países del Grupo Vodafone. Marzo 2014	100 %	53
	Reducir en un 10% la media de accidentes sobre la base 2010-11. Marzo 2014	100 %	59
	Mejorar el ENPS (ratio de fidelización desde el punto de vista del empleado) en 10 puntos. Marzo 2014	100 %	57
	Implantar el Programa de Revitalización para hacer más efectiva la forma de trabajar, orientándola a los clientes. Marzo 2014	100 %	55
	Puesta en marcha del Club Vodafone (iniciativas que buscan facilitar la vida a los empleados). Marzo 2014	100 %	55
Implantar los acuerdos alcanzados en el marco del proceso de reorganización de la Compañía. Marzo 2014	100 %	58	
Continuar en la línea actual de contratación e integración de personas con discapacidad	100%	56	
Contribución Ambiental	Participar en iniciativas de "Smart Cities". Marzo 2014	100 %	64
	Reducir el consumo de energía de la Red por elemento de Red en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07. Marzo 2020	En proceso	65
	Reducir el consumo de energía en oficinas como consecuencia de la unificación de las sedes principales. Marzo 2014	Pospuesto	66
	Obtener la certificación LEED para la nueva sede central. Marzo 2015	En proceso	68
	Adaptar los procedimientos de emisiones de radiofrecuencias de Vodafone España a los cambios en la nueva Política de Emisiones de Grupo Vodafone. Marzo 2014	100 %	69



## Próximos Objetivos

Tipología	Objetivos	Fecha Cumplimiento
Contribución Económica	Ofrecer la mejor conectividad tanto en fijo como en móvil	Continuo
	Ser un referente en el hogar convergente	Marzo 2015
	Diferenciarnos en experiencia de cliente	Marzo 2016
	Adaptar la oferta de nuestros servicios a las necesidades reales de los clientes, complementándola con servicios adicionales	Marzo 2015
	En los Servicios de Suscripción, seguir avanzando en la información proporcionada a nuestros Clientes	Marzo 2015
	Realizar actuaciones para aumentar la implicación de nuestros proveedores en materia de Seguridad y Salud	Marzo 2015
	Mejora de 3 puntos en el NPS de los proveedores evaluados	Marzo 2015
Contribución Social	Desarrollar servicios orientados a personas dependientes	Marzo 2015
	Lanzamiento de nuevas propuestas y soluciones de Productos y Servicios Sociales orientados a Personas Mayores	Marzo 2015
	Incorporar criterios de accesibilidad en todas las tiendas propias de nueva apertura o de cambio de imagen	Marzo 2015
	Dejar de ofrecer contenidos para adultos en los portales móviles de Vodafone (Mi Web, Live!)	Marzo 2015
	Colaborar y contribuir activamente al programa "Mobile for Good" mediante la transferencia de una buena práctica con otros países del Grupo Vodafone. Desarrollar soluciones TIC Accesibles que mejoren la calidad de vida de los asociados de más de 50 Entidades no Lucrativas y con más de 500 promotores en las mismas.	Marzo 2015
	Continuar el desarrollo y la promoción de aplicaciones "Mobile for Good" alcanzando al menos una biblioteca de 30 aplicaciones e incrementando el total de descargas por encima de 500.000	Marzo 2015
	Contribuir a la formación en nuevas tecnologías de, al menos, 25.000 personas (mayores y personas con discapacidad). Acumulando más de 100.000 personas formadas en programas de la Fundación Vodafone España	Marzo 2015
	Implantar el programa "10 iniciativas 10" para incrementar en 10 puntos los resultados de la encuesta de empleados 2013 asociados a "Speed, Simplicity and Trust"	Marzo 2015
	Ser identificados como una de las mejores empresas para trabajar	Marzo 2015
	Continuar en la línea de contratación e integración de personas con discapacidad	Marzo 2015
Contribución Ambiental	Reducir el consumo de energía de la Red, por elemento de Red, en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07	Marzo 2020
	Reducir el consumo de energía en oficinas como consecuencia de la unificación de las sedes principales	Marzo 2015
	Obtener la certificación LEED para la nueva sede central	Marzo 2015



## Organización de Vodafone España



## Nuestra Organización

Vodafone España se rige por las políticas, procedimientos y actuaciones que conforman el marco normativo del Grupo Vodafone. Estas normas están recogidas en su Código de Conducta y sus Principios de Negocio, así como en las Políticas del Grupo Vodafone que definen el marco de gobierno de Vodafone España y se completa con una serie de políticas y procedimientos locales.

En el apartado "Anexos: Ética y Gobierno Corporativo" se proporciona información detallada sobre los Órganos y Mecanismos de Gobierno Corporativo.





# 3

## Nuestra Estrategia





## Análisis del Sector

### Situación del Sector

#### Ingresos y Empleo

Los ingresos totales del sector alcanzaron en 2013 los 31.902 millones de euros, un 9,4% inferior respecto al año anterior, a causa de los servicios mayoristas que descendieron un 14%, y el descenso del 8,5% de los servicios minoristas . Estos descensos han sido debidos fundamentalmente a tres causas:

- La caída del consumo como consecuencia de la crisis económica.

- La reducción de los precios regulados de interconexión y de "roaming".
- La bajada de precios derivada de una mayor competencia y de la popularización de los servicios convergentes.

El descenso en los ingresos fue también acompañado de una reducción del 5,8% en el empleo del sector, que ocupaba a 61.340 personas a finales del año 2013. (1)

#### Evolución de las líneas

En 2013 los servicios de voz, tanto en comunicaciones móviles como en comunicaciones fijas, continuaron reduciendo su número, frente a los ascensos en la banda ancha, especialmente las líneas de banda ancha móvil que se incrementaron un 26,5% hasta alcanzar los 31,5 millones, consecuencia de la creciente penetración de "smartphones" en el mercado. Por otra parte, las líneas de banda ancha fija, mantuvieron su tendencia creciente, aunque inferior a la de la banda ancha móvil, alcanzando los 12,1 millones de líneas a final del año.

Durante 2013 se ha producido un importante incremento en el número de servicios empaquetados. Especialmente relevantes son los que integran en la misma oferta cuatro servicios: voz fija y móvil, y banda ancha fija y móvil, que alcanzaron los 5,2 millones.

Por otra parte, se mantiene la tendencia creciente en el número de líneas M2M (Machine to Machine), hasta alcanzar 3,1 millones de líneas, un 11,3% superior al año anterior. (1)

#### Comunicaciones Móviles

**Voz:** 50,2 mill. (-1,0 %)  
**Banda Ancha:** 31,5 mill. (+26,5 %)  
 - Smartphones: 29,5 mill. (+31,9%)  
 - Datacards: 2,0 mill. (-22,1 %)

#### Comunicaciones Fijas

**Voz:** 19,1 mill. (-1,2 %)  
**Banda Ancha:** 12,1 mill. (+6,0 %)  
**TV Pago:** 3,8 mill. (-7,4 %)

#### Infraestructuras

Desde el punto de vista del despliegue de infraestructuras, el año 2013 se ha caracterizado por el lanzamiento de los servicios móviles de cuarta generación sobre la tecnología LTE (Long Term Evolution), siendo Vodafone el pionero al lanzar sus servicios comerciales el 27 de Mayo de 2013, y alcanzando cobertura a finales de marzo de 2014 en todas las capitales de provincia y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.(1)

Por otra parte, los accesos NGA (New Generation Access) alcanzaron a final del 2013 los 16,6 millones (23,6% más que el año anterior), especialmente por el impulso de los accesos de fibra óptica hasta el hogar (FTTH), que llegaron a 6,2 millones, un 90,6% más que el año anterior. Este incremento en el número de accesos FTTH se vió favorecido por los acuerdos de coinversión entre operadores: Vodafone con Orange, y Telefónica con Jazztel. El resto de accesos, 10,4 millones, corresponden a los proporcionados por los operadores de cable, principalmente Ono.

#### Regulador

El 5 de Junio de 2013 se publicó la Ley de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), organismo que integra en un único ente a los diferentes Reguladores Sectoriales y a la Autoridad de Competencia. El 7 de octubre inició su funcionamiento, momento a partir del cual se integraron en el mismo las actividades y funciones que hasta entonces se habían desarrollado en la CMT (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones).

#### Competencia

En lo que respecta al nivel competitivo, a lo largo del 2013 se produjo un incremento en el nivel de competencia, con un descenso en el peso del operador incumbente, y un incremento en el peso relativo de los operadores móviles virtuales, y de los operadores fijos que, como Ono y Jazztel, empezaron a comercializar de manera intensiva ofertas convergentes.

Además, a finales de Marzo de 2014 se produjo el acuerdo para la adquisición del operador Ono por parte de Vodafone que, junto con las potenciales fusiones o adquisiciones que puedan ocurrir en el corto y medio plazo, es previsible que provoquen un incremento en la concentración del sector.



## Novedades Legislativas en España y Europa

### Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones

El 10 de mayo de 2014 se publicó en el BOE la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, una reforma integral de la Ley en la que destaca que:

- Recoge buena parte de las peticiones del sector.
- Redistribuye competencias entre la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Incorpora, entre otras disposiciones que facilitan el despliegue de redes, la unidad del mercado, el acceso a otras instalaciones, la simplificación administrativa y el control de las Administraciones Públicas territoriales.

### Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios

La Ley 3/2014, de 27 de marzo, de modificación de la Ley de Consumidores y Usuarios se publicó en el BOE el viernes 28 de marzo de 2014 y entró en vigor al día siguiente de su publicación. Contiene importantes cambios en la normativa de protección de derechos de los usuarios, tales como la ampliación del derecho de desistimiento de 7 días hábiles a 14 días naturales.

### Proyecto de Ley de Propiedad Intelectual

A fecha 31 de marzo de 2014 se encuentra en el Congreso el Proyecto de Ley de Propiedad Intelectual por el que se prevén sanciones de hasta 300.000 € en caso de infracciones en la red, se introduce la denominada "Tasa Google" para compensar a los autores, y las entidades de gestión tendrán que cumplir más requisitos de transparencia.

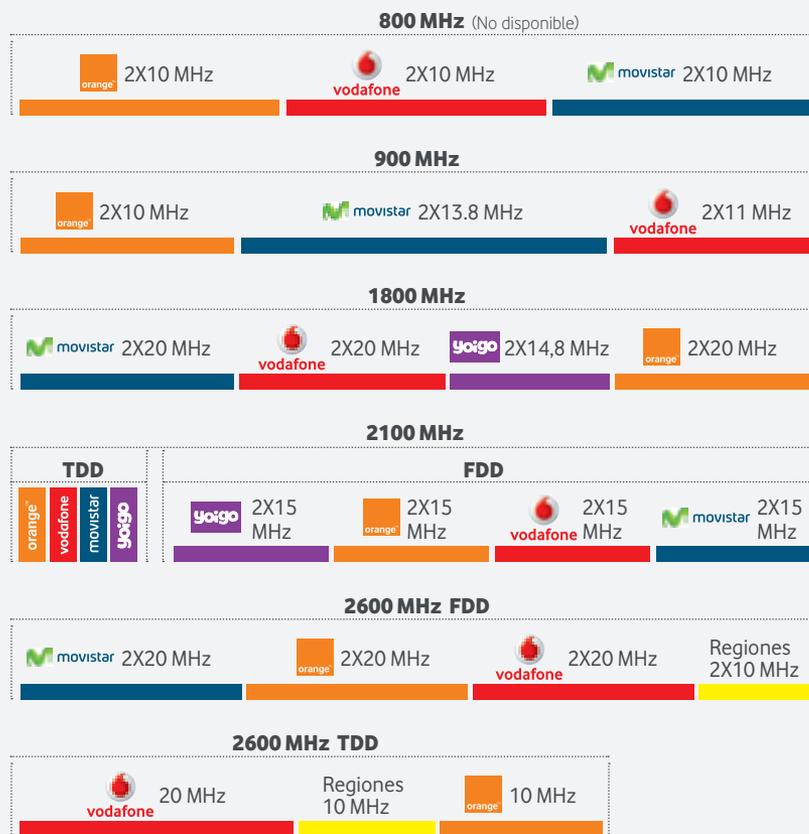
### Reglamento de Mercado Interior

La Propuesta de Reglamento de Mercado Interior tramitada por el Parlamento Europeo plantea regular aspectos tales como la abolición de las tarifas minoristas de "roaming" o la regulación exhaustiva de la neutralidad de la red. Vodafone considera que algunas de estas propuestas ponen en riesgo el desarrollo y la innovación en el mercado de las comunicaciones electrónicas.

## Principales Temas Regulatorios

### Espectro

Reparto actual de frecuencias del dominio público radioeléctrico para las principales bandas:



Durante el ejercicio 2013-14 los principales acontecimientos en lo que se refiere al espectro han sido:

- Cumplimiento de los compromisos asociados al "refarming" en la banda de 900 MHz. Vodafone tenía la obligación de dar cobertura a 1 millón de habitantes con tecnología UMTS en poblaciones de menos de mil habitantes antes del 31-12-2013 por un valor de 160 millones de euros. El Ministerio de Industria ha acreditado su cumplimiento con fecha 13 de marzo de 2014.
- Dividendo Digital: En la subasta del espectro que tuvo lugar durante los meses de junio y de julio de 2011, Vodafone se adjudicó 10 MHz pareados en la banda de 800 MHz que deben estar disponibles antes del 31 de diciembre de 2014. El proceso de liberación del Dividendo Digital se ha visto retrasado por un procedimiento judicial que ha desembocado en el cierre de 9 canales de la TDT antes del 6 de mayo de 2014. Vodafone cree imprescindible que la disponibilidad de estas frecuencias se lleve a cabo de una manera urgente, transparente y ordenada, que la liberación no suponga un perjuicio económico adicional para los operadores y que la gestión de las interferencias se lleve a cabo de una forma integral.

## Precios de Terminación Mayorista

• **Terminación móvil:** La Resolución de 10 de mayo de 2012 aprobó la definición y el análisis de los mercados de terminación de llamadas vocales en las redes móviles, designó los operadores con poder significativo de mercado, e impuso obligaciones específicas. En este análisis se aprobó un calendario de reducciones de los precios de terminación mayorista móvil para los 4 operadores de comunicaciones electrónicas con red propia, así como para todos los operadores móviles virtuales completos. El precio alcanzado en julio de 2013 es de 1,09 c€/min para todos los operadores.

	Del 16/04/12 al 15/10/12	Del 16/10/12 al 28/02/13	Del 01/03/13 al 30/06/13	A partir del 01/07/13
Movistar, Vodafone y Orange	3,42	3,16	2,76	1,09
Yoigo	4,07	3,36	2,86	1,09

Fuente: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

• **Terminación fija:** La CNMC ha publicado el 8 de abril de 2014 una consulta pública en la que propone revisar el análisis de los mercados de terminación de llamadas telefónicas en redes fijas. Su propuesta es establecer el mismo precio para todos los operadores, dando por finalizada la asimetría que hasta la fecha existía entre el operador incumbente y el resto, con un precio de 0,0862 c€/min de aplicación automática el día 1 del mes siguiente a la adopción de la Resolución. La tarificación será por segundos y sin franjas horarias.

## Portabilidad

• **Portabilidad móvil:** La portabilidad de numeración móvil (posibilidad que tienen los consumidores de cambiar de operador, conservando su número móvil) ha demostrado ser uno de los mecanismos más efectivos a la hora de fomentar la competencia entre operadores. Esto ha sido aún más evidente en el año 2013, alcanzándose máximos históricos, en parte favorecidos por la entrada en vigor en junio de 2012 de la medida aprobada por el Regulador que acortó a un solo día el período necesario para hacer efectiva una portabilidad móvil.

Con objeto de reducir las incidencias del proceso de cancelación y evitar inconvenientes al usuario final, la mayoría de los operadores integrantes de la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil han acordado un Código de Buenas Prácticas que autorregula el comportamiento de éstos de cara a mejorar la experiencia del cliente en el proceso de portabilidad y/o de cancelación de la misma.

• **Portabilidad fija:** El 11 de noviembre de 2013 entró en vigor la modificación de las especificaciones de portabilidad fija para adecuar los procesos a un escenario de portabilidad en 24h. Con este cambio, tanto la portabilidad fija como la móvil se alinean para poder realizarse en el plazo de un día e igualmente quedan alineados los procesos de cancelación de portabilidad que sólo podrán realizarse por parte del operador receptor.

## Regulación Fija

La CNMC revisó en enero de 2014 los precios de los servicios regulados de banda ancha mayorista prestados por el operador incumbente, aplicando una notable reducción:

- En el servicio ADSL-IP, la CNMC rebajó el 18,4% las cuotas mensuales de las principales modalidades utilizadas por Vodafone, así como entre un 10% y un 50% las cuotas de alta dependiendo de la modalidad.
- En el servicio NEBA-Fibra, la CNMC aplicó una rebaja de más del 55% en el precio de tráfico cursado, y de entre un 55% y un 85% en los precios de alta y cuota mensual por puerto en todas las velocidades.

El sector se encuentra a la espera de la próxima propuesta de revisión de los mercados de acceso directo al bucle de abonado y de acceso indirecto de banda ancha al bucle de abonado, que podría incluir novedades importantes sobre la regulación de la fibra.

## Servicio Universal

Vodafone España viene contribuyendo a la financiación del Servicio Universal, que es prestado por el operador incumbente, con una cuantía acumulada superior a los 97 millones de euros desde el año 2003.

Desde el 1 de enero de 2012 el concepto de Servicio Universal incluye, además del servicio telefónico fijo, la conexión de banda ancha que permite un servicio de datos de 1 Mbps.

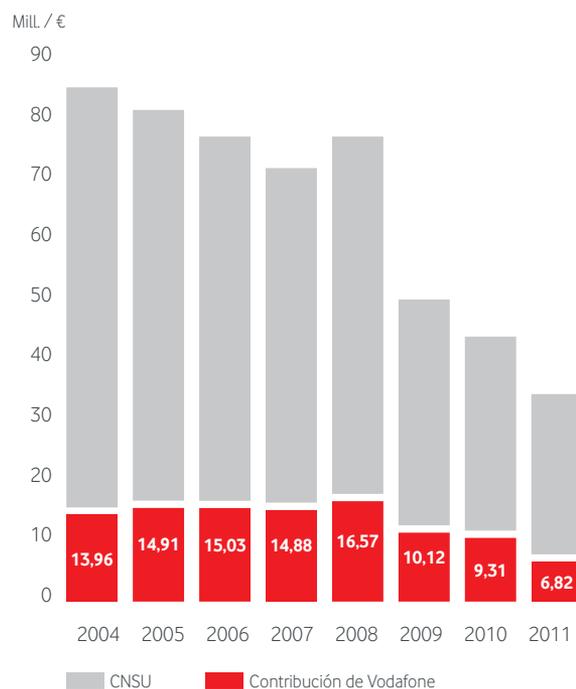
Vodafone España considera que el Servicio Universal debería revisarse de forma integral porque presenta deficiencias significativas en la configuración de su prestación, en la determinación de su coste y en la financiación del mismo.

## Mercado de acceso y originación de llamadas en la redes públicas de telefonía móvil

La Resolución de la CMT de 2 de febrero de 2006 aprobó el análisis del mercado de acceso y originación en redes móviles. Este mercado recoge la figura de los Operadores Móviles Virtuales (OMVs). Concretamente, el mercado de acceso y originación de llamadas en las redes públicas de comunicaciones móviles en España se define como aquél en el que cualquier operador de red móvil, con licencia para operar en el territorio español, facilita a otro operador el acceso y la originación de llamadas de voz y datos en la red móvil de dicho Operador de Red Móvil (ORM).

Sólo tres mercados en Europa, entre ellos el español, declararon este mercado no competitivo. Vodafone es de la opinión que el Regulador español debería revisar urgentemente este mercado y declarar que los fallos de mercado identificados en 2006 han desaparecido.

**Evolución del Coste Neto del Servicio Universal (CNSU) y contribución de Vodafone**





# Estrategia de Vodafone España

## Temas Relevantes para Vodafone España y sus Grupos de Interés

Para identificar los temas relevantes para nuestro negocio y poder dar respuesta satisfactoria y equilibrada a cada uno de dichos temas, se consideran como base de referencia las conclusiones obtenidas tanto del análisis de riesgos realizado internamente, como del diálogo con nuestros Grupos de Interés.

### Temas identificados a través del Análisis de Riesgos

El proceso de definición, evaluación, clasificación, gestión y seguimiento de los riesgos se esquematiza a continuación:

#### 1 Definición de los riesgos

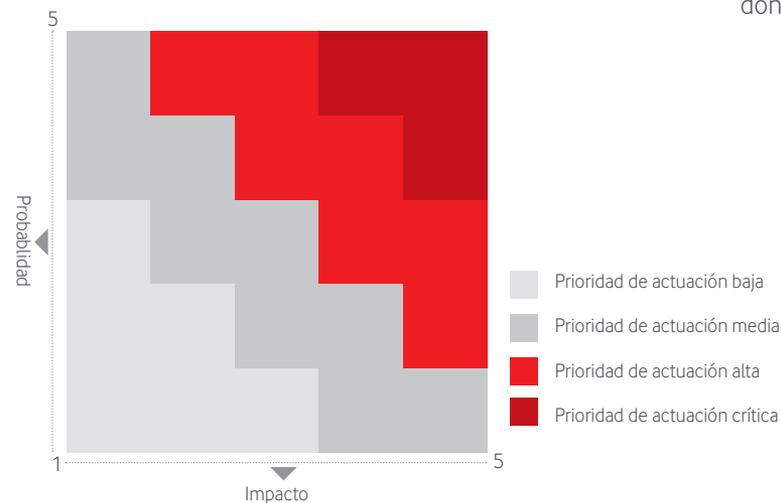
Cada una de las Áreas de la Compañía define cuáles son los riesgos que afectan a sus procesos y objetivos estratégicos.

#### 2 Evaluación del impacto en el negocio

Los riesgos son evaluados en función de su potencial impacto en el negocio. Para ello, se tiene en cuenta el impacto en los clientes, en los sistemas, en los empleados, el impacto financiero y el impacto en la reputación. Un nivel de riesgo 1 se clasifica como "insignificante" y el nivel 5 como "alto".

#### 4 Clasificación de los riesgos

Se clasifican los riesgos como críticos, altos, medios y bajos, en base a su impacto y a la probabilidad de que se produzcan.



#### 3 Evaluación de la probabilidad de ocurrencia

Se realiza una evaluación de la probabilidad de que ocurran los riesgos, una vez se han implantado los controles adecuados para mitigarlos. Se utiliza una escala de 1 a 5, donde 1 significa "nunca" y 5 es "casi seguro".

#### 5 Gestión y seguimiento de los riesgos

Una vez identificados y clasificados los riesgos éstos son analizados y revisados periódicamente.

Este análisis de riesgos ha permitido la identificación de los temas más relevantes para Vodafone España y que han sido abordados por el Comité Ejecutivo durante el ejercicio fiscal. Estos temas más relevantes se resumen a continuación:



## Red

---

Los servicios que ofrecemos dependen de la calidad de nuestra Red. Para garantizar la adecuada Calidad de Servicio y ser líderes en la consecución de los objetivos de disponibilidad y calidad establecidos por la normativa, Vodafone dispone de una red de telecomunicaciones robusta con encaminamientos redundantes, diversidad y protección contra fallos. Los principales asuntos en este tema son:

- Red 4G extensa y de calidad
- Despliegue de fibra óptica hasta el hogar (FTTH)
- Compartición de la red
- Adquisición de Ono.



## Relaciones con Clientes

---

En un entorno de fuerte intensidad competitiva hemos establecido tres pilares de diferenciación en la relación con los clientes:

- Conexión permanente y segura (“Confidently connected”), mediante el liderazgo en red.
- Valor Competitivo (“Competitive value”): lanzamiento de las tarifas BASE y RED, y desarrollo continuo de Vodafone Yu.
- Experiencia de Cliente (“Customer Experience”) con especial foco en la mejora de la Atención al Cliente en todos los canales y transformación de los puntos de venta para proporcionar al cliente la mejor experiencia.



## Relaciones con las Administraciones Públicas y el Regulador

---

Vodafone España trabaja en la construcción de relaciones de confianza con las Administraciones Públicas y el Regulador. El contacto continuo con sus representantes nos ayuda a entender y tratar todos los temas relacionados con nuestro negocio.



## Talento (Empleados)

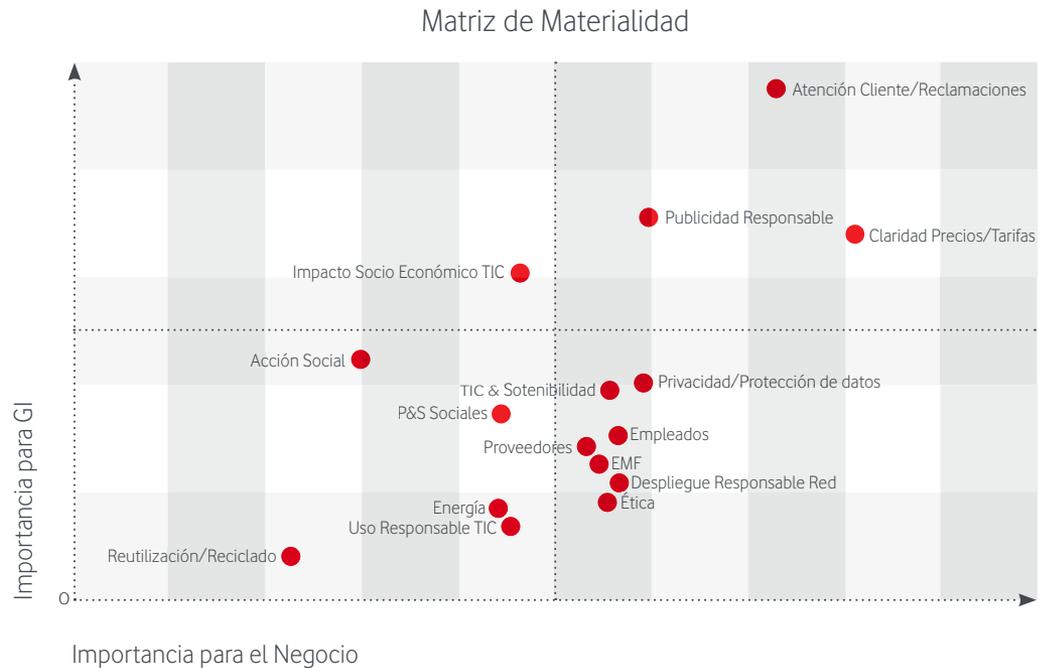
---

Con el fin de captar y retener al mejor talento, tratamos de que nuestros empleados estén comprometidos y motivados. El cambio de oficinas en Barcelona y Madrid, creando nuevos entornos de trabajo que se extenderán a otras oficinas, está generando nuevas formas de trabajar más ágiles, eficientes y orientadas al cliente.

### Temas identificados a través de nuestros Grupos de Interés (GRI: G4-27)

El diálogo y la relación sistemática con nuestros Grupos de Interés nos permiten identificar y entender sus expectativas, priorizarlas y definir las acciones para proporcionar una respuesta adecuada y eficaz. 

Este diálogo nos ha permitido establecer la Matriz de Materialidad adjunta:



Considerando tanto los temas identificados a través del análisis de riesgos interno como los identificados a través del diálogo con nuestros Grupos de Interés, establecemos la siguiente priorización de los Temas Relevantes de Vodafone España:

### Priorización de Temas Relevantes

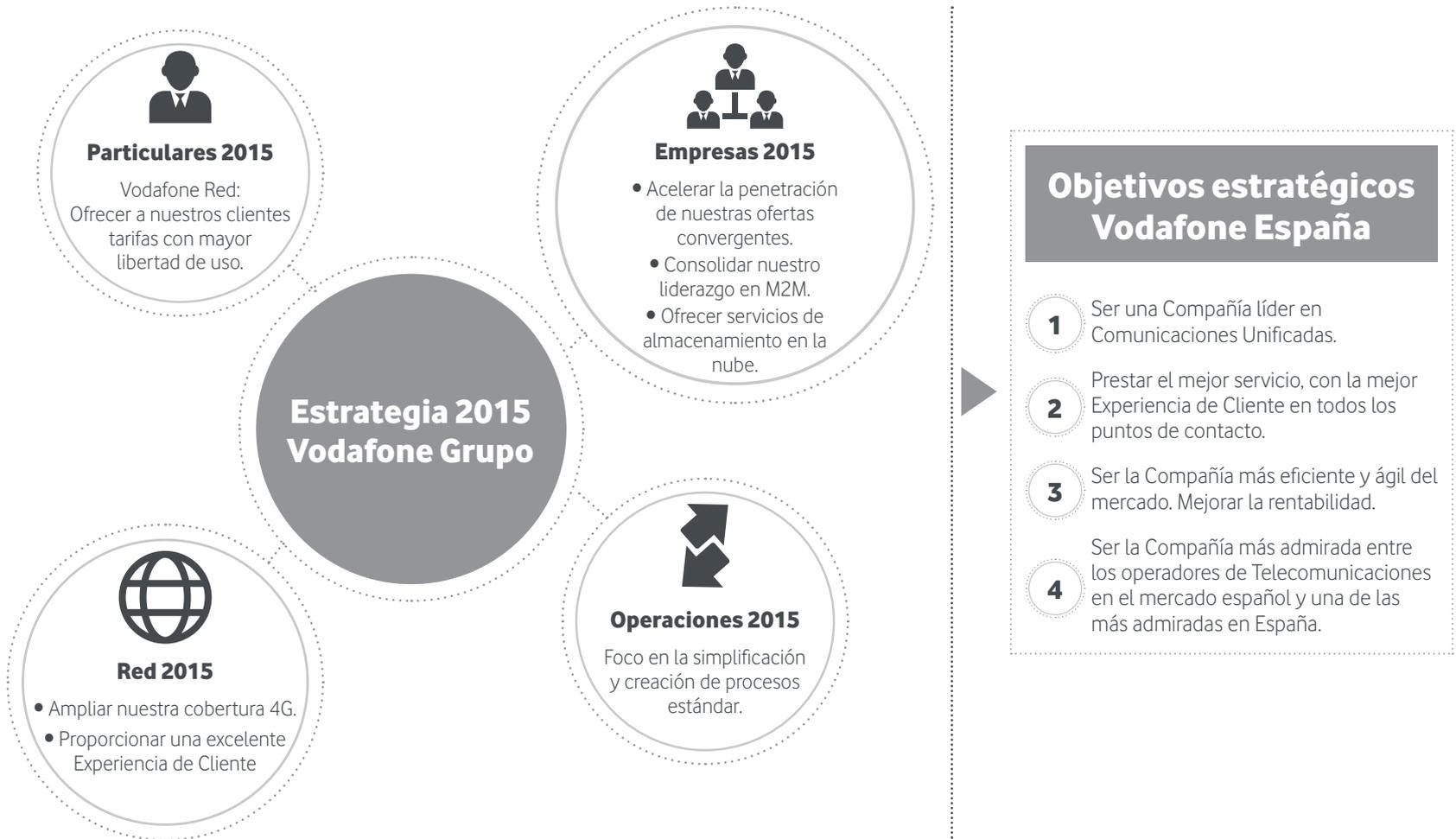
Temas derivados del Análisis de Riesgos	Temas derivados Grupos de Interés	Referencia Informe
1. Relaciones con Clientes	1. Atención al Cliente/ Reclamaciones	1. Contribución Económica. Pag. 35 a 37
	2. Claridad Precios y Tarifas	2. Contribución Económica. Pag. 38
	3. Publicidad Responsable	3. Ética. Pag. 73
	4. Privacidad y Protección Datos	4. Contribución Económica. Pag. 39
	5. Uso responsable de las TIC	5. Contribución Económica. Pag. 41
2. Relaciones con las AA. PP. y el Regulador	6. Impacto Socio-Económico TIC	6. Contribución de Vodafone España al País. Pag. 31
	7. TIC y Sostenibilidad	7. Contribución Ambiental. Pag. 64
3. Talento (Empleados)	8. Ética	8. Ética. Pag. 71 a 75
	9. Empleados	9. Contribución Social. Pag. 54 a 61
4. Red	10. Despliegue Responsable de Red	10. Contribución Ambiental. Pag. 69
	11. Emisiones electromagnéticas	11. Contribución Ambiental. Pag. 69
	12. Productos y Servicios Sociales	12. Contribución Social. Pag. 47 a 49
	13. Acción Social	13. Contribución Social. Pag. 50 a 53
	14. Proveedores	14. Contribución Económica. Pag. 42 a 45
	15. Energía	15. Contribución Ambiental. Pag. 65-66
	16. Reutilización y reciclado	16. Contribución Ambiental. Pag. 67



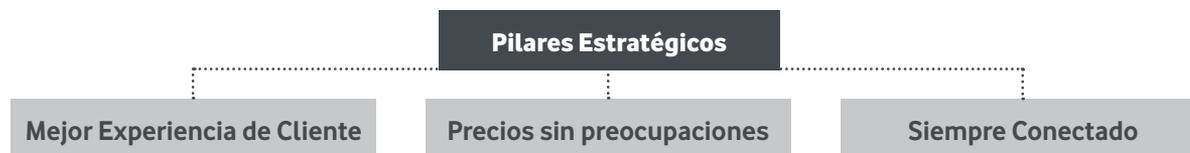
Ver información adicional en "Anexos: Elaboración y Revisión del Informe"

## Nuestra Estrategia

Vodafone España ha establecido unos objetivos estratégicos alineados con la Estrategia de Vodafone Grupo para 2015. 



El plan de transformación definido en la Estrategia Vodafone 2015 se sustenta en tres pilares estratégicos:



- Una experiencia de Cliente diferencial construida con iniciativas como el Plan de Transformación de Tiendas, "Vodafone de Tú a Tú", Vodafone Wallet, Vodafone Smart Pass, etc.
- Una oferta plenamente competitiva basada en la simplificación, la transparencia y la convergencia
- Una mejor conectividad, con una fuerte apuesta por la banda ancha ultrarrápida, tanto fija como móvil



Para conseguir la confianza de nuestros Grupos de Interés y ser el operador de telecomunicaciones más admirado, es fundamental desarrollar nuestras actividades de una forma ética y responsable. Así, nuestros clientes utilizarán nuestra tecnología y podremos contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a transformar las sociedades en las que operamos.

Para ello, anualmente se desarrolla el correspondiente Programa de Sostenibilidad, donde se contemplan los objetivos y responsabilidades de los diferentes Temas Relevantes (Ver página 23).

**Objetivo de Sostenibilidad**

Utilizar el potencial de la tecnología, productos y servicios de Vodafone para transformar las sociedades y facilitar una vida más sostenible para todos.

**Enfoque y Áreas Prioritarias**

**Comportamiento Ético y Responsable**

- ▶ Clientes
- ▶ Proveedores
- ▶ Medio Ambiente
- ▶ Empleados

**Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles**

- ▶ Productos y Servicios Sociales
- ▶ Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

La gestión y coordinación de los Programas Anuales de Sostenibilidad, que están alineados con la Estrategia de la Compañía, es efectuada por el Departamento de Sostenibilidad y Calidad, que informa periódicamente al Comité de Dirección a través del Director de Comunicación Corporativa, del cual depende.





# 4

## Resultados Financieros



## Base de Clientes

- Vodafone España ha cerrado el ejercicio 2013-14 con una base de clientes móvil de casi 13,5 millones. El buen funcionamiento de la oferta comercial (nuevas tarifas Red) y la mejora en la experiencia del cliente han permitido reducir el "churn" (índice de desconexión) de contrato en 2,3 p.p. respecto al ejercicio anterior, hasta el 21,5%.
- La cartera de clientes de ADSL alcanzó los 1.026.000 de clientes a cierre del año fiscal, tras un crecimiento récord en el último trimestre de 73.000 clientes, lo que refleja los buenos resultados comerciales de los planes de precios integrados fijo-móvil.
- A 31 de marzo de 2014, el 85% de los clientes de banda ancha fija estaban también suscritos al servicio de telefonía móvil de Vodafone mediante una oferta convergente. Del total de altas registradas en los últimos meses, más del 50% de los clientes se suscribieron a planes de precios convergentes fijo-móvil.

## Facturación e Ingresos por Servicios\*

- La facturación total de la Compañía se situó en 4.169 millones €. Por su parte, los ingresos por servicios alcanzaron los 3.828 millones €, un 14,1% menos que en el ejercicio anterior, principalmente debido al débil entorno macroeconómico, al descenso de los precios por la fuerte competencia y al impacto de la reducción de los costes de interconexión que representa 3,3 puntos porcentuales en el descenso de los ingresos por servicios.
- El descenso de los ingresos por servicios se moderó a lo largo del año, con una reducción del 12,6% en el cuarto trimestre del año fiscal, frente al 14,1% del tercero y 16,1% del segundo. A esta menor reducción contribuyó el aumento en un 6% de los ingresos del negocio fijo en el último trimestre.

Evolución de los Ingresos por Servicios (%).



## Gastos operativos\*

Vodafone España ha llevado a cabo un notable plan de contención de costes en el ejercicio 2013-14 que ha sido completado con éxito. En dicho plan caben destacar los siguientes aspectos:

- Los Costes de Interconexión y de Acceso han disminuido un 27% respecto al ejercicio 2012-13. Esta variación ha sido liderada por la bajada de costes de interconexión móvil, que ha sido parcialmente compensada por un aumento en los costes de acceso de fijo (debido al aumento en el número de clientes).
- En cuanto a los Costes Comerciales, se han reducido en un 1,4% respecto al período anterior, básicamente por el esfuerzo realizado en los Costes Netos de Retención (reducción del 12,4% respecto al año fiscal 2012-13).
- Los Costes Directos de Vodafone España del ejercicio 2013-14 se han reducido un 9,5% respecto al período anterior para el negocio de móvil, mientras que para la parte de fijo han aumentado un 16,3%, debido al aumento en la base de clientes.
- En OPEX se ha alcanzado una reducción del 9,4% respecto al ejercicio anterior, siguiendo la tendencia positiva del ejercicio 2012-13 (7,1% de descenso respecto al 2011-12), gracias a la búsqueda de eficiencias en gastos implantada por la Compañía.

## Ebitda\*

El Ebitda de Vodafone España descendió un 25,7% respecto al ejercicio anterior (-3,8 p.p. en margen de EBITDA), básicamente por los menores ingresos y parcialmente compensado por eficiencias en los costes operativos.

## Proyecto Spring

El Proyecto Spring, promovido por el Grupo Vodafone, tiene como objetivo mejorar la experiencia de cliente y acelerar el despliegue de redes de nueva generación.

En España, los fondos de esta iniciativa han impulsado la transformación del canal de distribución y han permitido acelerar el despliegue de 4G.

\*La información financiera ha sido preparada bajo Normas Internacionales de Información Financiera, mientras que las Cuentas Anuales (ver Cap. 8) se han preparado bajo Nuevo Plan General de Contabilidad



## Evolución del Sector<sup>1</sup>

### Ingresos Servicios Minoristas

Tomando como referencia los ingresos de 2010, los ingresos de telefonía fija caen un 29%, un 12,4% los ingresos de Banda Ancha Fija, y un 8% los ingresos de Comunicaciones de Empresas. Por lo que respecta a los ingresos de telefonía móvil, caen respecto a 2010 un 22,4% y los Servicios Audiovisuales un 19,1%; únicamente los ingresos por Venta y Alquiler de Terminales experimentan un incremento de ingresos del 18,3%. En su conjunto, los Ingresos de Servicios Minoristas disminuyen un 19,7% respecto a 2010.

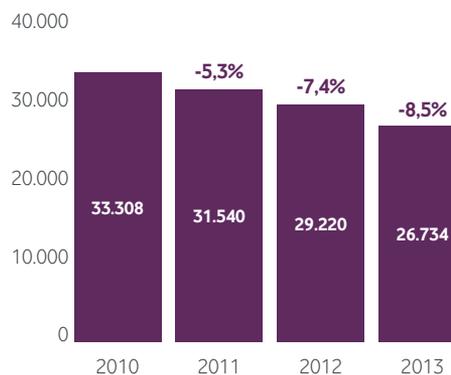
### Ingresos Servicios Mayoristas

Tomando como referencia 2010, los Ingresos de Servicios Mayoristas descienden un 20,4% impulsados por la significativa reducción de los Ingresos de Interconexión (30,9%), compensados en parte por el aumento en los Ingresos de Servicios de ADSL (43,2%).

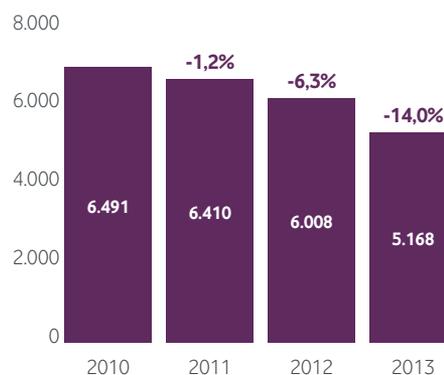
### Ingresos Totales

Como consecuencia de las causas indicadas en los apartados precedentes, los Ingresos Totales del sector se reducen en un 19,8% con relación al 2010.

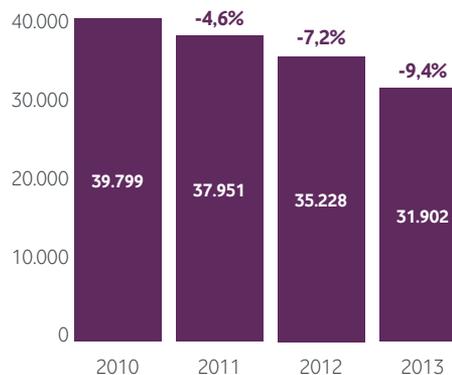
Evolución Ingresos Servicios Minoristas (millones €)



Evolución Ingresos Servicios Mayoristas (millones €)



Evolución Ingresos Totales (millones €)



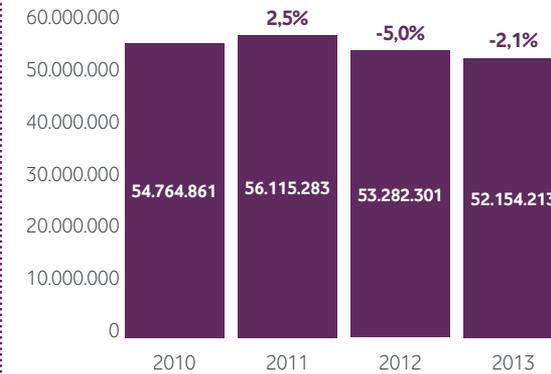
<sup>1</sup> Datos extraídos de la información publicada por la CNMC.

## Cientes y Cuotas de Mercado

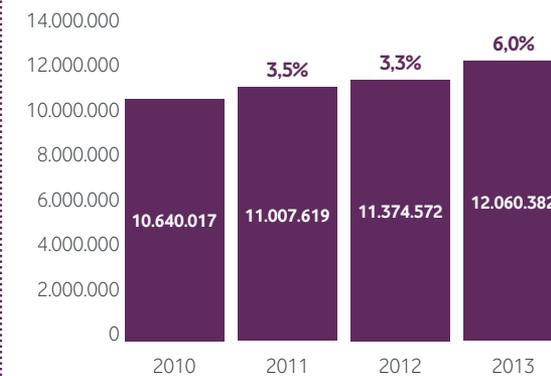
Las líneas de telefonía móvil disminuyen respecto a 2010 en unos 2,6 millones de líneas. En total (Voz + Datacards), Movistar y Vodafone ceden 8,6p.p. y 5,3p.p. de cuota de líneas en relación a 2010, y los Operadores Móviles Virtuales, Yoigo y Orange ganan 8,5p.p., 2,7p.p. y 2,7p.p. respectivamente.

Las líneas de Banda Ancha Fija en España han aumentado en 1,5 millones desde 2010, llegando a los 12 millones a cierre de 2013. Considerando que los ingresos minoristas han caído, la reducción de precios en esta categoría es muy relevante. En este contexto, destaca la pérdida de cuota de clientes de Telefónica y Ono con reducciones de 6,0p.p. y 1,6p.p. respectivamente. Por su parte, Jazztel, Orange y Vodafone aumentan 3,7p.p., 3,2p.p. y 0,9p.p. respectivamente. En el último año son Orange y Vodafone los que aumentan la Cuota de Mercado en detrimento de Telefónica y Ono.

Evolución Líneas Móvil (Voz + Datacards)



Evolución Líneas Banda Ancha Fija



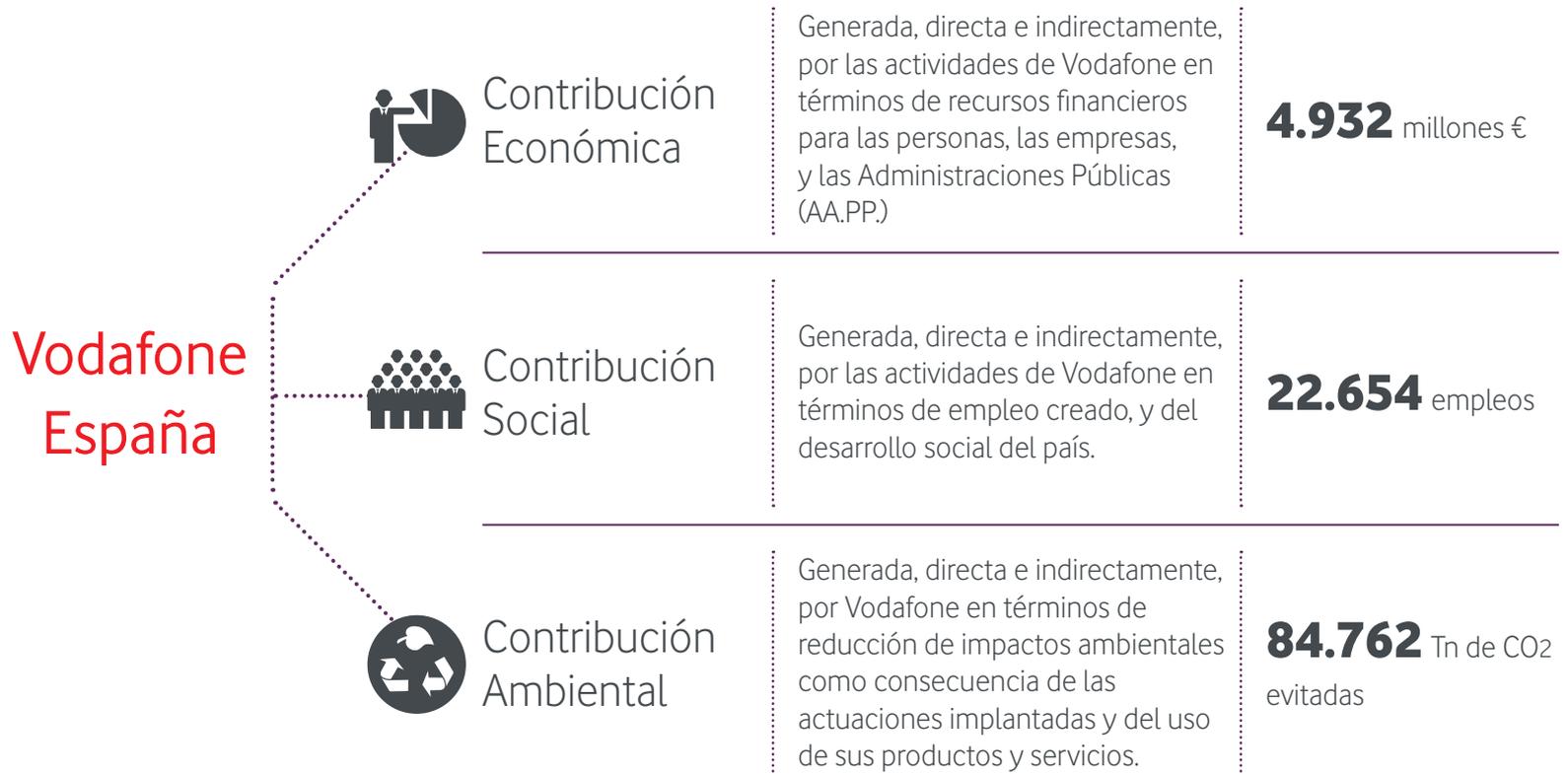


5

**Contribución de  
Vodafone España  
al país**



Vodafone España contribuye al desarrollo sostenible del país mediante la aplicación de su tecnología, sus productos y servicios. Esta contribución la cuantificamos en términos económicos, sociales y ambientales.





## Contribución Económica



Desde Vodafone España contribuimos de forma directa a la economía nacional a través de la riqueza que generamos, los impuestos y licencias que pagamos, los proveedores a los que compramos, y las personas que empleamos. Además, al mismo tiempo, contribuimos de forma indirecta a la economía del país a través de las contribuciones realizadas por las organizaciones de la cadena de valor de Vodafone España (proveedores, distribuidores, etc.).

Contribución Económica Directa e Indirecta de Vodafone España: **4.932** millones €

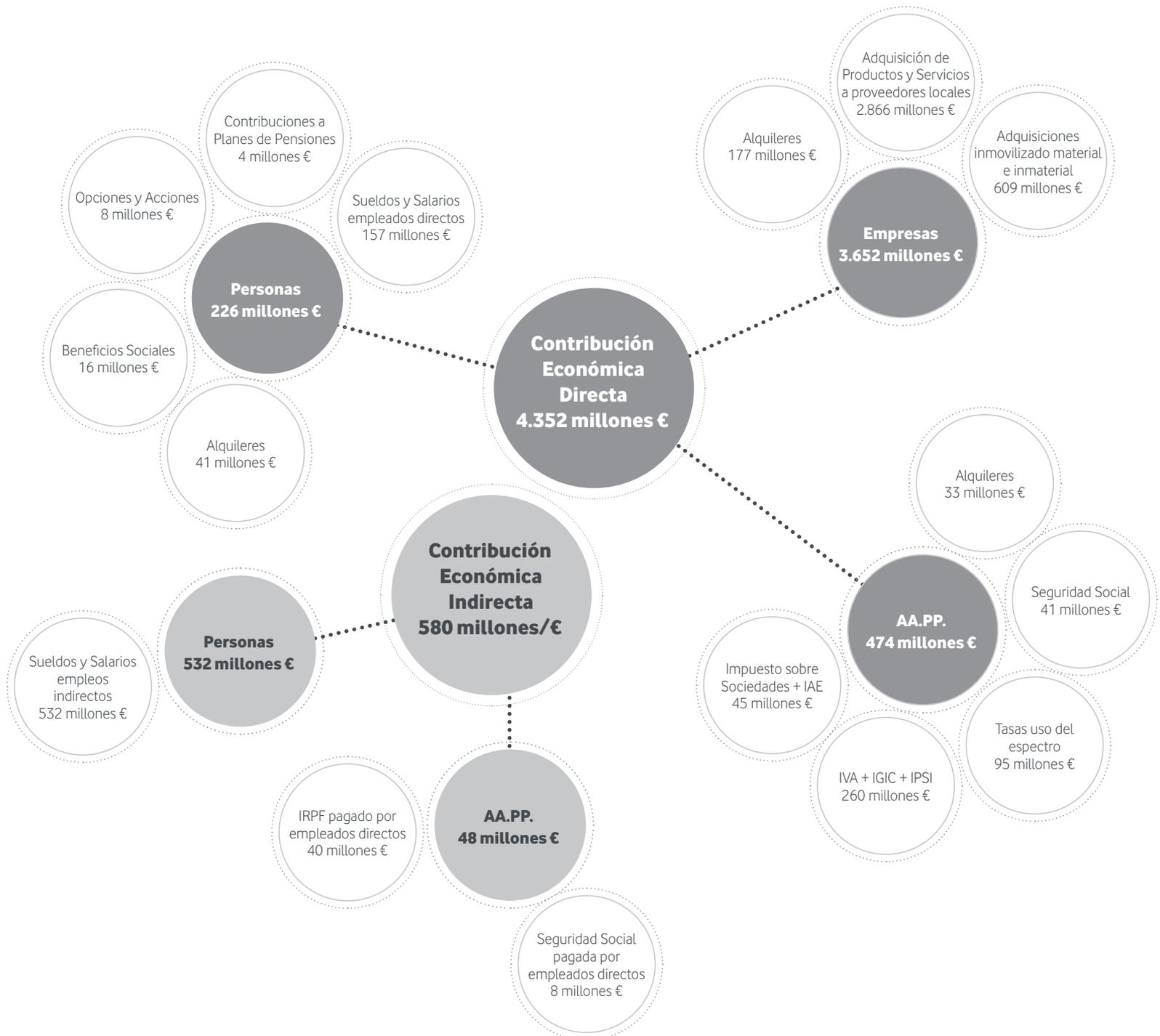
Personas: **758** millones €

Empresas: **3.652** millones €

Administraciones Públicas: **522** millones €\*

\*Vodafone ha recibido 0,5 millones de Euros por parte de la Administración en concepto de Subvenciones de Explotación.

## Contribución Económica Directa e Indirecta de Vodafone España



## Clientes

El sector de las telecomunicaciones es altamente competitivo y, para tener éxito, uno de los aspectos fundamentales es ofrecer la mejor Experiencia de Cliente. De esta forma se puede conseguir la diferenciación que permite fidelizar a los clientes y que éstos nos recomienden, contribuyendo tanto a nuestra cuota de mercado como a nuestros ingresos.

La satisfacción de los clientes es uno de nuestros objetivos prioritarios y el ejercicio 2013-14 ha supuesto un punto diferencial en la forma de relacionarnos con ellos, poniendo énfasis en ofrecer productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, así como en proporcionar una atención al cliente eficaz.

En concreto, en este ejercicio Vodafone España ha implantado un proceso de transformación en las relaciones con los clientes, con el objetivo de impulsar la calidad, al mismo tiempo que se optimizan los costes.



En el ejercicio 2013-14 se ha puesto en marcha un Plan de Transformación de los Puntos de Venta con el objetivo de crear un espacio más abierto y facilitar al cliente su visita activa. Este plan incluye:

- **Nuevo Diseño de las Tiendas:** con espacios más amplios, sin barreras, ni mostradores, con más iluminación y mobiliario natural que permiten un trato más cercano, directo y personalizado con los Clientes.
- **Nuevo modelo de atención comercial basado en el uso de la tecnología,** en el que los comerciales pueden interactuar con los clientes en un entorno de mayor movilidad, sin mostradores, recibirles de manera activa, atenderles con un tablet en lugar de en un puesto fijo, y disponer de información sobre el perfil del cliente, lo que facilita un mejor asesoramiento.

Mejora del  
**58%**  
en el T-NPS de Empresas

Mejora del  
**30,4%**  
en el T-NPS de Particulares

T-NPS: NPS (Net Promoter Score) de Contacto Directo con el Cliente



## Atención al Cliente

Vodafone pone a disposición de los clientes, los siguientes canales de contacto:

- 1 Atención Presencial en tiendas: "Vodafone de Tú a Tú".
- 2 Atención Telefónica (ya sea a través de agente o de sistema de reconocimiento de voz, IVR).
- 3 Atención Online/ Autogestión.

### 1 Atención Presencial en Tiendas: "Vodafone de Tú a Tú"

**En "Vodafone de Tú a Tú", podrás resolver todas tus dudas de manera directa y en persona, además de reparar in situ tu móvil, tablet o smartphone.**

Los centros "Vodafone de Tú a Tú" han supuesto un hito en este ejercicio en lo que se refiere a atención al cliente y en la búsqueda de la excelencia y mejora de la interacción con los clientes en tienda. "Vodafone de Tú a Tú" es un concepto pionero entre los operadores de telecomunicaciones con el que Vodafone ofrece un servicio "premium" e integral de atención al cliente en tienda para cualquier segmento, ya sea particular, autónomo o empresa. "Vodafone de Tú a Tú" constituye un avance diferencial en la mejora de la experiencia de cliente para lograr su máxima satisfacción.

En este nuevo modelo de tienda, además de proporcionar atención comercial, se dispone de los recursos necesarios para resolver todo tipo de necesidades del cliente, desde la aclaración de una factura hasta la reparación de su dispositivo móvil en la propia tienda.

A fecha 31 de marzo de 2014 existen cinco tiendas "Vodafone de Tú a Tú" en Barcelona, Bilbao, Madrid, Sevilla y Valencia.



### Disposición de espacios en "Vodafone de Tú a Tú"

**Portal de bienvenida "Meeter Greeter":** recibe al cliente, analiza su necesidad y, en función de ésta, obtiene el turno para el experto en asesoramiento comercial, atención al cliente o reparación de dispositivos.

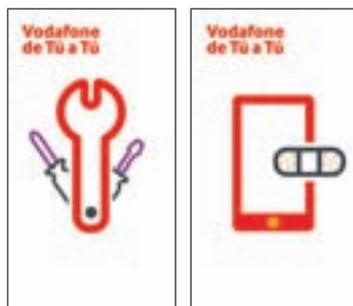
**Zona de Espera:** diseñada para que el cliente se relaje mientras espera su turno.

**Área Comercial:** diseñada con espacios amplios y dispositivos fácilmente accesibles que permiten al cliente interactuar y experimentar fácilmente las prestaciones de los "smartphones" y tablets a su disposición.

**Atención al Cliente:** en este área se cuenta con dos tipos de expertos:

- Agentes de Atención al Cliente, para resolver cualquier tipo de consulta e incidencia.
- Expertos en "Mi Vodafone" para asesorar al Cliente sobre las facilidades de la autogestión del área personal de la web (Mi Vodafone).

**Reparación Express de dispositivos móviles:** en este área el cliente deposita su móvil, smartphone o tablet con daños y lo recupera al cabo de un tiempo máximo de 5 días, ya reparado. Durante ese espacio de tiempo, "Vodafone de Tú a Tú" entrega al cliente un móvil de sustitución.



## 2 Atención Telefónica

Nuestros clientes pueden elegir ser atendidos telefónicamente en 7 idiomas: castellano, catalán, gallego, euskera, inglés, árabe y rumano.

En el ejercicio 2013-14 se han llevado a cabo una serie de acciones que nos permitirán alcanzar y mantener los mejores estándares en nuestro servicio de atención telefónica. Así, los planes de mejora continua en todas las áreas de atención telefónica han conseguido incrementar la resolución en primera llamada y la satisfacción con la atención recibida. Entre las acciones de mejora implantadas, cabe destacar:

- La reducción de las necesidades de contacto de nuestros clientes, y la mejora de su experiencia cuando ha sido necesario el contacto. Esta reducción se ha conseguido a través de la potenciación de los Canales de Atención online/

Autogestión a los que se hace referencia posteriormente.

- La redefinición de procedimientos de atención enfocados al incremento de la resolución en primera llamada y la satisfacción de nuestros clientes con la experiencia. En este sentido, se han redimensionado las capacidades de las plataformas, buscando la solución en un solo contacto y técnicamente se han mejorado los sistemas, reduciendo el número de llamadas interrumpidas en los Centros de Atención.

En cuanto al Sistema Reconocedor de Voz (IVR), también se han llevado a cabo mejoras continuas en el proceso de atención automático. Nuestro principal objetivo sigue siendo poner a disposición de los clientes el mejor servicio automático de atención al cliente del mercado, con un sistema automático de valor añadido.

## 3 Atención Online/Autogestión

En Vodafone continuamos apostando por la Autogestión del cliente como la mejor manera de ayudarle a satisfacer sus propias necesidades de información sobre nuestros productos y servicios. Para ello, ponemos a su disposición nuestros canales "online" para facilitarles la realización de sus propias gestiones en cualquier momento y lugar.

En el ejercicio 2013-14 los clientes han confirmado que el móvil es uno de sus canales de atención "online" preferidos, utilizando la aplicación "Mi Vodafone" para móviles.

Este ejercicio se ha extendido el uso de la aplicación a nuevos segmentos, como Autónomos y usuarios de las líneas de Empresas, se ha mejorado el diseño de algunos de los módulos más demandados por los clientes, como el de consumo, y se ha desarrollado una aplicación personalizada para los clientes Vodafone yu. Como novedad, se ha empezado a ofrecer a algunos segmentos de clientes la posibilidad de contactar con agentes especializados mediante "Chat" a través del móvil. Además, se ha trabajado en garantizar la estabilidad de la plataforma que soporta los canales "online".

Con todo ello, ha continuado creciendo el número de usuarios de Autogestión en el móvil y sus contactos respecto a los del año anterior, alcanzando un incremento del 60% sobre el volumen de usuarios mensuales de m-Care (autogestión en el móvil) del ejercicio anterior. De la misma manera, en las áreas privadas de la web de Vodafone (Mi Vodafone y Área de Clientes) durante este ejercicio ha seguido aumentando el número absoluto de usuarios activos y hemos llegado a alcanzar la cifra de 1.728.499 usuarios al mes.

Más del  
**27%**  
de resolución en  
primera llamada

Más del  
**10%**  
de mejora en la  
absorción del IVR\*



**1.728.499**  
usuarios de las áreas  
privadas de la web (Mi  
Vodafone y Área de Clientes)

**60%**  
más de usuarios mensuales  
de m-Care respecto al  
ejercicio anterior

\* Absorción del IVR: Nº de llamadas que son gestionadas por el IVR.



En la sección de "Ayuda" de nuestra web destaca la creación de una "demo" interactiva de factura para clientes empresas y autónomos que, junto con la de clientes particulares, aportan a los usuarios una herramienta adecuada para conocer el funcionamiento, cálculo de importes y los principales conceptos de la factura al contar con un glosario.

Dentro del "Foro Vodafone", constituido para nuestros clientes, se ha creado el programa "Héroes Vodafone" para potenciar la participación entre nuestros clientes y promover la creación de contenidos. El programa, además ha ayudado a fomentar la autogestión y el conocimiento de los productos de Vodafone entre nuestros clientes. A finales del ejercicio 2013-14 contamos con más de 46.000 usuarios registrados en el "Foro Vodafone", lo que supone un aumento del 39% respecto al ejercicio anterior.

Por último, el blog "Vodafone te Ayuda", ha aumentado sus visitas mensuales en un 43% respecto al ejercicio anterior, alcanzando las 50.000, y posicionándose como una gran ayuda para complementar la información que ofrecemos a nuestros clientes desde "Ayuda" y "Foro Vodafone".

**50.000**

visitas al mes al blog "Vodafone te ayuda"

**46.000**

usuarios registrados en el Foro Vodafone

**3,2 mill.**

de clientes particulares con Factura Electrónica

### Organismos de Consumo

Vodafone mantiene una colaboración continua con los Organismos Oficiales. Así, mantenemos contacto directo con Juntas Arbitrales y Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs), monitorizando continuamente nuestras respuestas y proponiendo medidas de mejora con el "feedback" recibido.

Además, en el ejercicio 2013-14 se ha consolidado el Servicio de Mediación Telefónica. Este es un teléfono exclusivo para la atención de los Organismos Oficiales que permite potenciar la resolución en la fase de mediación, acortando el tiempo de resolución y contribuyendo a mejorar la satisfacción del cliente.

### Reclamaciones

Durante el ejercicio 2013-14 hemos continuado realizando el análisis sistemático de las causas raíz de las reclamaciones. En este sentido, se ha completado la implantación del Modelo de Atención de Reclamaciones para acercar el proceso al cliente, facilitando la comunicación de su disconformidad. De esta forma, se ha mejorado la resolución al primer contacto y por tanto la calidad de servicio.

Por otra parte, tal y como se ha comentado en el apartado de Atención

Presencial en Tiendas (Vodafone de Tú a Tú), se ha consolidado el nuevo modelo de atención en tiendas para facilitar la resolución de reclamaciones en el punto de venta.

Los datos de reclamaciones se encuentran disponibles en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, siendo preciso destacar que el número de reclamaciones se ha reducido más del 20% frente al ejercicio 2012-13, y además el 97% de las reclamaciones han sido contestadas en menos de 10 días. 

Más del

**20%**

de reducción de reclamaciones respecto al ejercicio anterior

**97%**

de reclamaciones contestadas en menos de 10 días



## Claridad en Precios y Tarifas

Vodafone sigue apostando por la simplificación de tarifas y por ofrecer más libertad de elección al cliente.

### Tarifas de Contrato (Postpago)

Durante el ejercicio 2013-14 se redujeron los compromisos de permanencia a través de iniciativas tales como:

- Lanzamiento de una oferta en la "tarifa sin compromiso de permanencia".
- Reducción del compromiso de permanencia en tarifa móvil a 18 meses (antes 24 meses).
- Reducción del compromiso de permanencia en ADSL a 12 meses (antes 18 meses).

Por otra parte, el lanzamiento de la tarifa "Hablar y Navegar en Europa" permitió la mejora del servicio de "Roaming" para los clientes con tarifas Red, al ofrecer por el mismo precio mejores características de disfrute mensual en el extranjero.

Además, las nuevas tarifas de Contrato Base, Smart y Red lanzadas durante el ejercicio 2013-14 han permitido al cliente elegir de forma flexible los minutos de llamadas y la navegación que realmente necesita. Además, se le posibilita la opción de completar su tarifa con Vodafone Integral (ADSL, fijo y móvil) y con segundas líneas.

Vodafone España, apostando por la transparencia, fue el **primer operador en comunicar sus precios con impuestos incluidos**, ofreciendo de esta forma mayor claridad de precios y tarifas al cliente.

### Tarifas de Prepago

Las innovadoras tarifas de "Vodafone yu:", han sido diseñadas especialmente para los jóvenes, teniendo en cuenta el comportamiento y las necesidades de este segmento y buscando la sencillez. Se trata de las primeras tarifas integradas de prepago mensuales, que incluyen todo lo necesario para que los jóvenes estén siempre conectados: elevada capacidad de uso de datos, llamadas gratis de "yu a yu", y 4G.

La propuesta de "Vodafone yu:", va más allá de simples tarifas y trata de ayudar a los jóvenes a que estén informados de todo a través de una plataforma de contenidos exclusivos, un programa de radio en el que colaboran las principales figuras de la cultura y el humor en España, y una completa propuesta de experiencias donde los jóvenes tienen un papel importante en la creación y el desarrollo de sus actividades preferidas: fiestas, viajes, conciertos, deportes, etc.

Cuenta además con una web actualizada con todas las novedades y una aplicación móvil con funcionalidades que fomentan la interacción entre los jóvenes y Vodafone.

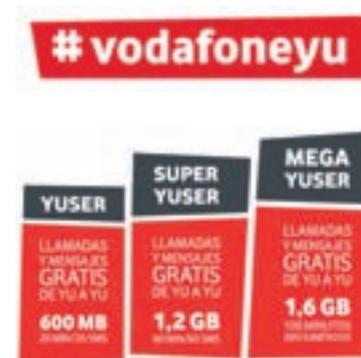
Todo ello se desarrolla con el apoyo de las redes sociales como principal canal de comunicación con los jóvenes, con perfiles propios en Facebook, Twitter, Instagram y un canal en Youtube. 



Ver información adicional en  
[yu.vodafone.es](http://yu.vodafone.es)



Vodafone, pionero en España en el lanzamiento de 4G, ofreciendo máxima velocidad de navegación (hasta 150 Mbps).



## Privacidad y Protección de Datos

Durante el ejercicio 2013-14 el Comité de Privacidad de Vodafone ha continuado con el puntual seguimiento de las acciones que han surgido en el ámbito de la privacidad y la protección de datos.

Con el objetivo de proteger la información de nuestros clientes y mantener el máximo nivel de privacidad, este ejercicio se ha realizado una campaña de concienciación sobre la protección de la información, denominada "No nos dejes vendidos", para todos los empleados, a través de vídeos, "banners" en la intranet y una nueva página web.

El Grupo Vodafone ha publicado, en su Informe de Sostenibilidad 2013-14, un apartado sobre "Transparencia", en el que se informa sobre el volumen y la naturaleza de los requerimientos de información e interceptación para cumplir con la legalidad ("Law Enforcement Assistance") recibidos por las Compañías del Grupo Vodafone. Asimismo, se incluye en el referido informe una explicación sobre el marco regulatorio que existe en cada país en relación a si es lícito o no, y en qué términos, dar asistencia legal a los organismos administrativos y/o judiciales.

A este respecto, desde Vodafone España (previa consulta a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información) se ha prestado colaboración y proporcionado los datos para dicho informe, facilitando volúmenes agregados y totales en relación con el volumen de interceptaciones legales y requerimientos de información ejecutados durante el pasado ejercicio fiscal 2013-14. Es importante destacar que, conforme a la legislación vigente, en España únicamente se llevan a cabo interceptaciones legales y se facilita información a los Agentes Facultados si existe un requerimiento judicial previo. Por consiguiente, si no media el referido requerimiento judicial, Vodafone España no lleva a cabo interceptaciones, ni facilita ningún tipo de información.

A lo largo del ejercicio solo se han recibido 3 reclamaciones procedentes de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) que han derivado en sanciones leves relacionadas con vulneraciones de seguridad. Ninguna de las sanciones recibidas puede considerarse, por su importe, significativa.

Por otra parte, es preciso mencionar que Vodafone España tiene implantado y certificado un Sistema de Seguridad de la Información según la norma ISO 27001.



## SMS Premium

Los SMS Premium (pago por evento o suscripciones) son servicios de información prestados por empresas externas a Vodafone que se reciben mediante SMS de forma periódica o puntual, y que llevan asociados un coste por mensaje recibido. La activación de estos servicios es siempre voluntaria, solicitada por el cliente, y requiere una doble confirmación por su parte en el caso de servicios mayores de 1,2 € y de Servicios de Suscripción.

Durante el ejercicio 2013-14 se han realizado, entre otras, las siguientes actuaciones en el ámbito de los SMS Premium con objeto de mejorar la experiencia de los clientes de estos servicios:

- Con el fin de que los Servicios de Suscripción y de SMS Premium a través de aplicaciones presenten información suficiente y clara para el usuario final, se han establecido unas Guías que se incluyen como anexo al contrato con los proveedores de contenidos. En este sentido, se ha puesto especial énfasis en la detección de servicios con información poco clara, aplicando las penalizaciones correspondientes a los proveedores de contenidos en los casos detectados.
- Se ha procedido al corte de la numeración de los proveedores que no han cumplido el "Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes". Así, en este ejercicio se han cortado 13 numeraciones pertenecientes a 6 proveedores diferentes.



Ver información adicional en "Anexos: Ética y Buen Gobierno. Códigos Éticos"



Ver información adicional en [www.vodafone.es/smspremium](http://www.vodafone.es/smspremium)



[http://www.vodafone.com/content/sustainabilityreport/2014/index/operating\\_responsibly/privacy\\_and\\_security/law\\_enforcement.html](http://www.vodafone.com/content/sustainabilityreport/2014/index/operating_responsibly/privacy_and_security/law_enforcement.html)

## Calidad de Servicio y de la Red

En cumplimiento de la Orden ITC/912/2006 por la que se regulan las condiciones relativas a la Calidad de Servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, se realiza el informe periódico de los parámetros recogidos en la citada Orden. Estos valores, sometidos a auditoría externa anual, pueden ser consultados en la web de Vodafone y en la del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en su sección de Telecomunicaciones. 

Tal y como se recoge en la Orden ITC/912/2006 y con el objetivo de conseguir una facturación de calidad, Vodafone dispone de un Sistema Global de Aseguramiento de la Calidad de Facturación. La auditoría externa anual que se realiza, se incluye dentro de la auditoría de calidad ISO 9001.

Un elemento clave en la consecución y mantenimiento de estos parámetros de Calidad de Servicio es el Proceso de Mejora Continua de la Calidad de la Red. Básicamente, consiste en que, a partir de diversas fuentes de información como son estudios en profundidad de los motivos de reclamación de los clientes, encuestas de satisfacción, muestreos de experiencia real de clientes, estadísticas y medidas de tráfico generadas por los elementos de la red, y medidas de campo, desde el Área de Tecnología se analizan con detalle las fuentes de incidencias y trabajan en su resolución, de cara a convertirlos así en oportunidades de mejora.

Así, se realizan medidas continuas de satisfacción a nuestros clientes, poniendo el foco en los atributos más relevantes que identifican las características de funcionamiento de una red de telecomunicaciones. Por otro lado, se monitoriza con herramientas específicas

la experiencia real de nuestros clientes y de la competencia, de cara a conocer las fortalezas y puntos de mejora que resultan del análisis del uso habitual de los diferentes productos y servicios de voz y datos por parte de los clientes.

En cuanto al despliegue de red, este año destaca el despliegue de 4G, con más de 2.000 nodos, lo que nos permite proporcionar un servicio de datos móvil de gran velocidad y llegar con este intenso despliegue a todas las capitales de provincia. Los servicios 4G están disponibles en más de 220 municipios, entre los que se encuentran las 80 ciudades españolas con más de 70.000 habitantes.

Además, estamos reforzando la cobertura 2G y 3G con nuevos emplazamientos, por lo que cerramos el ejercicio fiscal con un elevadísimo porcentaje de población cubierta con estas tecnologías.



**99,75%**

de la población cubierta con Red 2G

**99%**

de la población cubierta con Red 3G

Más de

**2.000**

nodos 4G desplegados



## Uso Seguro y Responsable por Menores

### Iniciativas de Vodafone

En Vodafone tenemos dos focos de actuación principales en materia de uso seguro y responsable de las TIC por parte de los menores. En primer lugar, ofrecemos herramientas adecuadas para que los menores puedan navegar dentro de un entorno seguro. En segundo lugar, promovemos la educación y concienciación en el uso responsable

Vodafone ofrece tres tipos de controles parentales:

- El "Perfil Joven" que bloquea el acceso a contenidos para adultos en los Portales de Contenidos de Vodafone (Mi web y Live!)
- El "Filtro Offnet" que impide el acceso a páginas no aptas para menores en internet
- La aplicación "Safety Net" que permite configurar los smartphones con sistema operativo Android para bloquear y restringir diferentes funcionalidades como la cámara, apps, etc.

Por otra parte, Vodafone tiene implantada en su red el bloqueo a contenidos ilícitos de abusos sexuales a menores de acuerdo con la base de datos de la Internet Watch Foundation (IWF).



En diciembre de 2013 se lanzó la aplicación "Vodafone Kids", que consiste en un espacio seguro y divertido con múltiples actividades educativas para niños entre 2 y 6 años. A través de esta aplicación, los más pequeños pueden construir puzzles, enlazar parejas de imágenes, numerosos juegos, cuentos, canciones, colecciones para pintar y colorear, y muestras para crear su fotoaventura animada.

**Herramientas**

**Información  
y Educación**

de estas tecnologías, y para ello ponemos a disposición de padres, tutores y menores, información y materiales educativos específicos. Estas dos vías de actuación deben ser aplicadas de forma integrada y complementaria para asegurar que los menores puedan navegar en un entorno seguro y que lo hagan de manera responsable.

En noviembre de 2013 Vodafone puso a disposición de sus clientes en tiendas propias las tarjetas "Superpoderes en la web" que contienen sencillos y divertidos juegos con los que los menores pueden aprender a realizar un uso seguro y responsable de los dispositivos de acceso a Internet.

Además, incluyen una tarjeta específica con información para padres, tutores o docentes acerca de las herramientas que Vodafone pone a su disposición para favorecer el uso seguro y responsable de los dispositivos con acceso a internet.



Vodafone colabora en iniciativas que fomentan la concienciación en el uso seguro y responsable por menores. Así, por ejemplo, Vodafone fue patrocinador y participó activamente en el Día de la Internet Segura 2014, una iniciativa promovida por la Comisión Europea para concienciar sobre el uso seguro y responsable. Este año el tema era: "Menores de edad y conectividad móvil en España: Tablets y Smartphones".

### Iniciativas Sectoriales

Vodafone, junto con otras empresas del sector TIC, forma parte de diversas iniciativas para la protección del menor en el mundo digital y la concienciación sobre uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías. Por ello, seguimos colaborando en iniciativas como la "CEO Coalition" promovida desde la Comisión Europea, la "Mobile Alliance" de la GSMA o los "ICT Principles". Por otra parte, en España colaboramos a través del Comité de Seguimiento del "Código de Conducta para el fomento del uso seguro y responsable del móvil por menores".



## Cadena de Valor

### Proveedores

Para la prestación de nuestros servicios, Vodafone adquiere equipos de red, terminales y otros productos y servicios a proveedores directos que constituyen el primer nivel en nuestra cadena de suministros.

#### Código de Compras Éticas (CCE)

Vodafone tiene implantado un Programa de Gestión de Proveedores para trabajar en colaboración con éstos, tanto para velar por el cumplimiento de nuestro Código de Compras Éticas , donde se establecen los criterios éticos, sociales y ambientales que deben cumplir nuestros proveedores, como para impulsar la mejora continua en la cadena de suministro. Este CCE forma parte del contrato que establecemos con nuestros proveedores, lo que asegura que el 100% de ellos están adheridos al mismo. Además, en el Código se incluye una cláusula de Anticorrupción y se informa de los mecanismos de que disponen los proveedores para realizar denuncias si detectan algún caso de comportamiento no ético en su relación con Vodafone.

Para asegurar que los empleados de SCM ("Supply Chain Management") mantienen el adecuado nivel de conocimiento del CCE y sus implicaciones, en este ejercicio todos ellos han vuelto a completar satisfactoriamente el curso "online" sobre el Código.

En cumplimiento de las políticas de racionalización y optimización de recursos, durante el ejercicio 2013-14 se ha reducido la base de proveedores con los que trabajamos en un 13%, manteniendo la relación con aquellos proveedores que mejor satisfacen las necesidades y expectativas de Vodafone.

#### Etapas del Programa de Gestión de Proveedores

Con objeto de garantizar que los proveedores de Vodafone satisfacen de forma adecuada nuestras necesidades, expectativas, especificaciones y políticas, Vodafone aplica el siguiente proceso:

- 1. Cualificación:** desde Febrero de 2014 Vodafone dispone de una nueva herramienta, con notables mejoras con relación a la anterior, a través de la cual deben cualificarse todos los proveedores que deseen trabajar con Vodafone.
- 2. Evaluación:** consiste en un análisis periódico que se lleva a cabo con aquellos proveedores de mayor importancia para Vodafone, tanto por la tipología de productos y servicios que nos suministran, como por su nivel de facturación con Vodafone. Durante el ejercicio 2013-14 se han evaluado 21 proveedores globales (cuyas compras son gestionadas por VPC "Vodafone Procurement Company").

Los pilares que se consideran en la evaluación se esquematizan en la figura siguiente:



- 3. Auditoría:** Como miembros del JAC ("Joint Audit Cooperation"), el Grupo Vodafone ha realizado auditoría a los proveedores de red más importantes.

**3.770**

millones de € en la compra de productos y servicios en 2013-14

**88%**

del importe de las compras totales se realiza a proveedores locales



más información en [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

Con objeto de promover y reconocer públicamente a los proveedores con mejor desempeño en el suministro de productos y servicios, Vodafone ha establecido los Premios a Proveedores, con una categoría específica para el "Proveedor más Responsable". En la ceremonia de los "Vodafone Supplier Awards 2013" celebrada en Luxemburgo en diciembre de 2013, se reconoció a Huawei con el premio al "Proveedor más Responsable"

Por otra parte, y con motivo de la apertura de la nueva sede de Vodafone España en Madrid, en febrero de 2014 se realizó, con los proveedores más importantes de Vodafone España, una Jornada en las instalaciones de Vodafone Plaza.

Durante el ejercicio 2013-14 son especialmente destacables las actuaciones realizadas en materia de Seguridad y Salud con proveedores, entre ellas:

- La actualización de la cláusula de Seguridad y Salud en los contratos con proveedores, para incluir el sistema de penalizaciones por incumplimiento de los requisitos en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Todos nuestros proveedores de alto riesgo en Seguridad y Salud se han adherido a esta cláusula.
- En octubre de 2013 se realizó un taller con los proveedores de alto riesgo en Seguridad y Salud donde se les comunicó nuestras políticas, normas y procedimientos en esta materia.

### **Lucha contra la utilización de materiales conflictivos**

Vodafone dispone desde Abril 2013 de una Política sobre Minerales Conflictivos que aborda el riesgo del potencial impacto adverso que puede estar asociado a la extracción, comercio, manipulación y exportación de minerales procedentes de zonas afectadas por conflictos

Se consideran minerales conflictivos aquellos minerales procedentes de minas que directa o indirectamente financian o benefician a grupos armados en regiones en conflicto. Los principales minerales clasificados como conflictivos son:

- Columbita-tantalita (coltan), refinado para producir tantalio
- Casiterita, refinada para producir estaño
- Wolframita, refinado para producir Tungsteno
- Oro

Estos minerales se utilizan para la fabricación de componentes electrónicos en diversos sectores industriales, incluido el de los teléfonos móviles.



De acuerdo con la mencionada Política sobre Minerales Conflictivos, ningún producto que se fabrique para Vodafone puede contener materiales asociados al conflicto de la República Democrática del Congo. Esto significa que los minerales de los materiales de esos productos deben proceder de:

- Minas que no se encuentren en la República Democrática del Congo, ni en países limítrofes
- Minas de la República Democrática del Congo o de países limítrofes, siempre y cuando dispongan de la certificación y trazabilidad apropiada, para garantizar que no están asociados a los conflictos.

La Política de Vodafone establece los controles necesarios para asegurar su procedencia y para garantizar que Vodafone cumple con los requisitos más exigentes (por ejemplo: los establecidos en la sección 1502 de la Ley Dodd Frank de Protección al Consumidor) en relación a la necesidad de gestionar los minerales conflictivos presentes en los productos que adquiere. Los principios de esta Política son:

- a) Asegurar el respeto a los derechos humanos y no contribuir a conflictos, tortura, trato inhumano, trabajos forzados, explotación infantil, u otras violaciones de derechos humanos internacionales, crímenes contra la humanidad o genocidios.
- b) Obligación de Vodafone y de sus proveedores relevantes de adoptar las medidas necesarias para garantizar que los minerales procedentes de zonas en conflicto, no acaban incorporados en sus productos, lo cual incluye medidas tales como: identificación de productos como "libres de conflicto", traslado de requisitos a la cadena de suministros, auditorías, informes periódicos, etc.
- c) En el caso de que Vodafone encuentre productos que contengan minerales procedentes de zonas en conflicto, se trabajará con los proveedores para su eliminación. Además, Vodafone suspenderá la compra de nuevos productos al proveedor hasta que se resuelva el problema. Si un proveedor se niega a cooperar y a tomar medidas hacia la eliminación de la fuente de la que procede el mineral conflictivo de los productos suministrados a Vodafone, o a cumplir con esta Política, Vodafone finalizará su relación con el proveedor.

El objetivo de esta política es que a partir de Enero de 2015, el estado de todos los productos sean **"libres de conflicto"**.



## Canal de Distribución

Para hacer frente al entorno actual, desde Vodafone hemos desarrollado un nuevo modelo de Canales de Distribución, enfocándonos en una mejora de la productividad. Al mismo tiempo, seguimos apostando por canales no presenciales que atienden tendencias de mercado crecientes como la compra online o "Door to Door".

- **Puntos de Venta:**

### Proyecto Spring

Con el desarrollo del Proyecto Spring se busca adaptar el tamaño del canal de distribución al volumen de actividad, garantizando la productividad y rentabilidad de la distribución. Para ello, durante el ejercicio 2013-14 se ha optimizado el número de puntos de venta, renovado su imagen, mejorado su localización, aumentado su tamaño y añadido nuevos servicios para mejorar la experiencia de cliente en tienda.

### Proyecto "Apptualizadores"

Para reforzar nuestra estrategia de mejora de Experiencia Cliente en punto de venta, se ha incluido la figura de los "Apptualizadores", especialistas en tecnología y aplicaciones móviles, como parte del equipo de nuestras Tiendas Propias y Franquicias.

- **"Door to Door"(D2D)**

Durante el ejercicio 2013-14, este canal se ha especializado en comercializar el servicio de Fibra Óptica, desplegando diversos equipos de comerciales D2D que se verán potenciados durante el ejercicio 2014-15.

- **Televenta**

Durante el ejercicio 2013-14 se ha impulsado el Plan de Transformación de Televenta, contando a finales de ejercicio con plataformas que operan en Zaragoza, Madrid, Sevilla y Barcelona.

La ejecución del trabajo de Televenta se adapta al nuevo "Código Deontológico en las Operaciones de Televenta" suscrito por Vodafone , aumentando de esta forma la satisfacción de nuestros clientes con este Canal de Distribución.



Ver información adicional en "Anexos: Ética y Buen Gobierno. Otros Códigos Éticos"



## Contribución Social



Vodafone España juega un papel destacado en la contribución social al país, tanto en términos de empleo, como en su desarrollo social.

Al formar parte de una red de empresas (nuestra cadena de valor), Vodafone contribuye a generar empleos tanto directos como indirectos (empleos creados en nuestra cadena de valor como consecuencia de las actividades de Vodafone).

Por otra parte, Vodafone España contribuye al desarrollo social del país mediante el suministro de productos y servicios de telecomunicaciones que ayudan a mejorar la calidad de vida y la integración sociolaboral de personas con necesidades especiales. La Fundación Vodafone España es uno de los recursos destacados con los que contamos para desarrollar nuestro compromiso con la sociedad.

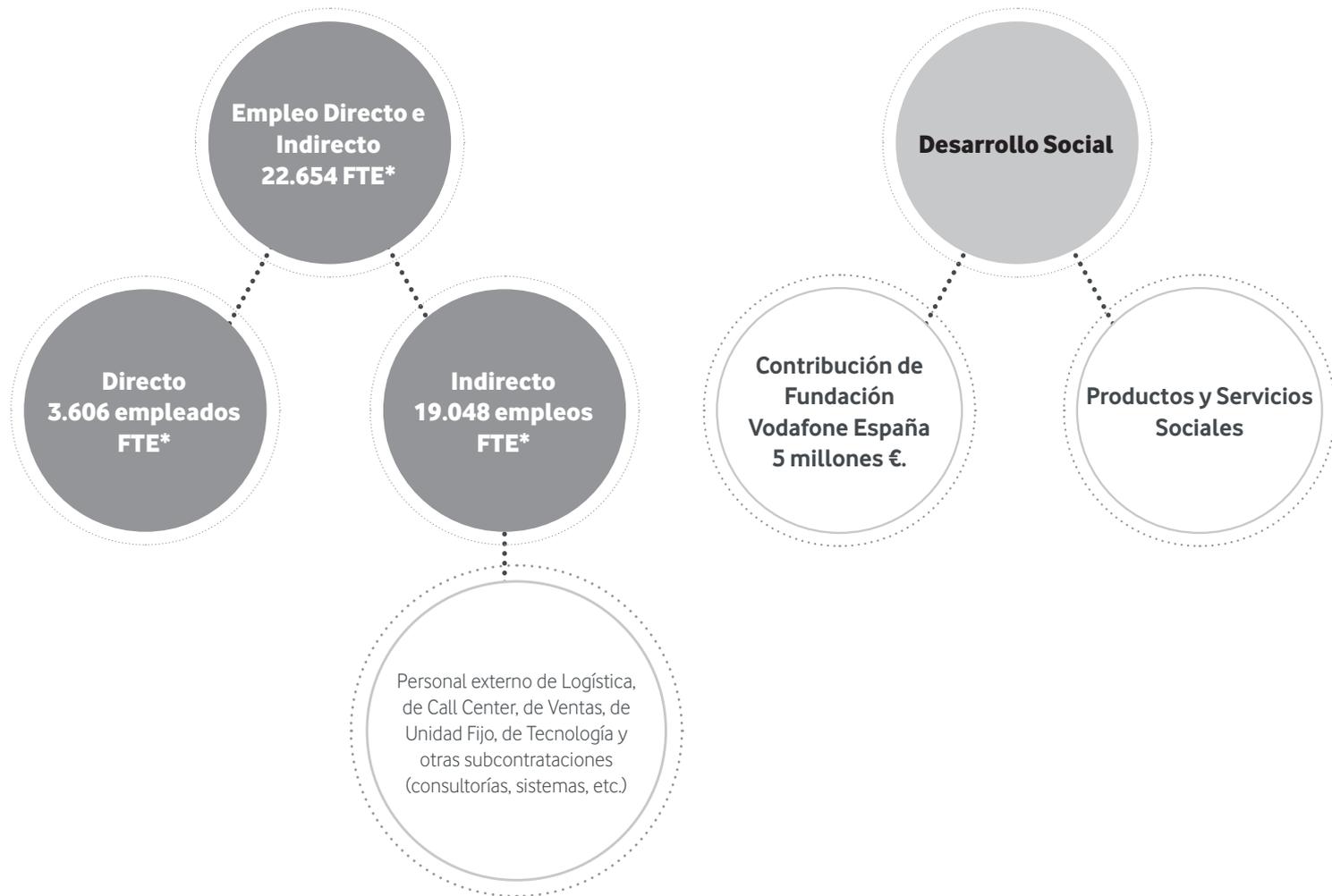
### Contribución Social Directa e Indirecta de Vodafone España

Empleos Directos e Indirectos: **22.654**

**5 millones €**

dedicados por la Fundación Vodafone España a Innovación y Proyectos Sociales

## Contribución Social Directa e Indirecta de Vodafone España



(\*) El nº de empleos se cuantifica en términos de FTE ("Full Time Equivalents"-empleos a tiempo completo).



## Productos y Servicios Sociales

La innovación y el desarrollo de Productos y Servicios Sociales que faciliten la vida de las personas, y especialmente la de aquéllas con necesidades especiales, son centrales en nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible. 

Existe un porcentaje significativo de la población con capacidades diferentes que puede verse excluida de los productos y servicios de telecomunicaciones; por otra parte, el potencial que tiene la tecnología para mejorar su calidad de vida es muy importante. En Vodafone queremos que los productos y servicios que proporcionamos sean fáciles de usar por nuestros clientes, incluidas las personas de edad avanzada y aquéllas con capacidades diferentes.

Para poder entender todas las necesidades de estas personas, colaboramos activamente con organizaciones representantes de dichos colectivos vulnerables, que nos ayudan y posibilitan el desarrollo de los productos y servicios que más se adecuan a sus necesidades.



Más información en:  
[www.vodafone.es/vodafoneparatodos](http://www.vodafone.es/vodafoneparatodos)

## Soluciones para personas con necesidades especiales

- **Plan Signo:** La Tarifa Plan Signo está especialmente diseñada para las personas con discapacidad auditiva que se comunican mediante Lengua de Signos (LSE). Así, pueden utilizarla a través de videollamadas y además expresarse con mayor independencia mediante SMS, email, chat y Redes Sociales. La tarifa se contrata a través del buzón de soporte accesible. 
- **Atención a Clientes con discapacidad auditiva:** La plataforma para atención a este colectivo funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana. 

## Acuerdos con ENL

Vodafone España ha establecido acuerdos con ENL como ONCE, con el objetivo de contribuir a hacer más accesible e inclusiva la comunicación a través de la telefonía móvil. Estos acuerdos permiten a sus trabajadores y socios disfrutar de unas condiciones ventajosas y de descuentos en sus comunicaciones de voz y datos.

Por otra parte, participamos en eventos y proyectos que nos ayudan a mejorar nuestra relación y acercarnos más a las personas con algún tipo de discapacidad. Un ejemplo de ello es la exposición permanente de nuestros Productos y Servicios Sociales que mantenemos en el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT).

## Soluciones para Personas Mayores

- **Alcatel 20.00:** Es un dispositivo especialmente diseñado para satisfacer las necesidades de las personas mayores, con diseño ergonómico, fácil de usar, con menú intuitivo, teclas de acceso directo en los laterales y botón de emergencia.



## Servicios para Entidades No Lucrativas

- **Mensajes Solidarios:** Este servicio permite a los clientes Vodafone realizar donaciones a Entidades No Lucrativas (ENL). Para colaborar sólo es necesario enviar la palabra asignada a la ENL con la que se desea colaborar, al número solidario de Vodafone **28052**. Especialmente destacable durante este ejercicio, fue la campaña de recaudación puesta en marcha para ayudar a los afectados por el tifón Haiyan en Filipinas y cuyos fondos fueron destinados a las ONGs, ACNUR, Cruz Roja Española y Unicef que colaboraron en esta emergencia



- **Programa Dono:** Mediante este programa, coordinado por Technosite, Vodafone realiza donaciones de servicios de voz y datos a ENL. Desde el inicio de la iniciativa en 2009, Vodafone España ha realizado donaciones de servicios con un valor de mercado de más de 300.000€.



Más de

**925.000€**

recaudados a través de Mensajes Solidarios durante el ejercicio 2013-14

Más de

**300.000€**

donados en servicios de voz y datos a Entidades No Lucrativas



soporte\_vf\_accesible@vodafone.es



## Accesibilidad de Tiendas y Web de Vodafone

### Tiendas Vodafone Accesibles

En mayo de 2010 Vodafone España se convirtió en la primera empresa de nuestro país en obtener el certificado de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170.001 para una red comercial de tiendas.

Mediante esta actuación, pretendemos que la adquisición de nuestros productos y servicios se realice en entornos normalizados y diseñados para que sean accesibles a todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas y sensoriales.

Durante el ejercicio 2013-14 se ha llevado a cabo el cambio de imagen de tiendas al modelo 2.0 que incorpora grandes mejoras de accesibilidad en las Tiendas Propias, respecto al modelo de tienda anterior:

- Puesto de atención accesible a personas usuarias de silla de ruedas.
- Acceso más fácil a la información y terminales expuestos
- Zonas de descanso
- Automatismo en las puertas de acceso a tiendas
- Contraste visual en paramentos y puertas de cristal.
- Rotulación dentro y fuera de la tienda con criterios de tamaño y tipo de letra más accesibles

A fecha de la auditoría anual (noviembre 2013) del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal de Tiendas, de un total de 34 tiendas propias Vodafone, 32 están certificadas con criterios de accesibilidad universal, lo cual supone que todas las Tiendas Propias con nueva imagen 2.0 fueron certificadas.

**94%**

de tiendas propias certificadas en accesibilidad universal según UNE 170.001

### Web Accesible



Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.0) son una evolución de la primera versión de las pautas (WCAG 1.0). Como en la versión anterior, su objetivo principal es establecer unos criterios claros que permitan tanto el desarrollo de contenidos accesibles como la evaluación de la accesibilidad de contenidos ya existentes. Entre ambas, hay algunas diferencias importantes, como la denominada "neutralidad tecnológica", es decir, la independencia de las pautas respecto de la tecnología usada para crear contenidos web.

Durante el ejercicio 2013-14 se ha conseguido la certificación nivel AA de WCAG2.0/WAI de Accesibilidad Web así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2012 en la Web Pública y en las secciones de las Tiendas Online y Área Privadas de cliente, aumentando el cumplimiento WCAG de 1.0 a 2.0. Este certificado se otorga por el cumplimiento cualitativo del 100% de los criterios de éxito evaluados.

Durante el próximo ejercicio, dada la dinamicidad de nuestra web, se seguirá trabajando para mantener el certificado del sitio y por tanto, el cumplimiento de la Norma UNE 139.803:2012

En 2013-14 la Fundación Vodafone España ha seguido trabajando con el objetivo de innovar en el uso de las TIC para mejorar la calidad de vida, la autonomía personal, el envejecimiento activo, y la integración social y laboral de las personas, especialmente de los grupos vulnerables. Para ello, se han destinado un total de 5 millones € para Innovación y Proyectos Sociales.

Durante este ejercicio, las áreas de la Fundación han desarrollado siete líneas de proyectos bajo el epígrafe común de "Mobile For Good":

## Aplicaciones Accesibles

En el ejercicio 2013-14 la Fundación Vodafone España ha diseñado, promovido o actualizado 22 Apps accesibles, con más de 40.500 descargas, todas ellas gratuitas y disponibles para Android e iOS a través del site APPScesibles. Entre dichas aplicaciones accesibles merecen especial mención:

- **AudescMobile:** Desarrollada en colaboración con la ONCE, permite a las personas con discapacidad visual acceso a las producciones audiovisuales audiodescritas, independientemente del soporte o la ubicación en dónde estén. 1 
- **DILSE:** Desarrollada con la Fundación CNSE, esta aplicación permite acceder a la visualización de términos en Lengua de Signos Española.
- **Medicamento Accesible Plus:** 2  Esta App desarrollada con el Consejo General de Oficiales de Farmacia y la Fundación ONCE, es una solución para personas, con discapacidad visual, o mayores con destreza manual reducida, que, a través de su móvil, les ofrece información actualizada sobre los medicamentos mediante la captura del código de barras.
- **Teatro accesible:** Las principal función de esta nueva App es la de poder consultar la programación de las obras accesibles de los distintos teatros y la accesibilidad que ofrece cada función, horario, localización del teatro, etc.



**5 millones €**

dedicados a actividades sociales por la Fundación Vodafone España en 2013-14

Más de

**40.500**

descargas de las Aplicaciones Accesibles



1 <http://www.youtube.com/watch?v=bUi1agR1uCg>  
2 [www.youtube.com/watch?v=SthkrPafc7A](http://www.youtube.com/watch?v=SthkrPafc7A)

## Plataformas Accesibles

La Fundación Vodafone España viene desarrollando soluciones TIC accesibles para la promoción de la vida independiente y la autonomía de las personas con discapacidad y personas mayores. Entre estas soluciones destacan:

- **#ASPACEnet.** Proyecto realizado con la Confederación ASPACE para la promoción de la innovación y la transferencia del conocimiento en soluciones TIC que ayuden a la inserción social de las personas con parálisis cerebral. 1 
- **m-FACILyTA.** La Fundación Vodafone España ha desarrollado una plataforma que permite ofrecer apoyos multimedia personalizados y sencillos a través de Apps para smartphones y tablets. Los apoyos son creados por los profesionales (preparadores laborales, terapeutas, etc...) en un entorno orientado a la colaboración.  
  
En 2013-14, la plataforma m-FACILyTA se ha puesto en marcha para tres nuevos proyectos:
- **“HOLA Vida”** con FEAPS y Down España y **m-Capacit@** con la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios: tienen como objetivo demostrar la utilidad de la tecnología móvil como apoyo para las personas con discapacidad intelectual y facilitador del desarrollo en sus distintos entornos de vida, ya sea en el hogar, el lugar de trabajo o su tiempo de ocio
- **“ADHIERETE”** desarrollado con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos para la mejora de la adherencia al tratamiento en pacientes mayores crónicos polimedicados incumplidores.
- **DaleMOV.** Proyecto desarrollado con la Federación Nacional de Parkinson, su objetivo es la rehabilitación cognitiva de las personas afectadas y mantener sus capacidades a través de un servicio interactivo y personalizado desde una tablet. 2 
- **Proyecto GTRS,** del Instituto de Ricerca de Vall d’Hebron (VHIR) y Fundación Vodafone España que facilita la telerehabilitación de pacientes tras sufrir un Ictus. 3 
- **ATIS4all** 4  y **Cloud4all** 5  La Fundación Vodafone España participa en estos proyectos de la Comisión Europea que son referente en el uso de las TIC para la e-Inclusión.

## Formación de mayores en TIC

Más de 18.200 mayores de toda España han recibido formación en TIC, principalmente en smartphones y ordenadores, durante 2013-14, con el objetivo de reducir la brecha digital y apoyarles para que se beneficien de ayudas y desarrollos que mejoran su autonomía y su vida independiente. Para facilitar la información de cada curso, la Fundación Vodafone ha lanzado un portal específico. 6 

Más de

**18.200**

mayores formados en TIC



1 [www.aspacenet.org](http://www.aspacenet.org) Vídeo aMiAlcance [www.youtube.com/watch?v=KR78AdFrpc](http://www.youtube.com/watch?v=KR78AdFrpc)  
 2 [www.youtube.com/watch?v=l4ZacVV9zn4&list=UUUsdAdZ7dHn-NCYQ8g0pBOA&index=3](http://www.youtube.com/watch?v=l4ZacVV9zn4&list=UUUsdAdZ7dHn-NCYQ8g0pBOA&index=3)  
 3 <http://www.youtube.com/watch?v=BZKD-0lI2lc>  
 4 [www.atis4all.eu](http://www.atis4all.eu)  
 5 <http://cloud4all.info/>



6 [www.fundacionvodafoneconlosmayores.es](http://www.fundacionvodafoneconlosmayores.es)

## Actuaciones en las Universidades

Durante el ejercicio 2013-14, la Fundación Vodafone España ha centrado su actividad en esta materia en potenciar la accesibilidad TIC para crear campus universitarios accesibles, favoreciendo y promoviendo la integración del alumno con discapacidad en la universidad.

**Campus Universitarios Accesibles.** La Fundación Vodafone España ha desarrollado un acuerdo de colaboración con cinco universidades españolas para mejorar la accesibilidad de sus campus: Universidad de Extremadura, Universidad Pablo de Olavide, Universidad Politécnica de Barcelona, Universidad de Murcia y Universidad de Alicante. El acuerdo comprende la instalación y desarrollo de diversos recursos tecnológicos y sistemas de apoyo para reforzar el proceso de enseñanza/aprendizaje de los estudiantes con discapacidad.

**Cursos de Postgrado, Seminarios y Cursos de verano.** En 2013-14 se han realizado: 7 Jornadas/ Seminarios con 1.365 asistentes. Además se han llevado a cabo 5 acciones de Formación Postgrado con 89 alumnos:

- Curso LTE 3, Universidad Politécnica de Cataluña: 17 alumnos
- Master en Tecnologías de Apoyo a la Discapacidad y Curso de Experto, Universidad Carlos III: 15 alumnos
- Informática aplicada, Universidad de Málaga: 18 alumnos
- Postgrado Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, Universidad Autónoma de Madrid La Salle: 18 alumnos
- Curso de Experto en Comunicaciones Móviles, Universidad de Sevilla: 21 alumnos

## Integración Social y Laboral

Durante el ejercicio 2013-14, 1.924 personas con discapacidad han sido formadas en TIC. De ellas, 281 se han insertado laboralmente en más de 45 proyectos. Estos programas de integración se han realizado en colaboración con entidades como: COGAMI, en Galicia; Fundación Carmen Pardo-Valcarce, en Madrid; Katealegaia y Lantegui, en el País Vasco; Centro Unesco, en Canarias; o con COCEMFE, en distintas CCAA.

En cuanto a proyectos de ocio accesible, merecen especial mención:

- **Sailability:** Desarrollado con la Secretaría de Deportes de la Generalitat de Catalunya y el equipo técnico de Vela Pro, permite a personas con discapacidad disfrutar de la vela, tanto como usuarios, como para formarse como monitores. Durante el ejercicio 2013-14 se ha completado la herramienta que ayuda en la navegación a través de sistemas de comunicación y han participado 135 personas con discapacidad.
- **Turismo accesible, "Vías verdes".** Junto a Predif, Fundación ONCE y Fundación Ferrocarriles Españoles, se ha elaborado la Guía "Vías Verdes" en una web accesible que se adapta a todos los dispositivos y contiene información sobre accesibilidad física, visual y auditiva de 9 vías verdes accesibles en otras tantas C.C.A.A. 1 
- **Teatro Accesible:** Proyecto desarrollado con APTENT y la Asociación Psiquiatría y Vida. Se han realizado 31 producciones accesibles, con 70 representaciones en 5 teatros de Madrid, Barcelona y Valencia. Durante este ejercicio 350 personas se han beneficiado de estas funciones integradoras. 2 



**1.924**

personas con discapacidad formadas en TIC

**281**

personas con discapacidad insertadas laboralmente



1 [www.viasverdesaccesibles.es](http://www.viasverdesaccesibles.es)

2 <http://www.teatrosaccesibles.com/>

## Otras colaboraciones con ENL

**8ª Edición del Programa “Construye un nuevo mundo”.** Se han premiado ocho proyectos sociales de un año de duración, destinados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y la formación de los grupos vulnerables. Los ganadores del ejercicio 2013-14 han sido:

- Araceli Abellán, en la Asociación para la Atención de Personas con Autismo y otros Trastornos generalizados del Desarrollo (ASTRADE) en la Región de Murcia.
- Beatriz Roldán, en la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), en Sevilla.
- Yanett Gorrín, en la Asociación ADEPSI de las Palmas de Gran Canaria.
- Victor López, en la Asociación Cultural Capacitarte en Almería.
- Patricia González, en la Asociación Evangélica Nueva Vida de Santander.
- Virginia Pérez en la Asociación Familias para la Acogida de Madrid.
- Paula Santana, en la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias (FASICAN)
- Pilar Hurtado, en la Fundación Secretariado Gitano de Sevilla.

**Informes elaborados.** Se ha realizado un nuevo informe, “Accesibilidad y uso de las TIC por parte de las personas con discapacidad”, en el que, a partir de una encuesta a usuarios con discapacidad visual, auditiva y de movilidad, se ha obtenido su valoración de las Tecnologías como herramientas facilitadoras de su vida. 



## Acciones Institucionales Mobile4Good

- **Fundación TECSOS** En 2013-14, dentro de este marco de colaboración con Cruz Roja Española, se ha seguido trabajando en soluciones innovadoras en el uso de las TIC para la mejora de la atención a las personas mayores y de su participación en la sociedad. A destacar, el proyecto **enred@te** que ha formado parte del informe “Connected Women” y de las jornadas de presentación en Londres y Madrid (“Mujeres en Era Digital”) como buena práctica para la prevención del aislamiento.  1
- En la **VII Edición Premios Vodafone a la Innovación en Telecomunicaciones**, se otorgaron tres premios, bajo el epígrafe común de “Premio al Proyecto de innovación en el Ámbito de la Investigación y del Desarrollo de las Telecomunicaciones”, de 20.000€ cada uno, además de un Accésit y una Mención Especial:
  - Premio al desarrollo de “Aplicación Mobile for Good”: Proyecto “DOA” del Laboratorio Investigación en Visión Móvil, de la Universidad de Alicante y Neosistec
  - Premio al proyecto de “Solución TIC Mobile for Good”: Proyecto “AAV” de Cruz Roja.
  - Premio al “Emprendedor Social TIC”: Proyecto “Green Box”, de GreenBoxSpain
  - Accésit: Proyecto “Piktoplus” de Limbika Assistive Tech.
  - Mención especial: Fundación CNSE 2
- Colaboración en la organización de los **Mobile for Good Europe Awards**, convocados por Vodafone Foundation con el apoyo de EDF (European Disability Forum) y AGE Platform. Dos españoles resultaron ganadores: Dyseggxia (Educación) y Contigo (Salud).  3
- Celebrada la XIII edición del **Premio Vodafone de Periodismo**. En esta edición los ganadores han sido:
  - Premio a un Profesional de la Comunicación: Mar Jiménez de “Cinco Días”
  - Premio Online a un Profesional o Medio Online: Pilar Bernat de “Telefonía y Comunicaciones”
  - Premio Especial a la Trayectoria Profesional: Rafael Matesanz, Director General de la ONT



[http://fundacion.vodafone.es/fundacion/es/conocenos/difusion/publicaciones/publicaciones?page\\_label=home\\_difusion](http://fundacion.vodafone.es/fundacion/es/conocenos/difusion/publicaciones/publicaciones?page_label=home_difusion)

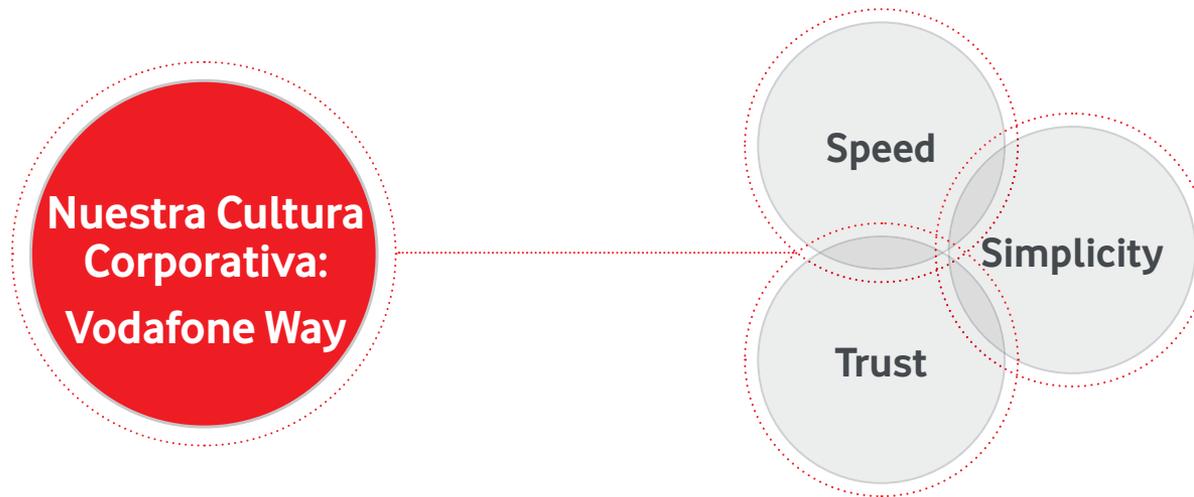


1 <http://youtu.be/-xed2Q40zOQ>  
 2 <http://youtu.be/2IIT-TdoMGI>  
 3 <http://www.mobileforgoodeuropeawards.com/>



# Empleados

Uno de nuestros objetivos en el ámbito de la gestión de los recursos humanos es convertirnos en una compañía admirada como empresa en la que trabajar. Para ello, apostamos por proporcionar un buen ambiente de trabajo, tratando a las personas con respeto, ofreciendo incentivos atractivos, y oportunidades de desarrollo profesional.



De acuerdo con la encuesta anual de empleados realizada en el ejercicio 2013-14, los resultados muestran un alto valor de compromiso de los empleados con Vodafone España, con un índice de satisfacción del 78%.

Vodafone España es una empresa con un significativo poder generador de empleo directo e indirecto. A este respecto, una de nuestras principales características es la creación de empleo de calidad, al tiempo que apostamos por la diversidad e igualdad de oportunidades.

**78%**  
Índice de Satisfacción de Empleados

### Número de Empleados

2013-14	<b>3.711</b>
2012-13	<b>3.761</b>
2011-12	<b>4.335</b>

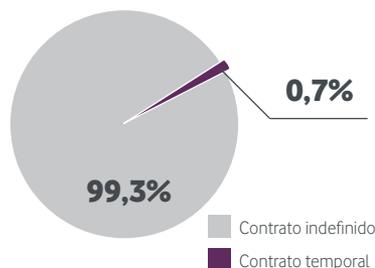
### Número de contrataciones por edad y sexo

Edad	Femenino	Masculino	Total
< 30	89	121	<b>210</b>
30-50	89	152	<b>241</b>
> 50	1	2	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>275</b>	<b>454</b>

### Número y Tasa de Rotación por edad y sexo

Edad	Femenino	Masculino	Total
< 30	4,5%	5,9%	<b>20</b>
30-50	1,6%	2,3%	<b>61</b>
> 50	2,1%	1,2%	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>1,9%</b>	<b>2,6%</b>	<b>83</b>

### Tipología de contratos 2013-14





Con el fin de hacer más efectiva la forma de trabajar de nuestros empleados, orientándola a nuestros clientes, durante el ejercicio 2013-14 se implantaron una serie de programas, todos ellos relacionados con el Plan de Revitalización denominado "Power Up":

- **Plan Embajador de Vodafone:** Su objetivo es potenciar el orgullo de pertenencia a la Compañía, por medio del uso de productos y servicios Vodafone, así como su difusión en el entorno cercano al empleado.
- **Plan "Delight" de Empleados:** Acciones periódicas destinadas a los empleados con el objeto de que se sientan valorados por la Compañía, sorprendidos positivamente en su día a día y celebrando los éxitos conjuntamente.
- **Plan de Mejora de las Formas de Trabajo:** Plan para mejorar la eficiencia de las reuniones, para la racionalización del uso del mail, y para el desarrollo de nuevas formas de realizar presentaciones.
- **Puesta en marcha del Club Vodafone:** Iniciativas que buscan facilitar la vida a los empleados, ofrecerles descuentos en sus compras, generar relación con clientes y proveedores, y espacios en los que los empleados puedan proponer sus propias iniciativas y compartirlas con otros empleados.
- **Cambio de Sede:** El traslado a la nueva sede en Madrid pretende ser un catalizador del cambio, permitiendo usar el espacio para mejorar las formas de relación, aumentando la colaboración entre departamentos, reduciendo la distancia entre edificios, y generando espacios de trabajo "on-line".

## Retribución y Gestión de la Diversidad

Con el objetivo de atraer y retener a los mejores profesionales, se ha implantado un sistema de compensación justo y competitivo, con oportunidades basadas en el desempeño.

A la hora de fijar el salario se tienen en cuenta las responsabilidades del puesto, el potencial del candidato, la equidad dentro de la organización y la competitividad externa con puestos de las mismas características según los datos de mercado.

Por todo ello, Vodafone garantiza un proceso en igualdad de oportunidades sin importar cuál sea el género o la nacionalidad de los candidatos.

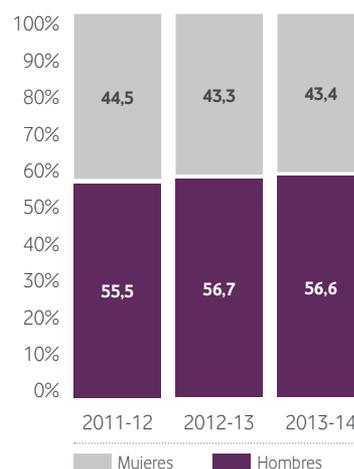
Vodafone España cumple con la Ley de Integración de Personas con Discapacidad tanto a través de empleo directo como de medidas alternativas. Por otra parte, y aunque el ejercicio 2013-14 ha sido complejo por el proceso de reorganización de la Compañía, Vodafone España ha incrementado un 11% el número de empleados con discapacidad, respecto al ejercicio anterior.

Vodafone España ha firmado un acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para adoptar medidas que tengan como finalidad aumentar la presencia de mujeres en puestos Directivos y Comité de Dirección.

# 11%

de incremento en el nº de empleados con discapacidad respecto al ejercicio anterior

% Empleados por sexo



Evolución % de Puestos de Dirección por sexo



Tipología de Contratos por sexo 2013-14

Tipo de contrato	Femenino	Masculino
Contrato temporal	0,4%	0,3%
Contrato indefinido	43,0%	56,3%
<b>Total</b>	<b>43,4%</b>	<b>56,6%</b>

% de Empleados por sexo y edad

Edad	Femenino	Masculino
< 30	4,3%	6,1%
30-50	37,8%	48,0%
>50	1,3%	2,4%
<b>Total</b>	<b>43,4%</b>	<b>56,6%</b>

% de Puestos de Dirección por edad

Edad	%
< 30	0,4%
30-50	92,9%
>50	6,7%

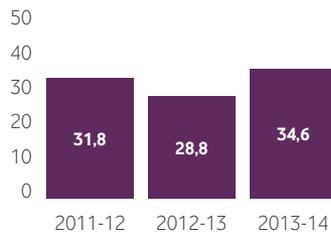
Número de empleados, por sexo, con derecho a baja por maternidad o paternidad y cuántos de ellos ejercieron este derecho.

	Nº personas con derecho	% ejercieron derecho
Femenino	85	100%
Masculino	119	87%
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>92%</b>

Nº de empleados, por sexo, que se reincorporaron al trabajo después de finalizar la baja por maternidad o paternidad y cuántos de ellos conservaron su empleo después de 12 meses

Nº de ingresos por baja de maternidad/paternidad:	19
Nº de empleados que siguen activos después de reingreso:	19

Horas de formación por empleado



Nº de horas de Formación por Colectivo

	2011-12	2012-13	2013-14
Director/Head of	11	13,6	22,9
Mandos Intermedios	22,3	24,6	31,3
Especialistas	33,8	29,8	35,4

% de alumnos por colectivo y sexo

2013-14	Femenino	Masculino
Director/Head of	22%	78%
Mandos intermedios	32%	68%
Especialistas	45%	55%
<b>Total</b>	<b>43%</b>	<b>57%</b>

**34,6**

horas de formación por empleado en el ejercicio 2013-14

Mejora de

**13**

puntos en el ENPS

## Aprendizaje y Desarrollo

Durante el ejercicio 2013-14 nos planteamos dos grandes desafíos: por una parte, garantizar la consecución de los objetivos en cuanto a experiencia del cliente, y por otra, optimizar los niveles de eficiencia y eficacia en la operación.

Para asegurarlo, se ha puesto el foco en seguir acercando la realidad del cliente a todos los empleados, a través del Programa "Vive el Compromiso" que ha finalizado este ejercicio, consiguiendo que la mayoría de los empleados vivieran la experiencia en tienda, y conociendo de esta forma las soluciones que ofrecemos y el día a día con los clientes.

La realización de este Programa ha sido clave en la mejora de 13 puntos en el ENPS (ratio de fidelización desde el punto de vista del empleado).

Por otra parte, se ha desarrollado el programa "Retail Transformation" con el objetivo de homogeneizar la metodología comercial en todos los puntos de venta y franquicias de Vodafone.

Además, con el fin de seguir adaptándonos a las necesidades del mercado y la demanda del cliente, se realizó un importante esfuerzo en la formación de tecnología en los temas de Fibra y Convergencia, a través de nuestra "Technology Academy".

Por otra parte, los mandos recibieron formación y herramientas para dotarles de los recursos necesarios para conseguir los niveles de calidad y exigencia. Además, para que todos los empleados estén alineados con las nuevas formas de trabajo, se ha puesto en marcha el programa "Héroes Cotidianos", donde se les ofrece herramientas para aplicar dentro de sus equipos un estilo de trabajo en línea con nuestra cultura corporativa "Speed, Simplicity and Trust".

El apoyo en las nuevas tecnologías ha permitido conseguir una media de 34,6 horas de formación por empleado.

### Evaluación del Desempeño

El "Performance Dialogue" (PD) es el proceso continuo de evaluación del desempeño de Vodafone. Está basado en un diálogo abierto sobre la función actual del empleado y sus futuros roles en la Compañía.

Todos los empleados deben tener objetivos concretos, realistas, alcanzables y medibles.

Durante el ejercicio 2013-14 han participado en el proceso de evaluación del desempeño el 100% de los empleados de Vodafone.

Para la realización del PD, se cuenta además, con la herramienta PDA (Plan de Desarrollo y Aprendizaje) que proporciona un plan de desarrollo personalizado, así como itinerarios personalizados de formación en función de las habilidades que se quieran impulsar en cada momento.

## Relaciones Laborales

A finales del ejercicio 2012-13, la Compañía se vio obligada, debido a las circunstancias tanto de la economía en general, como del sector, a llevar a cabo un proceso de reorganización basado en tres pilares que permitiera conseguir un equilibrio que impactara de la menor manera posible en la destrucción de empleo:

- Adecuación de la estructura a la nueva realidad de la Compañía
- Medidas de reducción de determinados costes unitarios de empleo
- Implantación de medidas de flexibilidad interna.

En este sentido, se llevó a cabo un proceso de negociación con la representación de los trabajadores que permitió conseguir estos objetivos a través de un acuerdo que fue alcanzado con la totalidad de las fuerzas sindicales existentes en Vodafone.

Dentro de dicho proceso, se llevaron a cabo las siguientes medidas, encaminadas a reducir el número de extinciones:

- Externalización de 103 empleados del área de mantenimiento de red en campo respetando antigüedad y condiciones laborales, a una empresa líder y solvente en el sector, además de una garantía de empleo por parte de la nueva empresa por un periodo de dos años desde la transmisión.
- Modificación de las condiciones laborales a 71 empleados como medida alternativa a la extinción de la relación laboral.

Por otra parte, se aceptaron 332 solicitudes de afectación voluntaria por parte de empleados.

Además, del total del colectivo que optó por el programa de "outplacement" ofrecido por la Compañía, más del 40% han sido casos exitosos.

Actualmente se encuentra vigente el VI Convenio Colectivo de aplicación en Vodafone. Este convenio afecta al 89% de la plantilla (están excluidos los mandos).

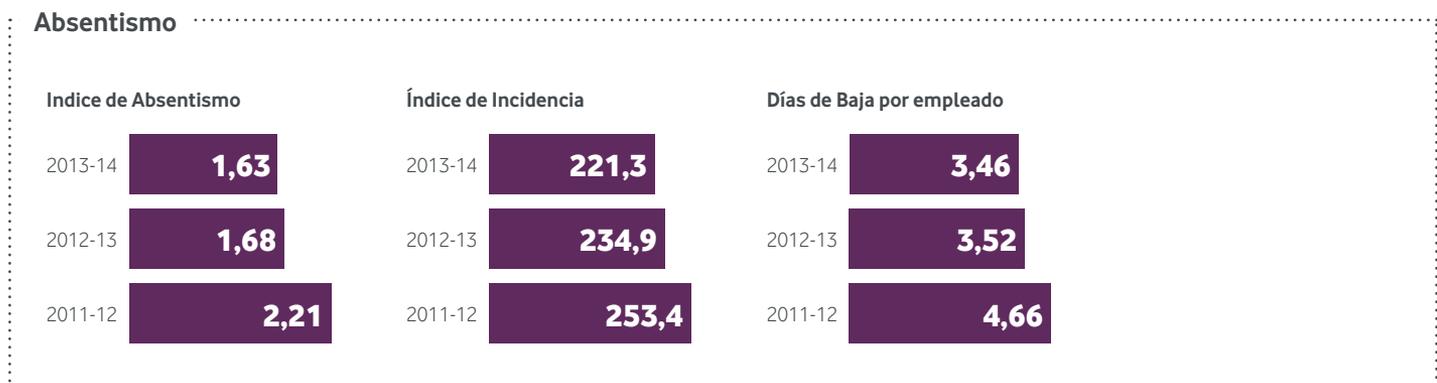
## Beneficios sociales

Vodafone España ofrece a sus empleados un amplio conjunto de beneficios sociales, entre los cuales destacan:

- **Permiso previo a maternidad.** Posibilidad de disfrutar de un permiso de maternidad 15 días antes de la fecha prevista de alumbramiento.
- **Permiso de paternidad.** Se dispone de 5 días laborables de permiso desde la fecha de nacimiento/adopción (la legislación establece 2 días)
- **Excedencia por cuidado de menor de 4 años.** Se amplía un año la duración contemplada por la legislación.
- **Ayuda Familiar.** Los empleados con hijos entre 0 y 4 años disponen de ayuda mensual de 71,59€ por hijo
- **Ayuda Familia Numerosa.** Los empleados con 3 o más hijos disponen de una ayuda anual de 357,38€ por hijo
- **Ayuda a hijos discapacitados.** Se dispone de una ayuda mensual de 143,18€ por hijo con discapacidad hasta que éste cumpla los 15 años de edad.
- **Fondo Social y Asistencial.** Creado para servir de ayuda económica a empleados que, en circunstancias excepcionales y por motivo de graves patologías y/o tratamientos quirúrgicos o médicos especiales, requieran o precisen de la misma.
- **Seguro de Salud.** Vodafone España paga el 100% de la póliza del empleado, así como el 100% del coste de los actos médicos.
- **Seguro de Vida y Seguro de Accidentes.** Cubren tres veces el salario fijo anual en caso de fallecimiento o invalidez.
- **Plan de Pensiones.** El empleado realiza aportaciones para su Plan, y la empresa duplica esa cantidad hasta un máximo del 4% del salario bruto del empleado.
- **Ticket Restaurante.** Se establece un límite máximo anual de 1.124,64€.
- **Jornada Intensiva de Verano.** Desde el 16 de julio al 31 de agosto.
- **Flexibilidad horaria.** Se puede optar por la reducción del tiempo destinado a comida para posibilitar un adelanto en la hora de salida.

## Prevención y Salud

Durante el ejercicio 2013-14 se ha seguido avanzando en la integración de la prevención en las áreas de negocio de la Compañía y en la consolidación del Programa "Absolute Rules" como palanca de promoción de la cultura preventiva de todos los que tienen relación con Vodafone (empleados, contratistas y clientes), con el objetivo de reducir los accidentes de empleados y colaboradores, poniendo foco en los factores de riesgo principales, y en el mantenimiento de los mejores estándares posibles.



## Iniciativas para la Promoción de la Seguridad, Salud y Bienestar

Dentro de las actuaciones realizadas en este ejercicio destacan:

..... Gestión de la salud de los empleados:

- Reconocimientos médicos: Se han realizado un total de 1.707 reconocimientos y se han llevado a cabo siguiendo el método del ofrecimiento como servicio y no como obligación, y adaptándose al horario y fecha que el empleado requiere.
- Se continúa promocionando el acceso a la herramienta web en la que consultar la información médica completa en relación a los reconocimientos médicos y analíticas, incluido datos históricos.
- Asistencia médica en la oficina: Se han realizado 7.918 consultas médicas, lo que representa un ahorro estimado de unas 20.000 horas de ausencia del trabajo por evitar desplazamientos.

..... Continúa la difusión de la campaña de desarrollo de una cultura de liderazgo en Prevención y Salud, para conseguir "cero accidentes" de empleados y trabajadores de contratas.

..... Entre los trabajos realizados para la preparación y traslado a la nueva sede social (Vodafone-Plaza), destacamos:

- El proceso de control de obra establecido para realizar los trabajos de transformación de las oficinas, con unas consecuencias finales de cero accidentes con baja.
- Las actuaciones realizadas en materia de seguridad vial de coches y peatones, tanto para llegar a la sede como para desplazarse interiormente.
- El desarrollo de nuevas soluciones ergonómicas para que el trabajo flexible sea desarrollado también de forma saludable.
- Ampliación de los servicios de salud a disposición de los empleados, así como de sus horarios.
- Diseño de un nuevo plan de emergencia adaptado a las particularidades del nuevo centro, realizando el primer simulacro de evacuación total apenas transcurrido un mes de haber completado el traslado.

..... Otras actuaciones de interés:

- Durante la auditoría externa realizada este ejercicio, EY ha revisado todas las áreas y procesos críticos de la Compañía. Simultáneamente se ha continuado con el desarrollo de nuestro plan interno de auditorías, cubriendo el control de diseño y ejecución de tiendas propias y contratistas que desarrollan actividades de riesgo alto.
- Para asegurar la seguridad y salud de las contratas que realizan actividades en entornos de riesgo (trabajos en altura, riesgo eléctrico, trabajo en espacios confinados u obras de construcción) hemos desarrollado la primera fase de implantación de los Planes de Prevención y Salud a partir de las directrices del Grupo Vodafone.

Más de

**1.000**

horas de formación en  
Prevención y Salud



## Voluntariado Corporativo

Durante el ejercicio 2013-14 se ha continuado colaborando con diversas ONGs, a través de actividades de voluntariado corporativo. Más de 100 empleados han dedicado parte de su tiempo a proyectos sociales, haciendo uso de las 8 horas anuales que la empresa proporciona por empleado para actividades de voluntariado.

A continuación se resumen algunas de las principales actividades de voluntariado corporativo llevadas a cabo en el ejercicio 2013-14:

### GBI 2013

12 empleados de Vodafone España participaron un año más en el "Global Biking Initiative", un evento anual en el que empleados de diversas empresas del sector se implican en una acción solidaria recorriendo largas distancias en bicicleta.

El recorrido comenzó en París el 30 de junio de 2013 y terminó el día 6 de julio en Düsseldorf. La recaudación asociada a esta iniciativa por parte del equipo Español se realizó a favor de la Federación Española de Bancos de Alimentos.

### Torneo Acción Contra el Hambre (ACH)

Vodafone España colaboró con ACH en el Torneo Interempresas contra el Hambre celebrado en Mayo de 2013 en Madrid, un evento deportivo a través del cual las empresas contribuyen, con sus voluntarios, a apoyar a las poblaciones más desfavorecidas.

### Mercado Solidario Mil Historias

En Junio de 2013, junto con la Fundación Rais y Mil Historias, se organizó en varias sedes de Vodafone el "Il Mercado Solidario de Frutas y Verduras". Los voluntarios de Vodafone se encargaron de vender los productos del huerto Mil Historias entre el resto de empleados, y todos los beneficios fueron destinados a estas ONGs.

### RAIS liga solidaria. Sevilla

13 voluntarios de Vodafone participaron a lo largo de 5 semanas en noviembre y diciembre 2013 en una liga solidaria de Fútbol, y cuyos beneficios fueron destinados a la Fundación Rais.

### CEMU (Ciudad de los Muchachos)

20 personas del colectivo de "Discover Graduates" de Vodafone España, participaron en una iniciativa solidaria, pintando el patio interior de los dormitorios de los jóvenes en Leganés.

### Fundación Rais

En Marzo de 2014, empleados de la Unidad de Negocio de Empresas, llevaron a cabo una acción de Voluntariado con la Fundación Rais para el acondicionamiento de 7 huertos urbanos del Centro de Acogida Carmen Sacristán (Las Tablas). Los voluntarios trabajaron en colaboración con las personas en situación de exclusión social residentes en el centro.

En paralelo a estas actividades de voluntariado, también se realizó una campaña de **donación de tickets restaurant** en nuestras oficinas, a favor de Acción Contra el Hambre.



## Contribución Ambiental

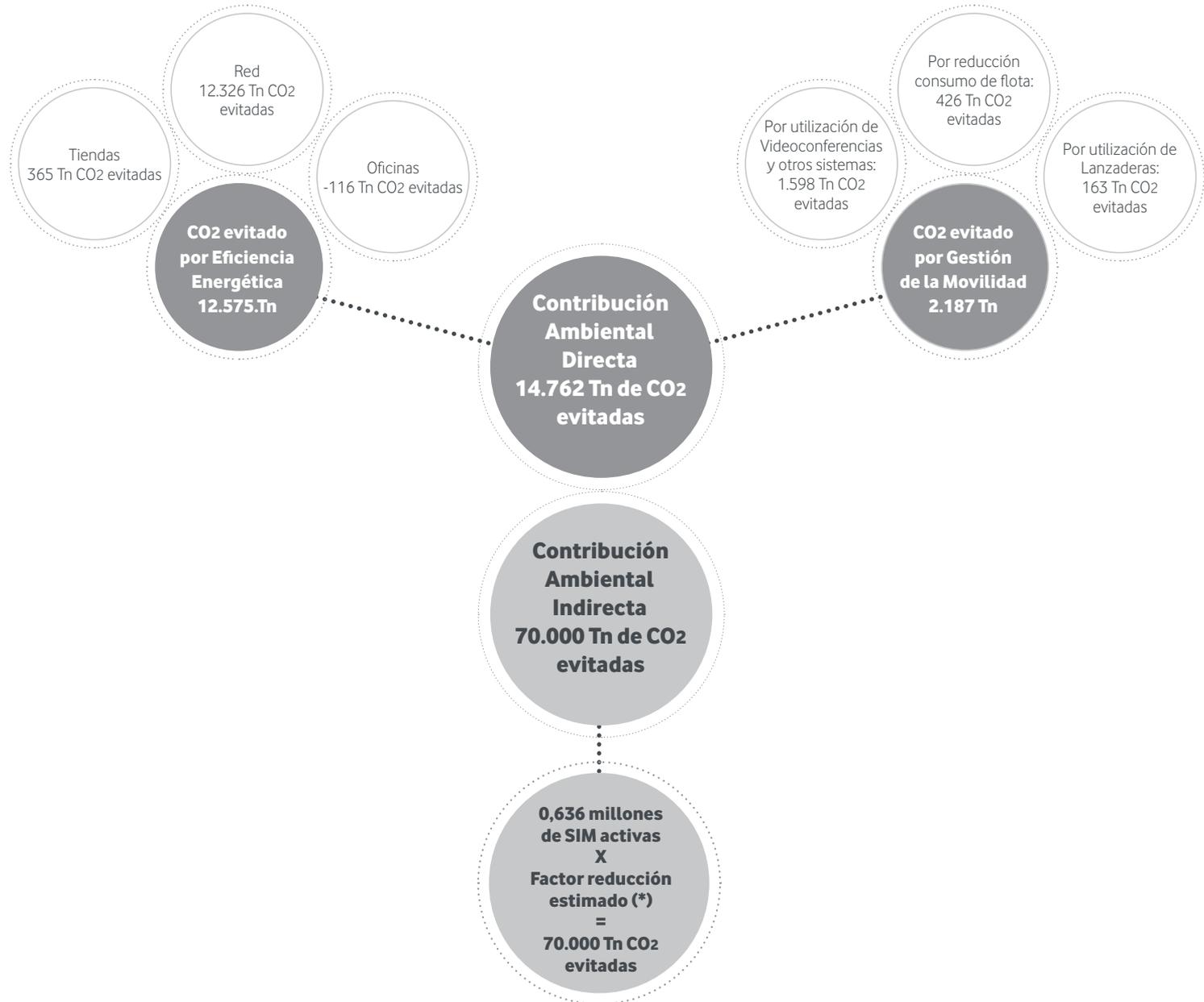


El compromiso de Vodafone España con el desarrollo sostenible conlleva controlar y minimizar los impactos directos de su actividad en el entorno, tanto de las instalaciones y equipos de su red de telecomunicaciones, como de sus tiendas y oficinas, así como del ciclo de vida de los equipos que compra y/o vende.

Por otra parte, la mayor oportunidad de Vodafone España para contribuir de forma indirecta a la lucha contra el cambio climático se presenta a través del desarrollo de Productos y Servicios que ayuden a otros sectores a reducir sus propias emisiones de CO<sub>2</sub>.

Contribución Ambiental Directa e Indirecta de Vodafone España: **84.762 Tn de CO<sub>2</sub> evitadas**

## Contribución Ambiental Directa e Indirecta de Vodafone España



(\*) 0,11 Ton/conexión activa

### Productos y Servicios M2M

Vodafone apuesta por el desarrollo de productos y servicios orientados a ayudar a otros sectores tanto a mejorar su productividad y competitividad, como a reducir su contribución al cambio climático, a través de soluciones que incrementan la eco-eficiencia y reducen el impacto ambiental.

Para ello, Vodafone dispone de una línea de negocio específica denominada soluciones inteligentes “Máquina a Máquina” (M2M), desde la cual se proveen soluciones integrales que ayudan a mejorar la eficiencia de nuestros clientes.

En este sentido, son destacables las soluciones basadas en tecnología M2M aplicadas a los siguientes campos:

- **Logística inteligente:** automatizando la obtención de datos de las flotas de vehículos, y reduciendo así los tiempos y combustibles usados, debido a una mejor optimización de rutas.
- **Contadores Eléctricos Inteligentes (“Smart Metering”):** estas soluciones permiten reducir los desplazamientos y costes asociados a la lectura manual de contadores eléctricos, y consiguen un mayor equilibrio y consumo eficiente de electricidad.
- **Ciudades Inteligentes (“Smart Cities”):** Desde Vodafone colaboramos con otras organizaciones ofreciendo modelos de negocio para poder implantarlos en las ciudades. Así, se ofrecen a las ciudades soluciones de:
  - Comunicación y participación ciudadana
  - Sistemas inteligentes de gestión de residuos, de gestión de iluminación, sistemas de gestión de agua potable y aguas residuales.
  - Sistemas de control de la movilidad urbana y coche eléctrico.
  - Soluciones de optimización de consumos de energía en infraestructuras municipales.
  - Soluciones para la optimización de procesos de administración y atención ciudadana.
- **Gestión de eficiencia energética:** monitorización de consumo energético en edificios y elementos de refrigeración, reduciendo el consumo eléctrico y aplicando un mantenimiento proactivo que reduzca intervenciones y desplazamientos.

**636.000**

tarjetas SIM activas  
para M2M

### Vodafone Wallet y Vodafone SmartPass

En el ejercicio 2013-14 se produjo el lanzamiento de Vodafone Wallet, por medio del cual los clientes de Vodafone España pueden pagar a través del móvil en cualquiera de los más de 300.000 establecimientos con terminales de punto de venta “contactless” que existen en nuestro país. España se convirtió en el primer mercado europeo donde un operador habilitaba esta plataforma de pago móvil con estándar GSMA.

Vodafone Wallet es una plataforma abierta y, por lo tanto, facilita la incorporación de todos los proveedores que quieran utilizarla para ofrecer servicios a sus clientes a través del móvil. La primera industria beneficiada de esta plataforma es la de los medios de pago: cualquier entidad emisora de tarjetas de prepago, débito o crédito, puede poner sus tarjetas a disposición de sus clientes en el móvil integrándose con Vodafone Wallet.

Los clientes de Vodafone España pueden, además, acceder a Vodafone SmartPass, un servicio desarrollado en colaboración con Visa Europe, que incluye una tarjeta prepago Visa y que permite a todos los clientes, independientemente del banco con el que tengan contratados sus servicios, pagar con su Smartphone en los establecimientos que dispongan de esta nueva tecnología.





## Consumo de energía y otros aspectos materiales

Es indudable que el rápido desarrollo de las telecomunicaciones genera impactos ambientales tanto positivos como negativos. Nuestro objetivo es potenciar los impactos positivos que genera nuestra tecnología en el medio ambiente (a través de la reducción en las necesidades de desplazamiento y en el consumo de energía, papel, y otros recursos), asegurándonos a la vez de minimizar los potenciales impactos negativos (consumo energético, final de la vida útil de los equipos utilizados, impacto visual, emisión de radiaciones no ionizantes, etc...) que pudieran estar asociados. Para ello, disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a la norma internacional **ISO 14.001**, que se encarga de controlar y gestionar apropiadamente cada uno de estos aspectos.

### Consumo de Energía

Más del 90% del consumo de energía de Vodafone España procede del funcionamiento de nuestra red de telecomunicaciones.

Durante el ejercicio 2013-14 se han continuado desarrollando actuaciones de eficiencia energética en nuestra red, entre las cuales destacan:

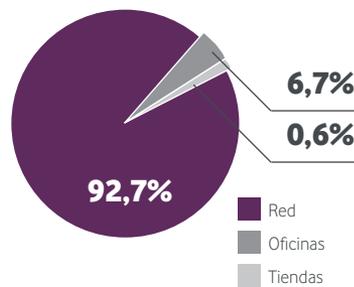
- "Retrofit": Los rectificadores, equipos necesarios para alimentar con corriente continua a los equipos de telecomunicación, son uno de los puntos más importantes de pérdidas energéticas en un Centro de Datos. La sustitución de los rectificadores antiguos por los nuevos de alta eficiencia supone una disminución de casi 10p.p. de las pérdidas de energía.
- "Free Cooling": La climatización es el principal consumo de infraestructura y por tanto uno de los pilares más importantes de mejora de la eficiencia energética. A este respecto, el aprovechamiento del aire exterior (Free Cooling) es la medida más efectiva para reducir este consumo. Se ha puesto especial atención al seguimiento y control de la explotación de instalaciones de Free Cooling Directo, logrando una media de uso de 3.225 horas.

Estas iniciativas nos han llevado a reducir un 14,7% el consumo de energía por elemento de red con relación al ejercicio anterior. Con relación al ejercicio 2006-07, la reducción del consumo de energía por elemento de red es del 34,7%, por lo que continuamos en el proceso para conseguir el objetivo de reducir el consumo de energía por elemento de red en un 50% para el 2020 con relación a los datos del ejercicio 2006-07 que se toman como referencia.

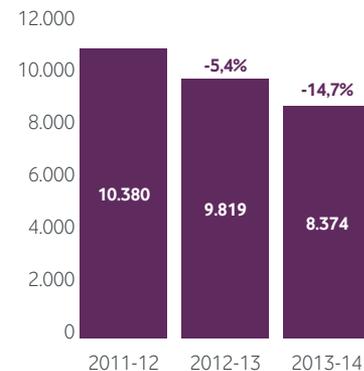
**-34,7%**

variación del consumo de energía por elemento de red respecto a 2006-07

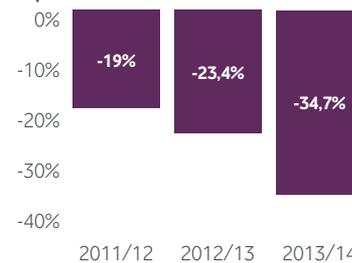
Distribución Consumo Energía (2013-14)



Consumo de energía por elemento de red (Kwh/ER)

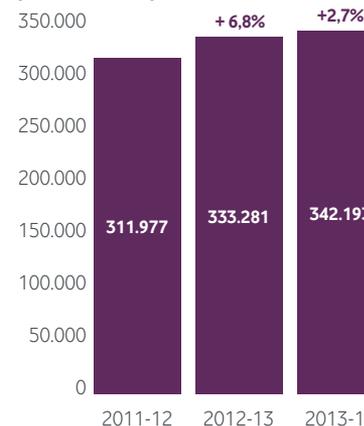


Variación del consumo de energía/ER\* respecto 2006-07 %



(\*)ER: Elemento de Red

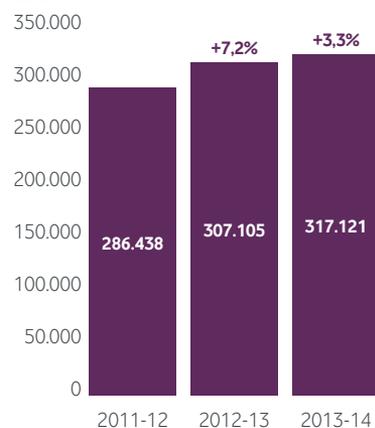
Evolución consumo absoluto de energía por todas las operaciones (MWh)



Evolución Consumo de Energía Total por fuentes primarias (GJ)

	2011-12	2012-13	2013-14
<b>Total Indirecta</b>			
Procedente de la red electrica	1.058.850,6	1.176.248,4	1.204.755,3
<b>Total Directa</b>			
Eólico-Solar	1.575,7	2.237,8	2.209,0
Diesel	13.006,6	9.097,5	14.997,4
Gas Natural	13.331,0	12.228,1	9.935,6

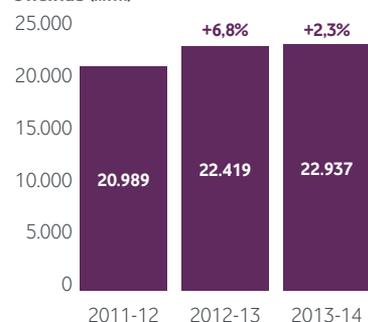
### Evolución consumo de energía en la Red (MWh)



### Consumo de Energía en la Red (GJ)<sup>1</sup>

	2011-12	2012-13	2013-14
<b>Total</b>	<b>1.031.176</b>	<b>1.105.580</b>	<b>1.141.636</b>
Energía indirecta	1.016.597	1.094.272	1.124.453
Energía directa	14.579	11.308	17.183

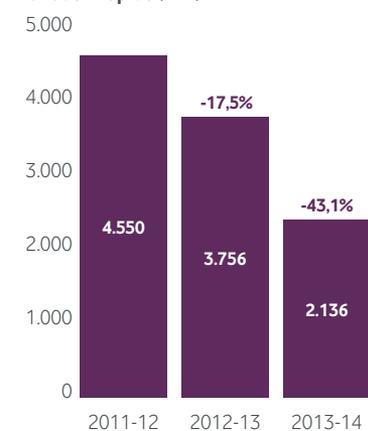
### Evolución Consumo de Energía en Oficinas (MWh)



### Evolución Consumo de Energía en Oficinas (GJ)

	2011-12	2012-13	2013-14
<b>Total</b>	<b>75.561</b>	<b>80.711</b>	<b>82.574</b>
Energía indirecta	62.227	68.455	72.616
Energía directa	13.334	12.256	9.958

### Evolución Consumo de Energía en Tiendas Propias (MWh)



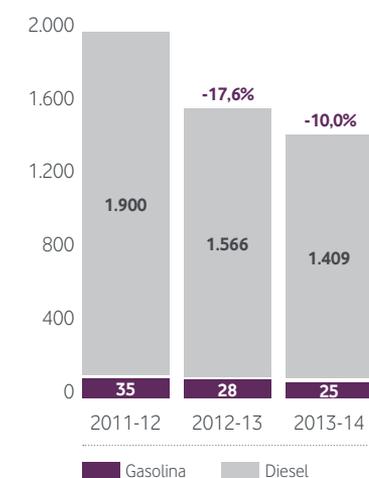
### Consumo de Energía en Tiendas Propias (GJ)

	2011-12	2012-13	2013-14
<b>Total</b>	<b>16.380</b>	<b>13.522</b>	<b>7.689</b>
Energía indirecta	16.380	13.522	7.689
No se produce consumo de Energía directa	-	-	-

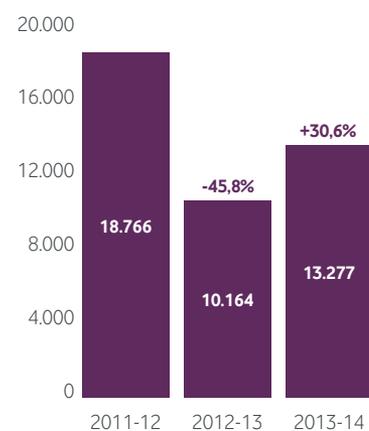
### Videokonferencias y otros sistemas de comunicación. Emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas.<sup>2</sup>

	2011-12	2012-13	2013-14
Videokonferencias nacionales	4.870	3.205	2.368
Videokonferencias internacionales	8.460	12.597	10.297
Lync	--	1.722	2.092
<b>Estimación ahorro emisiones CO<sub>2</sub> (Tn)</b>	<b>1.355</b>	<b>1.936</b>	<b>1.598</b>

### Consumo de Flota de vehículos (Miles litros)



### Kilómetros volados por los empleados (x1.000)



<sup>1</sup>1KWh = 3,6 /1000 GJ

<sup>2</sup>Para el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas, se ha estimado que una de cada cuatro videoconferencias ha evitado, al menos, el viaje de ida y vuelta nacional o internacional (según corresponda) de una persona. Por otra parte, basándose en distintas fuentes, se considera un viaje de ida y vuelta nacional, como media a un vuelo que realiza una persona entre Madrid-Barcelona y que supone la emisión de unos 140 Kg de CO<sub>2</sub>, y que este valor se puede multiplicar por cuatro (como media) en un viaje ida y vuelta internacional. Para las videoconferencias Lync: Se ha considerado solo una de cada 10 videoconferencias realizadas y se contabilizan como nacionales.

## Reutilización y Reciclado

Somos conscientes de nuestra responsabilidad en la puesta en el mercado y la distribución de los teléfonos móviles que nuestros clientes utilizan para disfrutar de nuestros servicios. Por ello, llevamos a cabo actuaciones para asegurar que el impacto ambiental asociado a estas actividades sea el menor posible.

Para ello, ponemos a disposición de nuestros clientes los mecanismos adecuados para facilitar la reutilización o reciclaje de teléfonos móviles.

Por medio de nuestros sistemas de reutilización y reciclaje de teléfonos hemos recogido durante el ejercicio 2013-14 cerca de 150.000 teléfonos.

Por otra parte, durante el ejercicio 2013-14 hemos consumido 35,7 Tn de papel de oficina, el 100% con certificación de gestión forestal sostenible para contribuir a la conservación del medio ambiente

Otro de los aspectos a considerar son los embalajes puestos en el mercado como consecuencia de la venta de dispositivos. En la gráfica adjunta se muestra la evolución decreciente en las cantidades de embalajes.

Todos los equipos que comercializamos, cumplen y están adecuadamente etiquetados e identificados de acuerdo a las normativas de residuos (tanto del RAEEs como de Envases y Embalajes).

Cerca de

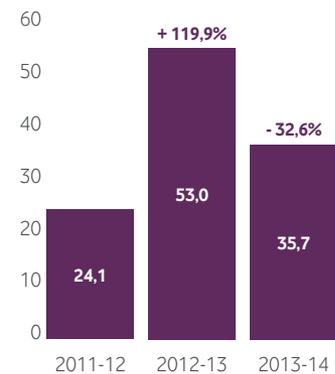
**150.000**

teléfonos recogidos para reutilización y reciclaje en 2013-14

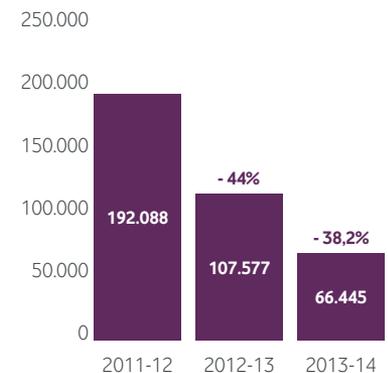
**100%**

del papel utilizado en oficinas dispone de certificado de gestión forestal sostenible

Consumo de papel en oficinas (Tn)



Embalajes puestos en el mercado\* (Kg)



\*Según declaración de Ecoembes.



## Nueva Sede “Vodafone Plaza”

Durante el ejercicio 2013-14 se ha producido el cambio de sede de Vodafone España, implantándose medidas específicas para mejorar la eficiencia y cuidado del medio ambiente del nuevo edificio, entre las que destacan las siguientes:

- 1 Reducciones de consumo eléctrico a través de iluminación de lámparas de LEDs.
- 2 Instalación de sistemas de control lumínico:
  - Sistemas regulables en los circuitos de iluminación en zonas cercanas a la fachada (para aprovechar la luz natural).
  - Sensores de detección de presencia.
  - Zonificación de la iluminación.
  - Instalación de interruptores horarios
- 3 Reducción en el consumo eléctrico en climatización gracias a la implantación de actuaciones tales como:
  - Uso de equipos de climatización más eficientes
  - Recuperación de calor en el aire de ventilación.
  - Aprovechamiento del calor de los grupos de frío.
  - Regulación adecuada de la temperatura de climatización.
  - Zonificación y sistemas de control en función de la distancia a fachadas.
  - Posibilidad de control en despachos y zonas de ocupación especial.
  - Mejoras en las fachadas para reducir las pérdidas y ganancias de calor desde el exterior:
    - Se han instalado estores en el interior de todas las fachadas excepto las orientadas al norte.
    - Se han colocado láminas de control solar en todos los vidrios.
- 4 Se han utilizado equipos de climatización con refrigerantes que no contienen gases perjudiciales para la capa de ozono.
- 5 Más del 90% del equipamiento de las oficinas y los electrodomésticos tienen la clasificación “Energy Star”. Este sello incluye equipos con unos mínimos de eficiencia energética y que emplean sistemas de ahorro de energía, como pasar a un estado de reposo, con un consumo de solo el 15% cuando no son utilizados.
- 6 Mejoras de eficiencia en el uso del Agua, empleando soluciones de bajo consumo en:
  - La elección de sanitarios
  - La utilización de griferías
- 7 Se ha diseñado mobiliario para el almacenamiento de residuos reciclables.
- 8 Se ha llevado a cabo un plan de gestión de residuos durante la obra, con el cual se ha conseguido destinar al reciclaje más del 75% de los residuos generados.
- 9 Se ha instalado mobiliario proveniente de otras oficinas Vodafone.
- 10 Se han empleado materiales con contenido en reciclados, y fabricados a menos de 800 km.
- 12 El proyecto se ha diseñado para dotar al máximo número de espacios de trabajo con luz natural y vistas desde los puestos de trabajo.
- 13 Se ha dotado de aparcamientos para bicicletas así como de vestuarios para los usuarios de las mismas.
- 14 Se han implantado medidas (con el respaldo de la Sociedad Española de Ornitología) para reducir los riesgos de colisión de las aves contra las fachadas.

La implantación de todas estas actuaciones está previsto que contribuya a conseguir la **Certificación LEED** del edificio para antes de Marzo 2015.





## Despliegue responsable de red

Para ampliar y mejorar la cobertura de nuestra red y tratar de reducir el impacto de nuestras instalaciones en el medio ambiente, en Vodafone desarrollamos políticas e implantamos acciones para realizar un Despliegue Responsable de nuestra Red.

Durante el ejercicio 2013-14 y como consecuencia del Proyecto Spring, se ha acelerado el despliegue de redes de nueva generación y a finales del ejercicio 2013-14 disponíamos de cerca de 40.000 elementos de Red, incluyendo los elementos de proyectos "Ran Sharing" (compartición de equipos) con otros operadores.

Los principales proyectos del ejercicio 2013-14 han sido:

- Despliegue de la nueva tecnología 4G en las principales ciudades y zonas turísticas, en emplazamientos existentes.
- Actualización y modernización de la red existente, para lo cual se ha continuado con el proyecto "RAN Refresh", consistente en el cambio de equipos actuales de GSM 900/UMTS 2100 por otros que ofrecen mayores prestaciones en el uso de la tecnología móvil, hasta llegar a un total de 5.100 emplazamientos "refrescados" o actualizados a fin del ejercicio 2013-14.

Todo ello, complementado con el despliegue en áreas más pobladas con otro tipo de necesidades, como son la capacidad y la incorporación de nuevas tecnologías.

En lo relativo a nuestra política de compartición de emplazamientos, tenemos firmados acuerdos con los principales operadores móviles, dando prioridad en la búsqueda de emplazamientos a aquellos en los que se puede lograr la compartición de infraestructuras.

Durante el ejercicio 2013-14 se han producido 105 requerimientos administrativos por temas de despliegue. En cuanto a sanciones administrativas derivadas de temas ambientales, el importe total ha sido de 19.140€.

Los propietarios de emplazamientos pueden contactar con nosotros a través del número de Atención al Propietario: **607 100 101**. La media mensual de llamadas recibidas es de 1.950.

## Emisiones radioeléctricas y salud

En cumplimiento del Real Decreto 1066 / 2001 se ha realizado en el primer trimestre de 2014 la certificación anual de la red de estaciones Vodafone. Para ello, se han realizado mediciones del nivel de emisiones de radiofrecuencia en más de 6.900 estaciones, estando los niveles de emisión del 100 % de las estaciones de Vodafone muy por debajo de los umbrales marcados por el citado Real Decreto.

En Junio de 2013 se realizó en Vodafone España una auditoría por el Grupo Vodafone en la que se ha constatado que Vodafone España tiene implantado un programa efectivo de gestión de riesgos de emisiones de radiofrecuencia.

Por otra parte, con objeto de acercar a los ciudadanos el conocimiento de la seguridad de las antenas de telefonía móvil, se han realizado las siguientes actuaciones destacables:

- Participación en una serie de sesiones organizadas por la Federación Española de Municipios y Provincias:
  - Sesiones de información para vecinos sobre "Aspectos sanitarios de la telefonía móvil, y la percepción y comunicación del riesgo".
  - Jornadas de "Buenas Practicas de Telefonía Móvil y Desarrollo" en Fuente de Piedra (Málaga) y en La Guancha (Tenerife).
- Con relación a publicaciones de estudios de la comunidad científica internacional relacionados con la campos electromagnéticos, destaca la publicación en abril de 2013 por la IARC (International Agency for Research on Cancer) del volumen 102 sobre Campos Electromagnéticos.
- Durante el ejercicio 2013-14, Vodafone España ha continuado su colaboración con el estudio internacional "Mobikids" que tiene por objeto investigar las posibles relaciones entre diversos factores de riesgo ambiental y enfermedades de los jóvenes. Todo ello dentro del convenio firmado con la institución responsable de coordinar el estudio "Mobikids" en España, el Centro de Investigación en Epidemiología Ambiental, institución creada con la misión de promover y desarrollar investigación epidemiológica avanzada sobre los factores ambientales que afectan la salud.

Todos los terminales comercializados por Vodafone cumplen con los límites SAR (Tasa de Absorción Específica) establecidos por la ICNIRP (Comisión Internacional para la Protección contra las Radiaciones No Ionizantes).



## Ética y Gobierno Corporativo



# Ética

## Código de Conducta

“Una empresa digna de admiración no solo debe ocuparse de los resultados económicos y de los logros alcanzados, sino también de actuar de un modo responsable, ético y conforme a la ley. Como una de las empresas globales más importantes del mundo, es necesario que nos ganemos la confianza de nuestros clientes y comunidades donde trabajamos. En definitiva, la confianza es fundamental en todo lo que hacemos” (Vittorio Colao. Consejero Delegado del Grupo Vodafone).

Para conseguir este objetivo, Vodafone dispone de su Código de Conducta que establece los Principios de Negocio de la empresa y la manera en que éstos deben ser aplicados en la práctica por los empleados de Vodafone.

El Código de Conducta se aplica, junto con la legislación local, en todos los mercados en los que opera Vodafone y es el documento principal que rige nuestras políticas, describiendo los requisitos que debe cumplir cada persona que trabaje con y para Vodafone.



### Principios de Negocio

Establecen la base del modo de desarrollar nuestras actividades en todos los lugares donde opera la Compañía y conforman el núcleo del Código de Conducta. Establecen los requisitos a cumplir en lo relativo a los siguientes temas:

- ▶ Conducta Individual
- ▶ Integridad financiera
- ▶ Clientes
- ▶ Medio Ambiente.
- ▶ Cumplimiento de la Ley
- ▶ Política pública
- ▶ Empleados
- ▶ Seguridad y Salud
- ▶ Comunicaciones
- ▶ Comunidades y Sociedad

Además, Vodafone dispone de Políticas y Procedimientos que desarrollan los Principios de Negocio, entre los que cabe destacar las Políticas y Procedimientos relacionados con temas tales como:

- ▶ Anti-Corrupción
- ▶ Prevención de Riesgos Penales
- ▶ Igualdad de Oportunidades
- ▶ Conflicto de Intereses
- ▶ Derechos de los Empleados
- ▶ Privacidad
- ▶ Política de Competencia
- ▶ Compras Éticas
- ▶ Seguridad y Salud

### Canal “Speak Up”

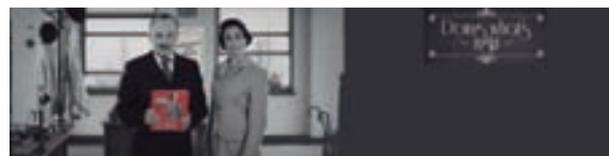
De acuerdo con nuestros Valores Corporativos, necesitamos ser una compañía que transmita confianza y para ello debemos garantizar que se dispone de canales para informar sobre las actuaciones que no se realicen de forma ética o responsable.

Así, si un empleado es testigo de un comportamiento en el trabajo que pueda constituir una violación del Código de Conducta o que pueda ser ilegal o poco ético, debe notificarlo. Para ello, se ha habilitado un canal en la intranet corporativa, denominado “Speak Up”, que permite comunicar posibles infracciones al Código de Conducta de una manera sencilla y confidencial.

A través de este canal, cualquier empleado puede notificar comportamientos que sospeche puedan ser ilegales o delictivos. Puede tratarse, entre otros, de casos de soborno, fraude, concertación ilegal de precios, violación de la privacidad de los datos, etc. También debe notificarse el uso improcedente o la violación de nuestros sistemas, procesos o políticas. Esto incluye casos de acoso o intimidación, posibles conflictos de intereses, poner en peligro la salud y seguridad de empleados o clientes, potenciales violaciones de derechos humanos, o cuestiones medioambientales relevantes.

Durante el ejercicio 2013-14 se consideró procedente un caso de discriminación y como consecuencia de ello, el empleado denunciado fue despedido.

Tanto el Código de Conducta, como las correspondientes Políticas y Procedimientos, son parte de la formación obligatoria que tienen que realizar los empleados al incorporarse a la Compañía. Por otra parte, con el fin de asegurar que todos los empleados disponen del conocimiento actualizado, durante el ejercicio 2013-14 se han realizado diversas iniciativas de comunicación y sensibilización del Código de Conducta, de la importancia de la utilización del canal de denuncias "Speak up", de la Política Anti-Soborno y Anti-corrupción, o de la Política de Conflicto de Intereses.



En lo que se refiere al Derecho de la Competencia, durante el ejercicio 2013-14 se ha realizado un nuevo curso, obligatorio para todos los empleados, para ayudar a identificar situaciones y aspectos de nuestro trabajo directamente relacionados con el cumplimiento de esta normativa. A este respecto, es preciso indicar que en el ejercicio 2013-14, Vodafone España no ha recibido sanción alguna por infracción de la normativa, nacional o comunitaria, de defensa de la competencia.

### Actuaciones contra el Fraude y Corrupción

Trimestralmente se remite al Grupo Vodafone el denominado Informe de Seguridad Corporativa. En este informe se detallan la totalidad de incidentes y acciones relacionados con las diferentes áreas que engloba Seguridad, informándose sobre las acciones de Fraude y Corrupción que se hayan podido producir en el periodo.

Además, en el Comité de Seguridad del último trimestre del ejercicio fiscal, se revisa y aprueba una nueva versión del Mapa de Escenarios de Riesgos en el cual se identifican aquellos escenarios posibles de fraude y corrupción para el siguiente ejercicio. Dicha versión está alineada con los controles establecidos a través de la Ley Sarbanes-Oxley para la Gestión de Riesgos de Fraude y, con objeto de actualizar los escenarios de riesgo contemplados, tiene una revisión anual. Todas las áreas de la Compañía son analizadas y monitorizadas de forma continua con respecto al riesgo de corrupción.

Durante el ejercicio 2013-14 no se han registrado incidentes de corrupción en Vodafone España.

Composición del Comité de Seguridad de Vodafone España:

- ▶ Auditoría Interna
- ▶ Gestión de Clientes
- ▶ Asesoría Jurídica
- ▶ Finanzas
- ▶ Unidad de Negocio de Empresas
- ▶ Unidad de Negocio de Particulares
- ▶ Recursos Humanos
- ▶ Tecnología
- ▶ Seguridad Corporativa.

## Otros Códigos Éticos

Con el fin de asegurar los asuntos relativos a la integridad de la Compañía, Vodafone España se ha adherido voluntariamente a diferentes Códigos de Conducta, tales como los que se mencionan a continuación:

### Código de Buenas Prácticas Tributarias

Desde el ejercicio 2011-12 Vodafone está adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias promovido en el seno del Foro de Grandes Empresas. Dicho Código contiene recomendaciones, voluntariamente asumidas por la Administración Tributaria y las empresas, tendentes a mejorar la aplicación de nuestro sistema tributario a través del incremento de la seguridad jurídica, la cooperación recíproca basada en la buena fe y confianza legítima entre la Agencia Tributaria y las propias empresas, y la aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento de su máximo órgano directivo.

### Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional basados en el envío de mensajes (SMS Premium)

Vodafone ha suscrito este Código cuyo objeto es fijar normas de conducta que aseguren la protección de los intereses de los usuarios, la transparencia y la leal concurrencia en la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional basados en el envío de mensajes, y que está en vigor desde junio de 2009. Este Código de Conducta, respetando el derecho al libre ejercicio de la actividad empresarial, fija reglas obligatorias para los operadores que presten servicios de almacenamiento y reenvío de mensajes sujetos a tarificación adicional, con el objeto de asegurar a los usuarios la correcta prestación, difusión y promoción de los mismos, así como garantizar que se ofrezca al usuario información suficiente sobre los servicios prestados, su precio, y demás condiciones de contratación.

### Alianza Móvil contra los Contenidos de Abusos Sexuales a Menores

Vodafone es miembro fundador de esta alianza, cuyo objetivo es combatir los contenidos de abusos sexuales a menores a través del móvil. Está integrada por los principales operadores de telefonía móvil europeos, y busca prevenir el consumo de imágenes de abusos sexuales a menores a través de sus redes. Cumpliendo con dicho objetivo, Vodafone España dispone de sistemas que impiden el acceso a este tipo de contenidos ilícitos en el entorno de Internet.

### Código de Buenas Prácticas de Cancelación de Portabilidad Móvil

Vodafone se ha adscrito al Código de Buenas Prácticas de Cancelación de Portabilidad Móvil establecido en el ámbito de la AOPM (Asociación de Operadores para Portabilidad Móvil) y auspiciado por la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), que está en vigor desde el pasado 15 de enero de 2014.

### Códigos de Publicidad, Marketing y Televenta



Vodafone España es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL). Asimismo, se encuentra adherida a Confianza Online, asociación encargada de proteger tanto las comunicaciones comerciales como los aspectos

contractuales derivados de las transacciones comerciales que las empresas y entidades públicas realicen con los consumidores a través de Internet y otros medios electrónicos e interactivos.

A lo largo del ejercicio 2013-14 Vodafone España ha recibido 3 resoluciones desfavorables por incidencias en materia de publicidad:

- Una sanción por expediente iniciado por la Agencia Catalana de Consumo (25.000€)
- Dos expedientes tramitados por Autocontrol, sin cuantía económica asociada

Por otra parte, Vodafone España ha suscrito con otras operadoras de comunicaciones electrónicas el Código Deontológico en las Operaciones de Televenta, en el que se recogen una serie de medidas a llevar a cabo por parte de las operadoras firmantes con el fin de evitar los efectos negativos causados por la manera en que se realizan algunas prácticas de televenta. A mediados de febrero de 2014, Vodafone ha renovado su compromiso de mejorar la calidad de su actividad de televenta en el mercado.

### Código de Conducta para el Uso Seguro por Menores en el Acceso a Contenidos a través del Móvil

Vodafone España firmó en diciembre de 2007, con los otros operadores con red, este Código de Conducta por el que se compromete a fomentar un uso seguro y responsable de la telefonía móvil entre los menores de edad cuando estos accedan a contenidos a través del móvil.

Así, con la adhesión a este Código, Vodafone se ha comprometido y viene implantando actuaciones tales como: poner a disposición de padres y educadores mecanismos de control de acceso, clasificar los contenidos comerciales, luchar contra los contenidos ilegales de Internet, y proporcionar información y consejos prácticos para que los padres se aseguren de que sus hijos hacen un uso seguro y responsable de los servicios a través del móvil.

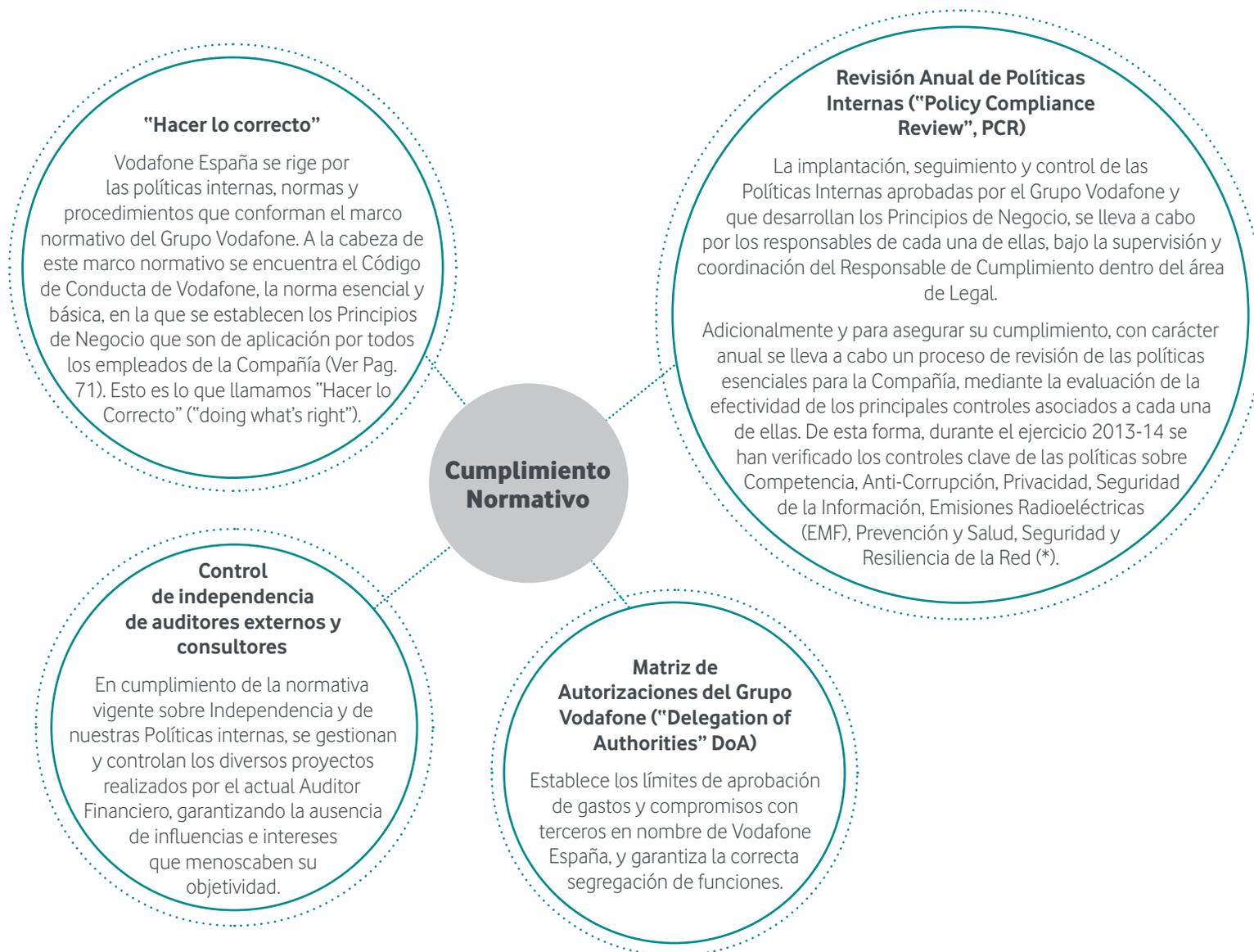
### Código de Buenas Prácticas para el Despliegue de Red

Vodafone España ha firmado, a través de la Asociación del sector (AMETIC), con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) un Código de Buenas Prácticas, mediante el cual se compromete a desplegar su red buscando siempre la máxima integración con el entorno, actuando con transparencia (suministrando el máximo de información a los ciudadanos y las administraciones públicas) y compartiendo, cuando sea factible, sus estaciones actuales y futuras con otros operadores de telefonía móvil.

Por otra parte, la FEMP y las operadoras de telefonía móvil también suscribieron un acuerdo para crear dentro de la FEMP un Servicio de Asesoramiento Técnico e Información (SATI) a los Ayuntamientos, al objeto de mejorar la capacidad de éstos para gestionar las actividades relacionadas con el despliegue de estaciones base y la regulación local sobre antenas.

## Cumplimiento Normativo

Vodafone tiene un firme compromiso de cumplimiento de todas aquellas normas, leyes y políticas que son de aplicación en los distintos ámbitos de su actividad. Para ello, se establecen diferentes equipos de Auditoría Interna, Legal y Finanzas que de forma periódica realizan proyectos de revisión, supervisión y control, incluyendo auditorías externas e internas para asegurar el más alto nivel de cumplimiento.



(\*) Resiliencia: Capacidad de la red para recuperarse ante fallos y condiciones de operación extremas

## Prevención de Riesgos Penales

Desde el año 2010 Vodafone España tiene implantado un robusto Programa de Defensa Corporativa (Corporate Defense), de carácter exclusivamente local, que tiene como objetivo proteger a la Compañía de la comisión de los delitos a los que está potencialmente expuesta. En el marco de este Programa de prevención de riesgos penales, y sobre la base de un análisis de riesgos sujeto a revisión periódica, anualmente se revisan, conforme al plan aprobado por el Comité de Auditoría, la efectividad de los controles que mitigan los riesgos penales de la Compañía y se implantan planes de acción para reforzar los controles existentes.

## Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

En el año 2002 se aprobó en Estados Unidos la "Sarbanes Oxley Act", cuyo principal objetivo es asegurar el control interno de las empresas y reforzar la confianza del inversor en la información financiera.

Puesto que el Grupo Vodafone cotiza en la New York Stock Exchange (NYSE), Vodafone España queda igualmente obligada al cumplimiento de esta Ley. Conforme a ello, durante el ejercicio 2013-14 se ha llevado a cabo la revisión de documentación, la evaluación de riesgos y la certificación del diseño y operativa de los controles en los Procesos de Negocio y en los sistemas más críticos.

Cada uno de estos Procesos SOX ha sido certificado por su responsable, incluyendo al Director de Finance Operations del Grupo Vodafone, culminando con la Certificación de Compañía firmada por el Consejero Delegado y el Director de Administración, Finanzas y Control Financiero.

Asimismo, el Auditor Externo de Vodafone España ha emitido un Informe favorable que certifica que no se han identificado deficiencias en el Sistema de Control Interno de la Información Financiera de Vodafone España.

## Auditoría Interna

En base a un Plan Anual, Auditoría Interna evalúa la eficacia de los sistemas de control interno y de los procesos críticos de negocio de la Compañía, mediante la aplicación de criterios de análisis de riesgos y prácticas de buen gobierno.

De esta manera, el entorno de control de Vodafone España se ve reforzado con la implantación de las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas realizadas cada año.



## Gobierno Corporativo

De conformidad con lo establecido en el Manual de Gobierno Corporativo (Governance) de Vodafone España, aprobado por el Consejo de Administración en su reunión del 7 de junio de 2012, éste, como máximo órgano de dirección y representación, tiene asumido el más firme compromiso de que la Compañía cumpla las leyes y políticas internas que le son aplicables, respete los buenos usos y prácticas del sector, y observe los principios de Responsabilidad Social.

Entre las competencias del Consejo se encuentra, por tanto, la vigilancia del modelo de cumplimiento normativo de Vodafone España, delegando esta competencia en el Comité de Auditoría como órgano de supervisión del mismo. Por su parte, las funciones de coordinación, impulso y control de los programas de cumplimiento normativo de la Compañía se llevan a cabo por el Secretario del Consejo de Administración y Director del Departamento Legal, Regulación y Seguridad Corporativa, que ocupa el cargo de Responsable de Cumplimiento (Compliance) de Vodafone España.

### Composición del Consejo y Comisiones existentes

El Consejo de Administración de Vodafone España es el máximo órgano de representación y dirección de la Compañía; vela por la consecución de su objeto social y procura la protección de los intereses generales de la sociedad y la creación de valor en la misma.

Este Consejo está compuesto por tres miembros, que ocupan los cargos de Presidente, Consejero Delegado y Director Financiero de la Compañía. En línea con la organización del resto de sociedades del Grupo Vodafone, se trata de un Consejo reducido, lo que le dota de mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

Los miembros del Consejo son los siguientes:



**Francisco Román**  
Cargo en el Consejo:  
Presidente

Primer nombramiento:  
20 de marzo de 2003

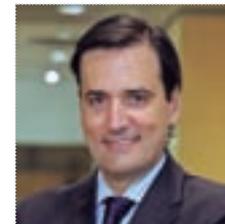
Tipo de consejero:  
No ejecutivo



**António Coimbra**  
Cargo en el Consejo:  
Consejero Delegado

Primer nombramiento:  
27 de agosto de 2012

Tipo de consejero:  
Ejecutivo



**Miguel Orúe-Echebarría**  
Cargo en el Consejo:  
Consejero

Primer nombramiento:  
26 de marzo de 2009

Tipo de consejero:  
No ejecutivo

La Presidencia del Consejo es una Presidencia no ejecutiva; en consecuencia, las características del cargo de Presidente son aquéllas de un cargo representativo, incluyendo responsabilidad en asuntos institucionales y la representación de Vodafone España ante organismos e instituciones, y canalizando las relaciones de la Compañía con la Fundación Vodafone España.

El Consejero Delegado tiene delegadas todas las facultades y atribuciones del Consejo de Administración, salvo aquéllas legal o estatutariamente indelegables. Su relación con el Consejo está basada en los principios de confianza y transparencia, de forma que el Consejo tiene conocimiento pleno de las

decisiones adoptadas por el Consejero Delegado en el ejercicio de sus facultades delegadas.

Por su parte, el Director de Finanzas es así mismo miembro del Consejo de Administración de Vodafone España.

El Director del Departamento Legal, Regulación y Seguridad Corporativa tiene el cargo de Secretario no Consejero.

Los miembros del Consejo de Vodafone España cumplen todas las pautas legales y de organización interna establecidas para evitar las situaciones de conflicto de intereses, existiendo la obligación de comunicar estas situaciones, si

se produjeran, al Consejo de Administración a través de su Presidente o su Secretario. En todo caso, los consejeros que pudieran encontrarse en una situación de conflicto, se abstendrán de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que puedan hallarse interesados personalmente. Por otra parte, Vodafone España cuenta con una Política interna sobre Conflicto de Intereses, aplicable a los miembros del Consejo en cuanto que son a su vez empleados de la Compañía, en la que se impone la obligación de comunicar a Vodafone España cualquier situación de conflicto potencial de intereses y se prohíben las situaciones de conflicto real.

El **Comité de Auditoría** de Vodafone España es un órgano regional de control interno. Sus funciones principales son la supervisión de los sistemas de control interno asociados a los riesgos relevantes de la Compañía, así como el seguimiento y monitorización de los planes de acción identificados para mejorar los controles de la Compañía. Asisten a las reuniones del Comité de Auditoría:

**D. Emanuele Tournon**  
**D. António Coimbra**  
**D. Miguel Orúe-Echebarría**  
**D. Pedro Peña**

Desde el 13 de diciembre de 2006 y hasta el 31 de marzo de 2014, ha existido en Vodafone España un **Consejo Asesor**, cuya función principal ha consistido en asesorar a la Compañía en sus relaciones institucionales y corporativas. No obstante, debido a la propia evolución de la actividad institucional de Vodafone España, el Consejo de Administración de la sociedad, en su reunión de fecha 28 de marzo de 2014, acordó suprimir este órgano consultivo a partir del inicio del ejercicio fiscal 2014-15.

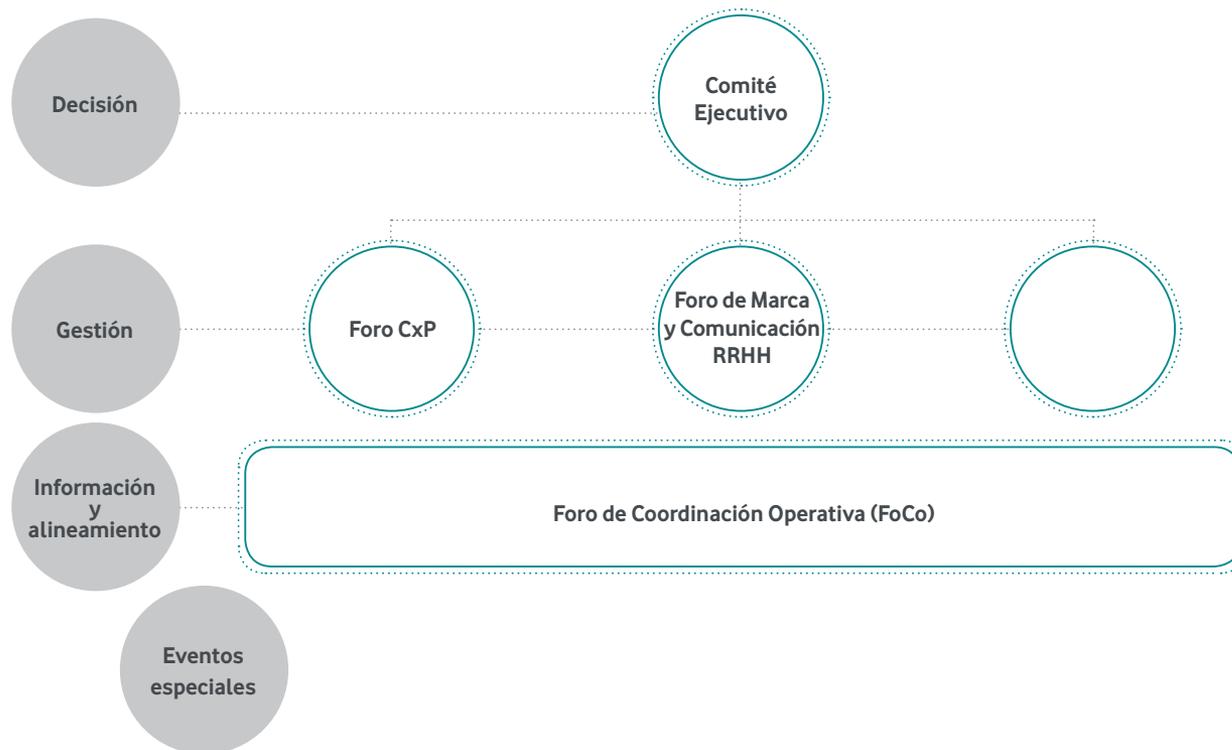
## Comités y Foros

El Modelo de Gobierno de Vodafone España se complementa con la existencia del Comité Ejecutivo y de diferentes Foros de Gestión que se esquematizan a continuación.

El Comité Ejecutivo de Vodafone España es un órgano independiente para el seguimiento diario del negocio, de gestión y toma de decisiones. Se reúne de forma periódica una vez a la semana y de manera excepcional siempre que se considere necesario. Está compuesto por un total de 9 miembros, que representan cada una de las áreas de negocio y de actividad de la Compañía. Los miembros del Comité Ejecutivo son seleccionados conforme a las políticas y procedimientos del Grupo Vodafone, que tienen entre sus criterios los de diversidad e igualdad de género.

Los miembros del Comité Ejecutivo de Vodafone España son:

<b>D. António Coimbra</b>	Consejero Delegado
<b>D. Andrés Vicente</b>	Director de la Unidad de Negocio de Empresas
<b>D. Babak Fouladi</b>	Director de Tecnología
<b>D<sup>a</sup> Bettina Karsch</b>	Directora de Recursos Humanos
<b>D<sup>a</sup> Denise D'Elia</b>	Directora de Procesos de Integración
<b>D. Miguel Orúe-Echebarría</b>	Director Financiero
<b>D. Oscar Vilda</b>	Director de la Unidad de Negocio de Particulares
<b>D. Paulo Neves</b>	Director de Operaciones Comerciales
<b>D. Pedro Peña</b>	Director de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa



**Comité Ejecutivo**  
**Órgano de máximo nivel de toma de decisiones.**  
**Frecuencia:** Semanal  
**Asistentes:** CEO, Alta Dirección  
 Una de cada seis reuniones, el Comité Ejecutivo se lleva a cabo en Regiones.

**Foro CxP**  
**Foro de Experiencia de Cliente. Revisión de temas con impacto directo en Experiencia de Cliente.**  
**Sponsor:** CEO  
**Leader:** Dtor. Transformación Experiencia de Cliente  
**Frecuencia:** Mensual  
**Otros Asistentes:** Dtor. Atención al Cliente, Dtor de Información, Dtors. Marketing, Dtors. Gestión Valor del Cliente, Dtor. Marca, Dtor Fija, Dtor Experiencia de Cliente y Procesos de Negocio, Dtor. Red, Dtor Cobros y Créditos, Dtor. Online  
 Reporte Mensual al Comité Ejecutivo

**Foro de Marca y Comunicación**  
**Análisis y aprobación de iniciativas de Marca y Comunicación**  
**Sponsor:** CEO  
**Leader:** Dtor. Marca  
**Frecuencia:** Mensual  
**Otros Asistentes:** Dtor. Comunicación, Dtors. Marketing, Agencias,  
 Reporte Mensual al Comité Ejecutivo

**Foro de RRHH**  
**Seguimiento y generación de iniciativas de RRHH**  
**Sponsor:** CEO  
**Leader:** Dtor. Recursos Humanos  
**Frecuencia:** Bimestral  
**Otros Asistentes:** Dtor. Comunicación, 2 Dtors. Regionales, 4 empleados  
 Reporte Bimensual al Comité Ejecutivo

**Fo Co**  
**Foro de Coordinación Operativa**  
**Revisión de resultados del mes anterior e iniciativas del siguiente**  
**Sponsor:** CEO  
**Leader:** Soporte del CEO  
**Frecuencia:** Mensual  
**Otros Asistentes:**  
 • 1ª parte: Todos los empleados (Web TV)  
 • 2ª parte: Alta Dirección y Directores

**Eventos especiales**  
**"Roadshows"**  
**Revisión y seguimiento de objetivos de Compañía**  
**Sponsor:** CEO  
**Leader:** Dtor. Comunicación  
**Frecuencia:** Anual (por Regiones)

## Política de Remuneraciones de la Alta Dirección

La remuneración del equipo directivo se realiza en función del rendimiento y los resultados obtenidos por la Compañía. De esta forma, se asegura que nuestros Directivos sólo reciben cuantías significativas de retribución variable si los resultados de negocio de la Compañía han sido los esperados.

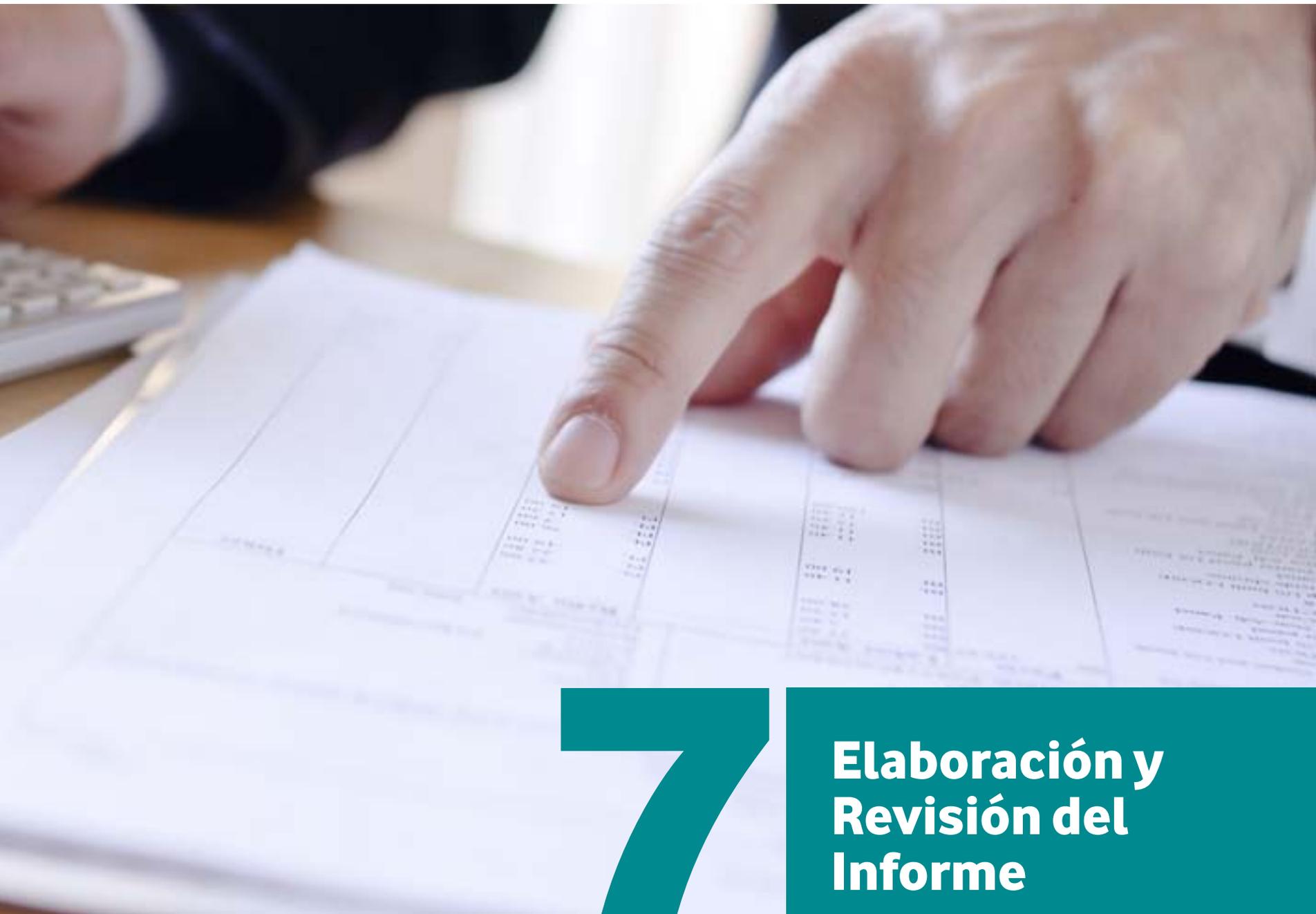
En el siguiente cuadro se detallan los principales componentes que configuran el paquete retributivo de la Alta Dirección de Vodafone España.

Componente	Objetivo y alineamiento con la estrategia	Descripción
<b>Salario base</b>	Atraer y retener al mejor talento Directivo	<p>Los salarios son revisados anualmente. Los criterios que se tienen en cuenta en el proceso de revisión salarial son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de experiencia, capacitación y responsabilidades del Directivo, los resultados de negocio alcanzados por la Compañía, el entorno macro-económico y las condiciones del mercado.</li> <li>• Estudios salariales de mercado con una muestra representativa sectorial de compañías similares a Vodafone en tamaño y complejidad.</li> </ul>
<b>Retribución variable a corto plazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el año fiscal.</li> <li>• Reforzar la comunicación de las prioridades estratégicas del año fiscal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los niveles de los Bonus anuales y los indicadores para evaluar los resultados alcanzados son revisados anualmente para asegurar su alineamiento con nuestra estrategia y las mejores prácticas de mercado.</li> <li>• Para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de bonus son retadores, se analiza el comportamiento e histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados.</li> <li>• Los bonus anuales son abonados en Junio.</li> </ul>
<b>Retribución variable a largo plazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestro plan estratégico plurianual.</li> <li>• Reforzar el alineamiento del equipo Directivo con los intereses de nuestros accionistas.</li> <li>• Retener el talento Directivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de concesión de acciones anuales con un "vesting"(*) trienal ligado a la permanencia del Directivo en la Empresa.</li> <li>• Planes de concesión de acciones anuales con un "vesting"(*) trienal y ligado al comportamiento del Free Cash Flow de la Compañía.</li> <li>• Para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de bonus son retadores, se analiza el comportamiento e histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados.</li> <li>• Los miembros del Comité de Dirección deben poseer la mitad de su salario base en acciones de la Compañía.</li> </ul>
<b>Beneficios sociales</b>	Reforzar la retención del talento Directivo y asegurar la competitividad del paquete retributivo de nuestro equipo Directivo con respecto a nuestros mercados de referencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en el Plan de Pensiones de Empleo de Vodafone España.</li> <li>• Participación en un Plan de Previsión específico para los miembros del Comité de Dirección.</li> <li>• Coche de Compañía</li> <li>• Seguro de Salud para el Directivo y los miembros de su unidad familiar.</li> <li>• Seguros de vida y accidentes</li> </ul>

(\*)Vesting: Plazo de tiempo en el cual las acciones no pueden ser ejercitadas y por tanto no pueden ser vendidas.

Durante el ejercicio 2013-14 ha habido congelación salarial para toda la plantilla, incluyendo la Alta Dirección

En cuanto a la Política de Indemnizaciones por Despido para la Alta Dirección, se aplica la legislación laboral vigente en cada caso concreto.



# 7

## Elaboración y Revisión del Informe



## Principios de Elaboración del Informe

Para la elaboración del Informe se han considerado las siguientes guías establecidas a nivel internacional:

- A** Las establecidas por el **International Integrated Reporting Council (IIRC)** para la elaboración de informes integrados que agrupen tanto información financiera como no financiera, en lo relativo a:

Principios del IIRC	Reflejo en el Informe Vodafone España 2013-14
Enfoque estratégico y orientación futura	Información sobre Estrategia de la Compañía.
Conectividad de la Información	Información sobre Actividades que permiten crear valor económico, social y ambiental.
Relaciones con los Grupos de Interés	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se da respuesta a sus expectativas.
Materialidad y Concisión de la Información	Información sobre los Aspectos considerados Materiales.
Fiabilidad de la información	Verificación de la información por auditores externos.
Consistencia y comparabilidad	Información presentada comparando con ejercicios anteriores.

- B** Las establecidas por **Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía G4**, en cuanto a los Principios de Contenido y Calidad de la información aportada (**GRI: G4-18**):

	Principios de G4	Reflejo en el Informe Vodafone España 2013-14
<b>Contenido</b>	Participación de los Grupos de Interés	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se da respuesta a sus expectativas.
	Contexto de Sostenibilidad	Información sobre Actividades que permiten crear valor económico, social y ambiental.
	Materialidad	Información sobre los Aspectos considerados Materiales.
	Exhaustividad	Información sobre las actividades desarrolladas durante el ejercicio fiscal.
<b>Calidad</b>	Equilibrio	Información sobre los resultados obtenidos en los Aspectos Materiales.
	Comparabilidad	Información presentada comparando con ejercicios anteriores.
	Precisión	Información recogida a través de los Sistemas de Información.
	Puntualidad	Publicación anual del Informe.
	Claridad	Información ordenada, esquematizada y sintetizada.
	Fiabilidad	Verificación de la información por auditores externos.

- C** Las establecidas por **AccountAbility** en su norma **AA1000 APS-2008** (Accountability Principles Standard), en cuanto a la aplicación de sus principios en la información aportada:

Principios de AA1000 APS	Reflejo en el Informe de Vodafone España 2013-14
Inclusividad	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se da respuesta a sus expectativas.
Relevancia	Información sobre los Aspectos considerados Materiales.
Capacidad de respuesta	Información sobre Actividades que permiten crear valor económico, social y ambiental.



## Diálogo con Grupos de Interés

Tomando como base la relación de Grupos de Interés establecida en el Grupo Vodafone, así como estudios específicos realizados por Vodafone España y recomendaciones de entidades especializadas en la materia, se ha realizado la identificación de los Grupos de Interés de la Compañía.

Para la identificación de las expectativas sociales y ambientales relevantes de nuestros Grupos de Interés, Vodafone España utiliza diferentes metodologías y canales de comunicación según se indica en los siguientes apartados **(GRI:G4-25; G4-26)**:

### Clientes

Se realizan encuestas semestrales para identificar sus expectativas y determinar su percepción sobre el comportamiento de Vodafone en temas de contribución económica, social y ambiental.

Además, se pone a su disposición diferentes canales para comunicación de incidencias y reclamaciones, y se mantiene un diálogo fluido y continuo a través de Redes Sociales.

### Creadores de Opinión

Sus expectativas y percepciones se analizan de forma general, a través de diferentes estudios y publicaciones específicas.

Además, se realizan análisis específicos en función del Grupo de Interés:

- Anualmente se realiza una encuesta dirigida a Asociaciones de Consumidores y a Entidades del Tercer Sector.

#### Grupos de Interés de Vodafone España (GRI: G4-24):

- Clientes
- Creadores de Opinión (Medios de Comunicación, Asociaciones de Consumidores, ONGs, etc.)
- Empleados
- Regulator/Administraciones
- Público General/Comunidades Locales
- Propietarios y Comunidades de Vecinos
- Proveedores y Aliados Estratégicos
- Creadores de Conocimiento (Universidades, Escuelas de Negocio, etc.)

Datos a 31.03.2014

Vodafone España

			
Fans Facebook 335.083	Seguidores Twitter 84.283	Usuarios Círculos G+ 324.737	Reproducciones YouTube 24.265.137

- Se realiza un seguimiento continuo de las noticias que aparecen en los Medios de Comunicación, y sus resultados son analizados anualmente.
- El continuo contacto con las organizaciones del Tercer Sector nos permite conocer sus necesidades y responder a través del lanzamiento de los diferentes Productos y Servicios Sociales.

#### Organizaciones a las que pertenece Vodafone España

- **AENOR** (Asociación Española de Normalización y Certificación)
- **AMETIC** (Asociación de Empresas del sector TIC, las Comunicaciones y los Contenidos Digitales)
- **AUTOCONTROL** (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial)
- **ASTEL** (Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones)
- **AEC** (Asociación Española para la Calidad)
- **Club Excelencia en Sostenibilidad**
- **Forética**
- **Foro de la Contratación Pública Responsable**
- **Foro Inserta Responsable**
- **Foro Pro-Clima del Ayuntamiento de Madrid**
- **Fundación SERES**
- **GSMA** (Asociación de los Operadores Móviles)
- **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**

### Propietarios y Comunidades de Vecinos

Vodafone España pone a disposición de este Grupo de Interés un canal específico, el Centro de Atención al Propietario, con el que podemos dar respuesta a sus distintas necesidades, sugerencias o reclamaciones, y que nos permite un contacto continuo con ellos.

## Empleados

Para determinar sus expectativas y percepciones se realiza una Encuesta Anual a Empleados, en la que se abordan los diferentes temas relacionados con la gestión de los Recursos Humanos, las actividades de negocio y temas de Responsabilidad Corporativa /Sostenibilidad.

## Administraciones Públicas y Regulador

Además del contacto continuo que se mantiene entre los correspondientes responsables internos y las respectivas Administraciones, anualmente se realiza una encuesta para conocer sus expectativas, prioridades y percepciones en cuanto al comportamiento de Vodafone.

## Público General/ Comunidades Locales

Se realiza una encuesta semestral dirigida al Público General para determinar sus expectativas y percepciones, y además se mantiene un diálogo continuo a través de las Redes Sociales.

## Proveedores y Aliados Estratégicos

Se realiza una encuesta anual para conocer sus expectativas y percepciones. Además, Vodafone España acuerda con los proveedores acciones de mejora en el marco del proceso de Gestión de Proveedores.

## Creadores de Conocimiento

Las diferentes actividades de Formación e Información en las que participamos en Universidades y Escuelas de Negocio, nos permiten identificar sus expectativas y percepciones.



## Aspectos Materiales y Enfoques de Gestión

Para identificar y priorizar los Aspectos Materiales a considerar en este Informe, se ha seguido el siguiente proceso:

### 1 Identificación de Aspectos Materiales (GRI:G4-18)

En esta primera fase del proceso se realiza una recopilación de información procedente de las siguientes fuentes:

- El listado general de aspectos definidos por GRI en G4.
- El listado de aspectos establecido por el Grupo Vodafone.
- El listado de aspectos establecido en ejercicios anteriores por Vodafone España.
- El listado de aspectos del sector a partir del suplemento del Sector de Telecomunicaciones de GRI (aunque actualmente no está en vigor).
- Los aspectos identificados en el documento "Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?" de GRI.

A partir de la información anterior, se han considerado como "Aspectos Materiales" aquéllos identificados en la mayoría de los listados anteriores y que sean aplicables a Vodafone España..

Realizada esta identificación, en la tabla siguiente se establece la correlación entre los Aspectos Materiales según terminología GRI y los Aspectos Materiales según terminología de Vodafone España, y cuyos respectivos Enfoques de Gestión se describen en los diferentes apartados del presente Informe Anual.

## Aspectos Materiales para Vodafone España

Categoría	Subcategoría	GRI-G4	Vodafone España	Enfoque de Gestión	
Económico		Desempeño Económico	Impacto socio-económico de las TIC	Ver Cap. 5. Pag. 31	
		Impacto Económico Indirecto	TIC y Sostenibilidad (Productos y Servicios M2M) Impacto socio-económico de las TIC	Ver Cap. 5. Pag.64 Ver Cap. 5. Pag 31	
		Prácticas de adquisición	Proveedores	Ver Cap. 5. Pag. 42 a 45	
Ambiental		Materiales	Reutilización y Reciclado	Ver Cap. 5. Pag 67	
		Energía	Energía	Ver Cap. 5. Pag 65 y 66	
		Cumplimiento Legal	Despliegue Responsable de Red	Ver Cap. 5. Pag. 69	
		Evaluación Ambiental de Proveedores	Proveedores	Ver Cap. 5. Pag 42 a 45	
Social	Prácticas laborales y trabajo decente	Empleo	Empleo	Ver Cap. 5. Pag. 54 a 61	
		Relaciones Laborales			
		Salud y Seguridad			
		Capacitación y educación			
		Diversidad e igualdad de oportunidades	Proveedores	Ver Cap. 5. Pag 42 a 45	
		Igual remuneración para mujeres y hombres			
		Evaluación de prácticas laborales de proveedores			
Derechos Humanos		Inversiones	Proveedores	Ver Cap. 5. Pag 42 a 45	
		No discriminación			
		Libertad de asociación y negociaciones colectivas			
		Trabajo infantil			
		Trabajos forzados u obligatorios			
		Medidas de seguridad			
Sociedad	Sociedad	Comunidad Local	Acción Social. Productos y Servicios Sociales	Ver Cap. 5. Pag.47 a 53	
		Salud y seguridad del cliente	EMF	Ver Cap. 5. Pag. 69	
	Responsabilidad de Producto		Uso responsable de las TIC	Ver Cap. 5. Pag 41	
			Etiquetado de productos y servicios	Claridad precios/tarifas	Ver Cap. 5. Pag. 38
			Comunicaciones de marketing	Publicidad responsable. Atención al Cliente	Ver Cap. 5. Pag.34 a 37
			Privacidad del cliente	Privacidad/Protección de datos	Ver Cap. 5. Pag. 39
			Evaluación de derechos humanos de proveedores		
Otros		Ética y Gobierno Corporativo	Ética	Ver Cap. 6. Pag 71 a 73	

Aspectos Materiales (A reportar según GRI-G4)

Aspectos Materiales para Vodafone España

## 2 Proceso de Priorización y Validación de Aspectos Materiales (GRI: G4-18; G4-19; G4-20; G4-21)

- Una vez identificados los Aspectos Materiales para Vodafone España, el siguiente paso en el proceso tiene por objetivo establecer una priorización de los mismos. Para cada uno de los Aspectos Materiales se realiza el siguiente análisis:
  - Se identifican los Grupos de Interés para los que es relevante o material el aspecto en cuestión
  - En función de la priorización de Grupos de Interés y sus expectativas, se determina el porcentaje de importancia del aspecto.
  - Se establece la cobertura (externa o interna) de cada uno de los aspectos.

Aspectos Materiales Vodafone España	Importancia	Cobertura
Acción Social	74,0%	Interno
Atención al Cliente	78,9%	Interno y Externo: Call centers
EMF	73,3%	Interno
Empleo	74,0%	Interno
Energía	75,5%	Interno
Reutilización y Reciclado	74,0%	Interno Externo: Canal de Distribución
Impacto socio-económico de las TIC	74,0%	Interno
TIC y Sostenibilidad	74,0%	Interno
Claridad Precios/Tarifas	78,9%	Interno
Productos y Servicios Sociales	77,5%	Interno
Privacidad/Protección de datos	78,6%	Interno
Proveedores	74,2%	Externo: Proveedores
Despliegue Responsable de Red	74,0%	Interno
Uso Responsable de las TIC	70,8%	Interno
Publicidad Responsable	81,1%	Interno Externo: Canal de Distribución
Ética	74,0%	Interno

Establecida la importancia y la cobertura de cada Aspecto Material, y considerando la Importancia para los Grupos de Interés y el impacto de cada Aspecto en el Negocio, se construye la Matriz de Materialidad y se determina la priorización de Aspectos Materiales .



Ver Capítulo: "Estrategia de Vodafone España".



# Informe de Revisión Independiente



Ernst & Young, S.L.  
Torre Pizarra  
Plaza Pizarra Sur, Pisos 1  
28020 Madrid

Tel: 902 365 456  
Fax: 915 727 300  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD INCLUIDA EN EL INFORME INTEGRADO ANUAL VODAFONE ESPAÑA 2013-14

A la Dirección de Vodafone España, S.A.U.

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido de la información de sostenibilidad incluida en los capítulos 1 al 7 del Informe Integrado Anual Vodafone España 2013-14, correspondiente al ejercicio anual finalizado con fecha 31 de marzo de 2014, disponible en [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad) (en adelante, el Informe).

El perímetro considerado en el alcance de nuestra revisión incluye Vodafone España, S.A.U.

El Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

La preparación del Informe es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y de la Dirección de Vodafone España, S.A.U., quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento razonable en la aplicación de los Principios de Inklusividad, Relevancia y Capacidad de respuesta, así como de la consecución de los objetivos en materia de sostenibilidad.

### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las distintas Direcciones que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- 1) Entrevistas con la Dirección y personal de la Dirección de Sostenibilidad de Vodafone España, S.A.U., así como con una selección de directivos y personal clave de las líneas de negocio y con personal no directivo que participa en el reporte de la información y los datos del Informe.
- 2) Revisión de información relevante, tal como las actas de las reuniones en las que se han tratado asuntos relacionados con la sostenibilidad.
- 3) Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Vodafone España, S.A.U. establece sus compromisos con sus grupos de interés y el cumplimiento de los principios de Inklusividad, Relevancia y Capacidad de respuesta.



4) Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI en su versión G4.

5) Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante en materia de sostenibilidad del presente Informe a través de pruebas analíticas y otros procedimientos de revisión realizados con base en muestreos de los indicadores incluidos en la Tabla Contenido GRI y su correcta recopilación a partir de los datos suministrados.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

#### Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

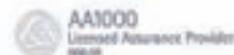
#### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión de la información de sostenibilidad incluida en el Informe, y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicha información no ha sido preparada de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) G4, tal y como se indica en el mismo, habiéndose revisado la información contenida en la Tabla Contenido GRI.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información de sostenibilidad e indicadores del Informe contenga errores significativos.
- El Informe ha sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility.
- La información en materia de sostenibilidad se presenta adecuadamente para los Principios de:
  - **Inclusividad:** Vodafone España, S.A.U. dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés y tiene definidos los canales de comunicación para conocer y entender sus expectativas, tal y como se describe en el apartado "Diálogo con Grupos de Interés".
  - **Relevancia:** Vodafone España, S.A.U. realiza anualmente un análisis de materialidad para seleccionar los aspectos más significativos y las oportunidades de mejora a incluir en el Informe.
  - **Capacidad de Respuesta:** Vodafone España, S.A.U. dispone de mecanismos para desarrollar, evaluar y priorizar los aspectos relevantes, a fin de definir las acciones y nuevos objetivos en función de las expectativas de los grupos de interés y los aspectos materiales.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Vodafone España, S.A.U. de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG S.L.  
  
 Basilio Gómez Salinas  
 Socio  
 Madrid, 11 de julio de 2014





## Principios del Pacto Mundial

Vodafone España está adherida desde 2012 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact). Esta es una iniciativa cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las organizaciones en temas de Responsabilidad Social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en Derechos Humanos, Laborales, Medioambientales y de Lucha Contra la Corrupción.

A través de este Informe, Vodafone España quiere evidenciar también su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y los avances logrados en su implantación.

Principio	Políticas y Acciones		Seguimiento y Medición	
		Pag.		Pag.
<b>Principio 1:</b> "Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"	Estrategia y Programa de Sostenibilidad.	24 y 25		
	Código de Conducta.	71 y 72	- Matriz de Materialidad.	23
	Uso responsable del móvil.	41	- Canal "Speak up".	71
	Privacidad.	39	- Formación CCE.	42
	Código de Compras Éticas.	42	- Campañas concienciación sobre la protección de la información.	39
	Evaluación Proveedores.	42		
<b>Principio 2:</b> "Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"	Emisiones Radioeléctricas y Salud.	69		
	Código de Compras Éticas.	42	- Seguimiento y evaluación de proveedores.	42 y 43
<b>Principio 3:</b> "Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"	Evaluación de Proveedores.	42		
	Convenio Colectivo.	58	- Encuesta Clima Laboral.	54
<b>Principio 4:</b> "Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"	Relaciones Laborales.	58		
	Convenio Colectivo.	58		
	Código de Conducta.	71 y 72	- Canal "Speak up".	71
<b>Principio 5:</b> "Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"	Código de Compras Éticas.	42	- Convenio colectivo.	58
	Convenio Colectivo.	58		
<b>Principio 6:</b> "Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"	Código de Compras Éticas.	42	- Empleados por edad y sexo.	56
	Gestión de la Diversidad.	56		
<b>Principio 7:</b> "Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"	Código de Conducta.	71 y 72	- Evolución Diversidad.	56
	Sistema de Gestión Medioambiental.	65		
<b>Principio 8:</b> "Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	Control de los impactos ambientales.	65 y 69	- Evolución impactos ambientales.	65 a 67
	Sistema de Gestión Medioambiental.	65		
<b>Principio 9:</b> "Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente"	Control de los impactos ambientales.	65 a 69	- Mantenimiento del SGMA.	65
	Productos y Servicios M2M.	64		
<b>Principio 10:</b> "Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"	Vodafone Plaza.	68	- Productos para TIC y Sostenibilidad.	64
	Código de Conducta.	71 y 72		
	Política anticorrupción y anti soborno.	71	- Actuaciones contra el fraude y la corrupción.	2
	Gobierno Corporativo.	76 a 78		



## Contenido GRI

### Contenidos Básicos Generales

		Pag. Informe	Verf. Externa			Pag. Informe	Verf. Externa
<b>Estrategia y Análisis</b>							
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión	2 y 3	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	4, 81 y 88	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	22 a 23	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	82	✓ <sup>86 y 87</sup>
<b>Perfil de la Organización</b>							
G4-3	Nombre de la Organización	Portada	✓ <sup>86 y 87</sup>	<b>Aspectos Materiales y Cobertura</b>			
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	10 y 11 y <small>www.vodafone.es</small>	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria	103	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	135	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-18	a. Describa el proceso que ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	81, 83 y 85	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-6	Indique en cuantos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	10 y 11	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	85	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	8	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-20	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	85	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-8	Indique a qué mercados se sirve	10 y 11	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	85	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-9	Determine la escala de la organización	7	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	No aplica <sup>1</sup>	--
G4-10	a. N° de empleados por contrato laboral y sexo b. N° de empleados fijos por tipo de contrato y sexo c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo d. Tamaño de la plantilla por región y sexo e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	54, 56 y 58	✓ <sup>86 y 87</sup>	<b>Participación de los Grupos de Interés</b>			
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	58	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	82	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	42 a 45	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-25	Indique en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	82	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-13	Comunique todo cambio que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	42 y 68	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos e interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	82 y 83	✓ <sup>86 y 87</sup>
G4-14	Indique como aborda la organización, si procede, el principio de precaución	21	✓ <sup>86 y 87</sup>	G4-27	Señale que cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria	23	✓ <sup>86 y 87</sup>

		Pag. Informe	Verf. Externa			Pag. Informe	Verf. Externa
<b>Perfil de la Memoria</b>							
G4-28	Período objeto de la memoria	4	√ 86y87	G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	77 y 78	√ 86y87
G4-29	Fecha de la última memoria	4	√ 86y87	G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	76	√ 86y87
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Portada y 4	√ 86y87	G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	76 y 77	√ 86y87
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	135	√ 86y87	G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés	78	√ 86y87
G4-32	a. Indique que opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización b. Facilite el índice GRI de la opción elegida c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación	4, 86, 87 y 89 a 94	√ 86y87	G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	76 a 78	√ 86y87
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización	4, 86 y 87	√ 86y87	G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	76 a 78	√ 86y87
<b>Gobierno</b>				G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas	74 y 75	√ 86y87
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	15, 76 a 78	√ 86y87	G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno de la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	75, 82 y 83	√ 86y87
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social	76 y 77	√ 86y87				
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	76	√ 86y87				
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno	78	√ 86y87				

		Pag. Informe	Verf. Externa
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	21 y 22	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	78	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados	4	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	78	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	78	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección	79	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración	79	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	79	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	No disponible <sup>2</sup>	--
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada del país correspondiente)	79	√ <sup>86 y 87</sup>

		Pag. Informe	Verf. Externa
<b>Ética e Integridad</b>			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	71 a 73	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-57	Describa los mecanismo internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento	71 y 72	√ <sup>86 y 87</sup>
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismo de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	71 y 72	√ <sup>86 y 87</sup>

## Contenidos Básicos Específicos

		Pag. Informe	Verf. Externa
<b>Información sobre el Enfoque de Gestión</b>			
G4-DMA	a. Indique por qué el aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión	23, 83, 84 y 85	√ 86 y 87

### Indicadores

		Pag. Informe	Verf. Externa
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>			
DMA-EC	Enfoque de Gestión - Economía	32-45	
<b>Desempeño Económico</b>			
G4-EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido	33	√ 86 y 87
G4-EC2	Señale que riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos y los gastos	64 y 65	√ 86 y 87
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	33 y 58	√ 86 y 87
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	32	√ 86 y 87
<b>Presencia en el Mercado: Aspecto no material</b>			
<b>Consecuencias Económicas Indirectas</b>			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	7 y 11	√ 86 y 87
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	50 a 53	√ 86 y 87
<b>Prácticas de Adquisición</b>			
G4-EC9	Porcentaje de gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	42	√ 86 y 87

		Pag. Informe	Verf. Externa
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>			
DMA-EN	Enfoque de Gestión - Medio Ambiente	62-69	
<b>Materiales</b>			
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	67	√ 86 y 87
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	67	√ 86 y 87
<b>Energía</b>			
G4-EN3	Consumo energético interno	65	√ 86 y 87
G4-EN4	Consumo energético externo	66	√ 86 y 87
G4-EN5	Intensidad energética	65	√ 86 y 87
G4-EN6	Reducción del Consumo energético	65 y 66	√ 86 y 87
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	64	√ 86 y 87
<b>Agua: Aspecto no material</b>			
<b>Biodiversidad: Aspecto no material</b>			
<b>Emisiones: Aspecto no material</b>			
<b>Efluentes y Residuos: Aspecto no material</b>			
<b>Productos y Servicios: Aspecto no material</b>			
<b>Cumplimiento Regulatorio</b>			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	69	√ 86 y 87
<b>Transporte: Aspecto no material</b>			
<b>General: Aspecto no material</b>			
<b>Evaluación Ambiental de los Proveedores</b>			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	42	√ 86 y 87
G4-EN33	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	42	√ 86 y 87
<b>Mecanismos de Reclamación Ambiental: Aspecto no material</b>			

<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>		Pag. Informe	Verf. Externa
DMA-LA	Enfoque de Gestión - Prácticas Laborales y Trabajo Digno	42 y 54-60	✓ 86 y 87
<b>Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno</b>			
<b>Empleo</b>			
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	56	✓ 86 y 87
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	58	✓ 86 y 87
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	56	✓ 86 y 87
<b>Relaciones entre los Trabajadores y la Dirección</b>			
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	58	✓ 86 y 87
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>			
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	58	✓ 86 y 87
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	59	✓ 86 y 87
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	59 y 60	✓ 86 y 87
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	60	✓ 86 y 87
<b>Capacitación y Educación</b>			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	57	✓ 86 y 87
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	58	✓ 86 y 87
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	57	✓ 86 y 87
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>			
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	15	✓ 86 y 87
<b>Igualdad de Retribución entre Hombres y Mujeres</b>			
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	El ratio es 1	✓ 86 y 87

		Pag. Informe	Verf. Externa
<b>Evaluación de las Prácticas Laborales de los Proveedores</b>			
G4-LA14	Porcentaje de los nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	42	✓ 86 y 87
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	42 y 43	✓ 86 y 87
<b>Mecanismos de Reclamación sobre las Prácticas Laborales: Aspecto no Material</b>			
DMA-HR	Enfoque de Gestión - Derechos Humanos	42-43 y 58-59	✓ 86 y 87
<b>Subcategoría: Derechos Humanos</b>			
<b>G4-HR1 Inversión</b>			
	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	42	✓ 86 y 87
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	72	✓ 86 y 87
<b>G4-HR3 No Discriminación</b>			
	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	71	✓ 86 y 87
<b>G4-HR4 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>			
	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	58	✓ 86 y 87
<b>G4-HR5 Trabajo Infantil</b>			
	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	42 y 71	✓ 86 y 87
<b>G4-HR6 Trabajo Forzoso</b>			
	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	42 y 71	✓ 86 y 87
<b>G4-HR7 Medidas De Seguridad</b>			
	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	71 y 72	✓ 86 y 87

		Pag. Informe	Verf. Externa
<b>Derechos de la Población Indígena: Aspecto no material</b>			
<b>Evaluación: Aspecto no material</b>			
<b>Evaluación de los Proveedores en Materia de Derechos Humanos</b>			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	42	✓ 86 y 87
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	42	✓ 86 y 87
<b>Mecanismos de Reclamación en Materia de Derechos Humanos: Aspecto no material</b>			
DMA-SO	Enfoque de Gestión - Sociedad	50-53 y 72	✓ 86 y 87
<b>Subcategoría: Sociedad</b>			
<b>Comunidades Locales</b>			
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	50 a 53	✓ 86 y 87
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	50 y 69	✓ 86 y 87
<b>Lucha Contra la Corrupción</b>			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	72	✓ 86 y 87
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	72	✓ 86 y 87
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	72	✓ 86 y 87
<b>Política Pública: Aspecto no material</b>			
<b>Prácticas de Competencia Desleal</b>			
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	72	✓ 86 y 87
<b>Cumplimiento Regulatorio</b>			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	69	✓ 86 y 87

		Pag. Informe	Verf. Externa
<b>Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores: Aspecto no material</b>			
<b>Mecanismos de Reclamación por Impacto Social: Aspecto no material</b>			
DMA-PR	Enfoque de Gestión - Responsabilidad sobre Productos	38-41 y 69	✓ 86 y 87
<b>Subcategoría: Responsabilidad sobre Productos</b>			
<b>Salud y Seguridad de los Clientes</b>			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	41 y 69	✓ 86 y 87
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	69	✓ 86 y 87
<b>Etiquetado de los Productos y Servicios</b>			
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	67 y 69	✓ 86 y 87
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	67 y 69	✓ 86 y 87
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	36	✓ 86 y 87
<b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>			
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	41	✓ 86 y 87
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	73	✓ 86 y 87
<b>Privacidad de los Clientes</b>			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	39	✓ 86 y 87
<b>Cumplimiento Regulatorio</b>			
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	73	✓ 86 y 87

1 No se han producido cambios significativos que afecten a la comparabilidad de la memoria

2 La información no está disponible por imposibilidad técnica en el momento de publicación del informe y se establecerán a medio plazo los procedimientos oportunos para facilitar su publicación en el futuro



## Glosario

- AAPP:** Administraciones Públicas
- ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line
- AEPD:** Agencia Española de Protección de Datos
- AMETIC:** Asociación Multisectorial de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales
- AOPM:** Asociación de Operadores para la Portabilidad Movil
- APTENT:** Empresa especializada en la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva y visual, a la comunicación y a las nuevas tecnologías
- ASPACE:** Asociación de Parálíticos Cerebrales de España.
- CCAA:** Comunidades Autónomas
- CCE:** Código de Compras Éticas
- CEO :** Chief Executive Officer
- Certificación LEED:** Sistema de Certificación de Edificios Sostenibles (Leadership in Energy & Environmental Design)
- CMT:** Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones
- CNMC:** Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
- CNSE:** Confederación Estatal de Personas Sordas
- CNSU:** Coste Neto del Servicio Universal
- COCEMFE:** Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España
- COGAMI:** Confederación Gallega de Personas con Discapacidad
- D2D:** Door to Door (“Puerta a Puerta”)
- EBITDA:** Earnings Before Interest, Taxes, Depreciations, and Amortizations
- EMF:** Electro Magnetic Fields (Campos electromagnéticos)
- ENL:** Entidad No Lucrativa
- ENPS:** Employee Net Promoter Scope
- FDD:** Frequency Division Duplex (sistema que soporta comunicación de dos vías mediante el uso de dos canales de radio distinta).
- FEAPS:** Federación Española de Organizaciones en favor de Personas con Discapacidad Intelectual
- FEMP:** Federación Española de Municipios y Provincias
- FSC:** Forest Stewardship Council
- FTE:** Full Time Employee
- FTTH:** Fiber To The Home
- GBI:** Global Biking Initiative
- GRI:** Global Reporting Initiative
- GSMA:** Groupe Speciale Mobile Association
- IAE:** Impuesto sobre Actividades Económicas
- IARC:** International Agency for Reserch on Cancer
- IGIC:** Impuesto General Indirecto Canario
- IIRC:** International Integrated Reporting Council
- IPSI:** Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en las Ciudades de Ceuta y Melilla
- IVR:** Interactive Voice Response
- IWF:** Internet Watch Foundation
- JAC:** Joint Auditing Cooperation
- KPI:** Key Performance Indicator
- LSE:** Lengua de Signos Española
- LTE:** Long Term Evolution, 4ª Generación de Telefonía Móvil
- M2M:** Machine to Machine
- NGA:** New Generation Access
- NPS:** Net Promoter Score
- NYSE:** New York Stock Exchange
- OMV:** Operador Movil Virtual
- ONCE:** Organización de Ciegos de España
- ONG:** Organización No Gubernamental
- ONT:** Organización Nacional de Transplantes
- ONU:** Organización de las Naciones Unidas
- OPEX:** Operating Expense
- ORM:** Operador de Red Móvil
- PIN:** Personal Identification Number
- RAEE:** Residuos Aparatos Eléctricos y Electrónicos
- SATI:** Servicio de Asesoramiento Técnico e Información de la Federación Española de Municipios y Provincias
- SCM:** Supply Chain Management
- SMS Premium:** Servicio de mensajes cortos (Short Message Service) de tarificación adicional
- TDD:** Time Division Duplex (sistema de comunicación que utiliza una sola frecuencia para transmitir señales en ambas direcciones)
- TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación
- T-NPS:** NPS de Contacto Directo con el Cliente
- UMTS:** Universal Mobile Telecommunications System (3G: 3ª Generación)
- VPC:** Vodafone Procurement Company



# 8

## Cuentas Anuales

**Deloitte**

Deloitte, S.L.  
 Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1  
 Torre Picasso  
 28020 Madrid  
 España  
 Tel: +34 915 14 50 00  
 Fax: +34 915 14 51 80  
 www.deloitte.es

**INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES**

Al accionista único de  
 Vodafone España, S.A.U.:

Hemos auditado las cuentas anuales de Vodafone España, S.A.U. que comprenden el balance de situación al 31 de marzo de 2014, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores de la Sociedad son responsables de la formulación de las cuentas anuales, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad (que se identifica en la Nota 2.a de la memoria adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas del ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Vodafone España, S.A.U. al 31 de marzo de 2014, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

El informe de gestión adjunto del ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014 contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

DELOITTE, S.L.  
 Inscrita en el R.O.A.C. nº s0692



Jorge Izquierdo Mazón  
 29 de mayo de 2014

# Estados Financieros 31 de Marzo 2014

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

Balance de Situación a 31 de marzo de 2014 y 2013

	Miles de euros	
	Marzo 2014	Marzo 2013
<b>ACTIVO</b>		
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3.069.311</b>	<b>3.128.548</b>
<b>I. Inmovilizado intangible (Nota 5)</b>	<b>672.250</b>	<b>696.295</b>
Concesiones	277.362	299.745
Fondo de comercio	83.540	83.540
Aplicaciones informáticas	270.010	268.789
Inmovilizado intangible en curso	41.338	44.221
<b>II. Inmovilizado material (Nota 6)</b>	<b>1.806.675</b>	<b>1.831.761</b>
Terrenos y construcciones	384.626	448.472
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	1.143.488	1.233.917
Inmovilizado material en curso y anticipos	278.561	149.372
<b>III. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo (Nota 7)</b>	<b>2.816</b>	<b>2.816</b>
Instrumentos de patrimonio	2.816	2.816
<b>IV. Inversiones Financieras Largo Plazo (Nota 8)</b>	<b>487.128</b>	<b>484.858</b>
Valores representativos de deuda	-	120
Otros activos financieros	487.128	484.738
<b>V. Activos por impuesto diferido (Nota 27)</b>	<b>89.616</b>	<b>100.718</b>
<b>VI. Periodificaciones a largo plazo (Nota 9)</b>	<b>10.826</b>	<b>12.100</b>
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1.160.033</b>	<b>1.163.325</b>
<b>I. Existencias (Nota 10)</b>	<b>61.276</b>	<b>57.310</b>
Comerciales	60.826	56.720
Materias primas y otros aprovisionamientos	450	590
<b>II. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar (Nota 11)</b>	<b>633.904</b>	<b>614.169</b>
Clientes por ventas y prestaciones servicios	564.327	544.146
Clientes, empresas del grupo y asociadas	20.826	18.778
Deudores varios	48.402	50.584
Personal	38	211
Otros créditos con las Administraciones Públicas	311	450
<b>III. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 12)</b>	<b>38.512</b>	<b>88.940</b>
Créditos a empresas	38.512	88.940
<b>IV. Inversiones financieras a corto plazo (Nota 13)</b>	<b>5.612</b>	<b>9.516</b>
Créditos a empresas	164	644
Valores representativos de deuda	5.448	5.182
Instrumentos de patrimonio	-	3.690
<b>V. Periodificaciones a corto plazo (Nota 14)</b>	<b>80.387</b>	<b>75.620</b>
<b>VI. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Nota 15)</b>	<b>340.342</b>	<b>317.770</b>
Tesorería	3.781	6.490
Otros activos líquidos equivalentes	336.561	311.280
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>4.229.344</b>	<b>4.291.873</b>

Las notas se corresponden con los puntos incluidos en el apartado "Memoria de las Cuentas Anuales" (pag. 103)

	Miles de euros	
	Marzo 2014	Marzo 2013
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		
<b>A) PATRIMONIO NETO (Nota 16)</b>	<b>1.899.795</b>	<b>1.864.112</b>
<b>A-1) Fondos Propios</b>	<b>1.899.461</b>	<b>1.861.878</b>
<b>I.Capital</b>	<b>483.370</b>	<b>483.370</b>
<b>II.Prima de emisión</b>	<b>694.399</b>	<b>694.399</b>
<b>III.Reservas</b>	<b>684.109</b>	<b>558.613</b>
Reserva legal	96.674	96.674
Otras reservas	587.435	461.939
<b>IV.Resultado del ejercicio</b>	<b>37.583</b>	<b>125.496</b>
<b>A-2) Ajustes por cambios de valor</b>	<b>-</b>	<b>1.847</b>
I.Activos financieros disponibles para la venta	-	1.847
<b>A-3) Subvenciones recibidas</b>	<b>334</b>	<b>387</b>
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>900.135</b>	<b>939.215</b>
<b>I. Provisiones a largo plazo (Nota 17)</b>	<b>170.626</b>	<b>150.047</b>
Otras provisiones	170.626	150.047
<b>II. Deudas a largo plazo (Nota 18)</b>	<b>811</b>	<b>1.309</b>
Deudas con entidades de crédito a largo plazo	-	341
Obligaciones y otros valores negociables a largo plazo	811	968
<b>III. Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo (Nota 19)</b>	<b>528.248</b>	<b>528.248</b>
<b>IV. Pasivos por impuesto diferido (Nota 20)</b>	<b>195.173</b>	<b>255.313</b>
<b>V. Periodificaciones a largo plazo (Nota 21)</b>	<b>5.277</b>	<b>4.298</b>
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1.429.414</b>	<b>1.488.546</b>
<b>I. Provisiones a corto plazo (Nota 17)</b>	<b>20.155</b>	<b>23.052</b>
<b>II. Deudas a corto plazo (Nota 22)</b>	<b>376.268</b>	<b>267.036</b>
Deudas con entidades de crédito	293	2.097
Otros pasivos financieros	375.975	264.939
<b>III. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 23)</b>	<b>51.608</b>	<b>10.963</b>
<b>IV. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar (Nota 24)</b>	<b>907.191</b>	<b>1.063.385</b>
Proveedores	59.401	73.613
Proveedores empresas del grupo y asociadas	78.585	101.690
Acreedores varios	601.885	641.151
Personal	41.607	105.374
Otras deudas con las Administraciones Públicas	125.713	141.557
<b>V. Periodificaciones a corto plazo (Nota 25)</b>	<b>74.192</b>	<b>124.110</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>4.229.344</b>	<b>4.291.873</b>
	0	0

**VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**
**Cuenta de Pérdidas y Ganancias correspondiente al ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014 y 2013**

	Miles de euros	
	Marzo 2014	Marzo 2013
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS</b>		
<b>1. Importe neto de la cifra de negocios (Nota 31a)</b>	<b>4.080.591</b>	<b>4.705.165</b>
a) Ventas	354.947	397.412
b) Prestaciones de servicios	3.725.644	4.307.753
<b>2. Trabajos realizados por la empresa para su activo</b>	<b>36.905</b>	<b>35.931</b>
<b>3. Aprovisionamientos (Nota 31b)</b>	<b>(827.969)</b>	<b>(887.852)</b>
a) Consumo de mercaderías	(796.078)	(840.299)
b) Consumo de materias primas y otras materias consumibles	(31.843)	(49.624)
c) Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos (Nota 10)	(48)	2.071
<b>4. Otros ingresos de explotación</b>	<b>106.566</b>	<b>105.565</b>
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	106.058	105.057
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	508	508
<b>5. Gastos de personal (Nota 31c)</b>	<b>(228.554)</b>	<b>(335.501)</b>
a) Sueldos, salarios y asimilados	(157.241)	(249.126)
b) Cargas sociales	(71.313)	(86.375)
<b>6. Otros gastos de explotación</b>	<b>(2.424.447)</b>	<b>(2.659.211)</b>
a) Servicios exteriores (Nota 31d)	(2.292.600)	(2.546.713)
b) Tributos	(30.980)	(35.100)
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales (Nota 11)	(86.188)	(71.927)
d) Otros gastos de gestión corriente	(14.679)	(5.471)
<b>7. Amortización del inmovilizado (Notas 5 y 6)</b>	<b>(628.064)</b>	<b>(654.421)</b>
<b>8. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras</b>	<b>1</b>	<b>157</b>
<b>9. Excesos de provisiones</b>	<b>3.000</b>	<b>-</b>
<b>10. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado (Notas 5 y 6)</b>	<b>(23.222)</b>	<b>(11.942)</b>
a) Resultados por enajenaciones y otras	(23.222)	(11.942)
<b>A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)</b>	<b>94.807</b>	<b>297.891</b>
<b>11. Ingresos financieros</b>	<b>2.612</b>	<b>4.352</b>
a) De valores negociables y otros instrumentos financieros	2.612	4.352
a1) De participaciones en capital	-	1.000
a2) De empresas del grupo y asociadas (Nota 29)	1.748	1.600
a3) De terceros	864	1.752
<b>12. Gastos financieros</b>	<b>(13.322)</b>	<b>(12.221)</b>
a) Por deudas con empresas del grupo y asociadas (Nota 29)	(12.179)	(11.690)
b) Por deudas con terceros	(1.143)	(531)
<b>13. Variación de valor razonable en instrumentos financieros</b>	<b>2.706</b>	<b>-</b>
<b>14. Diferencias de cambio</b>	<b>(630)</b>	<b>(177)</b>
<b>15. Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros</b>	<b>-</b>	<b>(115.080)</b>
a) Resultados por enajenaciones y otras	-	(115.080)
<b>A.2) RESULTADO FINANCIERO (11+12+13+14+15)</b>	<b>(8.634)</b>	<b>(123.126)</b>
<b>A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)</b>	<b>86.173</b>	<b>174.765</b>
<b>16. Impuestos sobre beneficios (Nota 27b)</b>	<b>(48.590)</b>	<b>(49.269)</b>
<b>A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+16)</b>	<b>37.583</b>	<b>125.496</b>
<b>A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4)</b>	<b>37.583</b>	<b>125.496</b>

**VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.****Estado de Flujos de Efectivo correspondiente al ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014 y 2013**

	Miles de euros	
	Marzo 2014	Marzo 2013
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>		
<b>1. Resultado del ejercicio antes de impuestos.</b>	<b>86.173</b>	<b>174.765</b>
<b>2. Ajustes del resultado.</b>	<b>733.466</b>	<b>904.174</b>
a) Amortización del inmovilizado (+).	628.064	654.421
b) Correcciones valorativas por deterioro (+/-).	86.236	69.856
c) Variación de provisiones (+/-).	31.124	68.870
d) Imputación de subvenciones (-)	(76)	(157)
e) Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado (+/-).	(23.222)	(11.942)
f) Resultados por bajas y enajenaciones de instrumentos financieros (+/-)	-	115.080
g) Ingresos financieros (-).	(2.612)	(4.352)
h) Gastos financieros (+).	13.322	12.221
i) Diferencias de cambio (+/-).	630	177
<b>3. Cambios en el capital corriente.</b>	<b>(318.385)</b>	<b>(168.996)</b>
a) Existencias (+/-).	(4.014)	4.474
b) Deudores y otras cuentas a cobrar (+/-).	(82.792)	(11.632)
c) Otros activos corrientes (+/-).	(510)	9.517
d) Acreedores y otras cuentas a pagar (+/-).	(168.688)	(86.198)
e) Otros pasivos corrientes (+/-).	(67.369)	(85.288)
f) Otros activos y pasivos no corrientes (+/-).	4.988	131
<b>4. Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación.</b>	<b>(13.112)</b>	<b>(134.177)</b>
a) Pagos de intereses (-).	(1.143)	(531)
b) Cobros de dividendos (+).	-	1.000
c) Cobros de intereses (+).	2.612	3.352
d) Cobros (pagos) por impuesto sobre beneficios(+/-).	(14.581)	(137.998)
<b>5. Flujos de efectivo de las actividades de explotación (+1+2+3-4)</b>	<b>488.142</b>	<b>775.766</b>
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
<b>6. Pagos por inversiones (-).</b>	<b>(523.596)</b>	<b>(788.926)</b>
a) Empresas del grupo y asociadas	-	(3.924)
b) Inmovilizado intangible.	(34.576)	(185.638)
c) Inmovilizado material.	(460.982)	(307.355)
d) Otros activos financieros.	(25.782)	(289.374)
e) Otros activos.	(2.256)	(2.635)
<b>7. Cobros por desinversiones (+).</b>	<b>62.290</b>	<b>34.565</b>
a) Empresas del grupo y asociadas	8.636	-
b) Inmovilizado intangible.	1.072	1.620
c) Inmovilizado material.	52.462	32.739
e) Otros activos financieros.	120	206
<b>8. Flujos de efectivo de las actividades de inversión (7-6)</b>	<b>(461.306)</b>	<b>(754.361)</b>
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
<b>9. Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero.</b>	<b>(4.264)</b>	<b>590</b>
a) Emisión	497	5.949
1. Deudas con entidades de crédito (+).	293	2.097
2. Deudas con empresas del grupo y asociadas (+).	204	-
3. Otras deudas (+).	-	3.852
b) Devolución y amortización de	(4.761)	(5.359)
1. Deudas con entidades de crédito (-).	(2.097)	(370)
2. Deudas con empresas del grupo y asociadas (-).	-	(4.644)
3. Otras deudas (-).	(2.664)	(345)
<b>10. Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio.</b>	-	<b>(300.000)</b>
a) Dividendos (-).	-	(300.000)
<b>11. Flujos de efectivo de las actividades de financiación (+9-10-11)</b>	<b>(4.264)</b>	<b>(299.410)</b>
<b>E) AUMENTO NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES (+5-8-12)</b>	<b>22.572</b>	<b>(278.005)</b>
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio.	317.770	595.775
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio.	340.342	317.770

**VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**
**Estado de Cambios en el Patrimonio Neto correspondiente al ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014 y 2013**
**A) Estado de Ingresos y Gastos reconocidos correspondiente al ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014**

	Miles de euros	
	Marzo 2014	Marzo 2013
<b>A) Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias</b>	<b>37.583</b>	<b>125.496</b>
<b>Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto</b>		
<b>I. Por valoración de instrumentos financieros</b>	<b>(2.638)</b>	<b>164</b>
1. Activos financieros disponibles para la venta	(2.638)	164
<b>II. Subvenciones, donaciones y legados recibidos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>III. Efecto Impositivo</b>	<b>791</b>	<b>(49)</b>
<b>B) Total ingresos y gastos imputados directamente en el patrimonio neto (I+II+III)</b>	<b>(1.847)</b>	<b>115</b>
<b>Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias</b>		
<b>IV. Subvenciones, donaciones y legados recibidos</b>	<b>(76)</b>	<b>(157)</b>
<b>V. Efecto Impositivo</b>	<b>23</b>	<b>47</b>
<b>C) Total transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias (IV+V)</b>	<b>(53)</b>	<b>(110)</b>
<b>TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS (A+B+C)</b>	<b>35.683</b>	<b>125.501</b>

Las notas 1 a 34 descritas en la Memoria adjunta forman parte integrante del Estado de Cambios en el Patrimonio Neto correspondiente al ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014.

**B) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto correspondiente al ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014**

	Capital Social	Prima de emisión	Reservas	Resultado ejercicio corriente	Ajustes por cambios de valor	Subvenciones recibidas	Total
<b>A) SALDO, 31 DE MARZO DE 2012</b>	<b>483.370</b>	<b>694.399</b>	<b>486.070</b>	<b>372.543</b>	<b>1.732</b>	<b>497</b>	<b>2.038.611</b>
<b>I. Total ingresos y gastos reconocidos</b>	-	-	-	<b>125.496</b>	<b>115</b>	<b>(110)</b>	<b>125.501</b>
<b>II. Operaciones con socios o propietarios</b>	-	-	<b>(300.000)</b>	-	-	-	<b>(300.000)</b>
1. (+) Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-
2. (-) Distribución de dividendos	-	-	(300.000)	-	-	-	(300.000)
<b>III. Otras variaciones del patrimonio neto</b>	-	-	<b>372.543</b>	<b>(372.543)</b>	-	-	-
1. (-) Aplicación del resultado del ejercicio.	-	-	372.543	(372.543)	-	-	-
<b>B) SALDO, 31 DE MARZO DE 2013</b>	<b>483.370</b>	<b>694.399</b>	<b>558.613</b>	<b>125.496</b>	<b>1.847</b>	<b>387</b>	<b>1.864.112</b>
<b>I. Total ingresos y gastos reconocidos</b>	-	-	-	<b>37.583</b>	<b>(1.847)</b>	<b>(53)</b>	<b>35.683</b>
<b>II. Operaciones con socios o propietarios</b>	-	-	-	-	-	-	-
1. (+) Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-
2. (-) Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	-
<b>III. Otras variaciones del patrimonio neto</b>	-	-	<b>125.496</b>	<b>(125.496)</b>	-	-	-
1. (-) Aplicación del resultado del ejercicio.	-	-	125.496	(125.496)	-	-	-
<b>C) SALDO, 31 DE MARZO DE 2014</b>	<b>483.370</b>	<b>694.399</b>	<b>684.109</b>	<b>37.583</b>	<b>-</b>	<b>334</b>	<b>1.899.795</b>

## Vodafone España, S.A.U.

### Memoria de las Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de Marzo de 2014

(Expresada en miles de euros) (GRI:G4-17)

#### 1. Actividad de la Sociedad

Vodafone España, S.A.U., (en adelante la "Sociedad") es una sociedad anónima constituida por tiempo indefinido el 27 de mayo de 1994, bajo el nombre de Airtel Móvil, S.A. El domicilio social de la Sociedad se encuentra desde el 1 de febrero de 2014 en la Avda. de América 115, 28042, Madrid y antes de esa fecha dicho domicilio radicaba en Parque Empresarial de La Moraleja, Avda. de Europa 1, 28108, Alcobendas, Madrid.

Con fecha 26 de marzo de 2003 la Junta General de Accionistas aprobó el cambio de denominación social de Airtel Móvil, S.A. a Vodafone España, S.A., quedando inscrito el cambio el 22 de abril de 2003 en el Registro Mercantil.

El 23 de Mayo de 2008 quedó formalizada la compraventa de acciones de la Sociedad entre Vodafone Holdings Europe, S.L.U. y Vodafone Group Plc, pasando todas sus acciones a ser propiedad de un único accionista, Vodafone Holdings Europe, S.L.U. En cumplimiento de las previsiones legales, la denominación de la Sociedad pasó a ser "Vodafone España, S.A.U." y la referida unipersonalidad sobrevenida fue declarada e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en fecha 9 de junio de 2008.

El único accionista de la Sociedad, Vodafone Holdings Europe, S.L.U., es dependiente al 100% directa o indirectamente de la sociedad extranjera denominada Vodafone Group Plc., debidamente constituida bajo las leyes del Reino Unido, domiciliada en Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire RG14 2FN, Reino Unido y registrada con el número 1833679 en el Registro correspondiente.

El objeto social de la Sociedad es la explotación de redes y el desarrollo de actividades y servicios a través de comunicaciones electrónicas, telecomunicaciones, televisión, servicios de la sociedad de la información, y multimedia o de valor añadido.

La Sociedad inició sus actividades con fecha 3 de octubre de 1995 habiendo sido adjudicataria de la concesión del Estado para la prestación de servicios de telefonía móvil automática en su modalidad GSM, por un período inicial de quince años prorrogable a otros cinco.

Con posterioridad, el Real Decreto 1252/1997 de 24 de julio, facultó a los titulares de las concesiones del

servicio GSM a prestar el servicio de comunicaciones móviles personales en su modalidad DCS-1800, por un período de veinticinco años, prorrogable por otros cinco. A su vez, se amplió el plazo de concesión de licencia GSM hasta veinticinco años, prorrogable por un solo período de cinco años.

Con fecha 10 de diciembre de 1998 la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones acordó otorgar a la Sociedad una Licencia Individual de Tipo B1 para el ámbito nacional, habilitante para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público, mediante el establecimiento o explotación, por su titular, de una red pública telefónica fija. La explotación de la red incluye asimismo el derecho a prestar el servicio de líneas susceptibles de arrendamiento. La concesión de este título habilitante no supuso coste alguno para la Sociedad.

Con fecha 18 de abril de 2000 se formalizó la licencia individual de tipo B2 otorgada a la Sociedad para el establecimiento de la red de telecomunicaciones necesaria y para la explotación del servicio de comunicaciones móviles de tercera generación (UMTS) tras la resolución del concurso y el otorgamiento de la licencia por la Orden del Ministerio de Fomento de 10 de marzo de 2000. La duración de dicha licencia se estableció en un período de veinte años prorrogable por otros diez.

En febrero de 2004 se empezó a comercializar el servicio de UMTS mediante tarjetas de acceso remoto a datos y en noviembre del mismo año se lanzó comercialmente el servicio de telefonía móvil de tercera generación (UMTS).

Con fecha 27 de junio de 2008, el accionista único de la Sociedad aprobó la fusión por absorción entre Vodafone España, S.A.U., como sociedad absorbente y Tele2 Telecommunication Services, S.L.U., como sociedad absorbida.

El Real Decreto 458/2011 de 1 de abril de 2011 introduce la neutralidad tecnológica por la cual la Sociedad podrá explotar las bandas de 900 MHz hasta diciembre de 2027 y la banda de 1800 MHz hasta diciembre 2030 por sistemas UMTS. Con el fin de mantener la valoración y el equilibrio económico-financiero y mejorar la competencia se acuerda que la compañía debe revertir al estado 2 MHz de la banda de 900 Mhz y 4,8 MHz de la banda de 1.800Mhz.

Con fecha 15 de septiembre de 2011 la orden ITC/2508/2011 resuelve la subasta convocada para el otorgamiento de concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda de 800 MHz y 2,6 GHz. En la subasta se otorga a la sociedad 10 MHz en la banda de 800 MHz y 20 MHz en la banda de 2,6 GHz.

Con fecha 5 de diciembre de 2011 la orden ITC/3470/2011 resuelve la subasta convocada para el otorgamiento de concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda de 2,6 GHz. En dicha subasta a la sociedad se le asignan 20 MHz en la banda de 2,6 GHz.

#### 2. Bases de presentación de las Cuentas Anuales

##### a) Marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad

Estas Cuentas Anuales se han formulado por los Administradores de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad, que es el establecido en:

- Código de Comercio y la restante legislación mercantil.
- Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 y sus Adaptaciones sectoriales.
- Las normas de obligado cumplimiento aprobadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas en desarrollo del Plan General de Contabilidad y sus normas complementarias.
- El resto de la normativa contable española que resulte de aplicación.

##### b) Imagen fiel

Las Cuentas Anuales adjuntas han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y en particular, los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio.

Las Cuentas Anuales del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 han sido formuladas por el Consejo de Administración y se someterán a la aprobación del accionista único de la Sociedad. Los Administradores de la Sociedad estiman que serán aprobadas sin modificaciones.

Las Cuentas Anuales del ejercicio de doce meses finalizado el 31 de marzo de 2013 fueron aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad con fecha 25 de septiembre de 2013.

Las cifras contenidas en los documentos que componen estas Cuentas Anuales, a saber, balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, así como informe de gestión, están expresadas en miles de euros, salvo indicación en contrario.

#### c) Principios contables obligatorios no aplicados

Los Administradores han formulado estas Cuentas Anuales teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables de aplicación obligatoria que tienen un efecto significativo en dichas Cuentas Anuales. No existe ningún principio contable que siendo obligatorio, haya dejado de aplicarse.

#### d) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la elaboración de las Cuentas Anuales adjuntas se han utilizado estimaciones realizadas por los Administradores de la Sociedad para valorar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas, entre las que destacan:

- La vida útil de los activos intangibles y materiales (véase Nota 4a, Nota 4b, Nota 5 y Nota 6).
- La evaluación de posibles pérdidas por deterioro de determinados activos (véase Nota 4a, Nota 5 y Nota 6).
- Identificación de los diferentes componentes de los ingresos (véase Nota 4m).
- El cálculo de provisiones, básicamente:
  - Provisión de insolvencias (véase Nota 4c y Nota 11).
  - Provisión de puntos (véase Nota 4m y Nota 25).
  - Provisión de litigios (véase Nota 4h y Nota 17).
  - Impuesto sobre sociedades a pagar (véase Nota 4l y Nota 27).

A pesar de que estas estimaciones se han realizado sobre la base de la mejor información disponible a 31 de marzo de 2014, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en los próximos ejercicios, lo que se realizaría, en su caso, de forma prospectiva.

#### e) Comparación de la información

La información contenida en esta memoria referida al ejercicio 2013 se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos con la información del ejercicio 2014.

#### f) Agrupación de partidas

Determinadas partidas del balance de situación, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo se presentan de forma agrupada para facilitar su comprensión, si bien, en la medida en que sea significativa, se ha incluido la información desagregada en las correspondientes notas de la memoria.

#### g) Corrección de errores

En la elaboración de las cuentas anuales no se ha detectado ningún error significativo que haya supuesto la re-expresión de los importes incluidos en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio terminado el 31 de marzo de 2013, excepto por el importe de 115.080 miles de euros que se explica a continuación.

Para subsanar la citada excepción en el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2014 se ha procedido a la re-expresión de los importes incluidos en las Cuentas Anuales del ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2013. Para ello se ha dado de baja con efecto retroactivo a 31 de marzo de 2013 un importe de 115.080 miles de euros correspondientes al crédito a largo plazo de deudas con vencimiento superior a un año por los pagos realizados en concepto de aportaciones exigidas por el artículo 5 de la Ley 8/2009, de 28 de agosto, de financiación de la Corporación de Radio Televisión Española (Nota 8c).

En el balance de situación a 31 de marzo de 2013 el epígrafe "Inversiones financieras a largo plazo" ha disminuido en 115.080 miles de euros, el epígrafe "Inversiones en empresas del grupo y asociadas" ha aumentado por el efecto impositivo en 34.524 miles de euros, y, el epígrafe "Fondos propios" ha disminuido por el neto de la variación de los epígrafes "Inversiones financieras a largo plazo" y su efecto impositivo registrado en el epígrafe "Inversiones en empresas del grupo y asociadas" en 80.556 miles de euros.

En la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2013 el epígrafe "Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros" ha aumentado en 115.080 miles de euros, y, el epígrafe "Impuestos sobre beneficios" ha disminuido por el efecto impositivo registrado en el epígrafe "Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros" en 30.524 miles de euros.

En el estado de flujos de efectivo del ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2013 el epígrafe "Resultados del ejercicio antes de impuestos" ha disminuido 115.080 miles de euros, el epígrafe "Resultados por bajas y enajenaciones de instrumentos financieros" ha aumentado 115.080 miles de euros.

En el estado de cambios en el patrimonio neto dentro del apartado "Estado de ingresos y gastos reconocidos" el epígrafe "Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias" ha disminuido 80.556 miles de euros. Dentro del apartado "Estado total de cambios en el patrimonio neto" el epígrafe "Total ingresos y gastos reconocidos" ha disminuido 80.556 miles de euros

#### h) Fondo de maniobra

A 31 de marzo de 2014, la Sociedad presenta en su Balance de Situación un fondo de maniobra negativo. Sin embargo, tiene aprobado un plan de negocio que generará flujos de caja suficientes para atender sus obligaciones actuales y futuras, por lo que no se estima que vayan a surgir problemas de liquidez durante el próximo año.

En todo caso, la Sociedad cuenta con el apoyo financiero expreso de su accionista final, Vodafone Group Plc., tanto para atender los pagos derivados del curso de sus operaciones como la devolución de los créditos que figuran en su Balance de Situación a 31 de marzo de 2014.

### **3. Distribución de Resultados**

El Consejo de Administración de la Sociedad someterá a la aprobación del accionista único la siguiente propuesta de distribución del resultado del ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014:

	Miles de euros
	<u>31.03.14</u>
Base de reparto:	
Pérdidas y Ganancias	<u>37.583</u>
Distribución:	
A Reservas voluntarias	32.898
A Reservas por fondo de comercio	<u>4.685</u>
	<u>37.583</u>

#### 4. Normas de valoración

Las principales normas de registro y valoración utilizadas en la elaboración de las Cuentas Anuales de los ejercicios terminados el 31 de marzo de 2013 y 31 de marzo de 2014, de acuerdo con las establecidas por el Plan General de Contabilidad, han sido las siguientes:

##### a) Inmovilizado intangible

Como norma general, el inmovilizado intangible se valora inicialmente por su precio de adquisición o coste de producción. Los costes de producción incluyen costes de personal que se entienden relacionados directa o indirectamente con el inmovilizado.

Posteriormente se valora a su coste minorado por la correspondiente amortización acumulada y, en su caso, por las pérdidas por deterioro que haya experimentado. Dichos activos se amortizan linealmente en función de su vida útil.

##### • Concesiones administrativas

La concesión administrativa para la explotación de la licencia de telefonía móvil automática bajo estándares GSM y DCS, se amortiza linealmente desde que alcanzó su madurez.

La concesión administrativa para la explotación de la licencia de telefonía móvil de tercera generación, UMTS, se amortiza linealmente a lo largo del período de concesión de la licencia. Se comenzó a amortizar a partir de febrero 2004.

En el ejercicio 2012 el Gobierno adjudicó a la Sociedad las concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en las bandas de 800 MHz y 2,6 GHz. La banda de 800 MHz está previsto que entre en explotación en el año 2015, y el período de concesión se extiende hasta el año 2030. La banda de 2,6 GHz se encuentra en explotación y se comenzó a amortizar en septiembre de 2011 y el período de la concesión se extiende hasta el 31 de diciembre de 2030.

##### • Fondo de comercio

El fondo de comercio figura en el activo cuando su valor se pone de manifiesto en virtud de una adquisición onerosa, en el contexto de una combinación de negocios. En concreto, la Sociedad registra en este epígrafe el fondo de comercio derivado de la fusión llevada a cabo en el 2007 de Tele2 Telecommunication Services, S.L.U., con su subsidiaria.

El fondo de comercio se asigna a cada una de las unidades generadoras de efectivo sobre las que se espera que recaigan los beneficios de la combinación de negocios. En concreto, la Sociedad ha identificado al negocio de banda ancha como unidad generadora de efectivo.

El fondo de comercio no se amortiza. En su lugar, la unidad generadora de efectivo se somete, al menos anualmente, a un test de deterioro conforme a la metodología indicada más adelante, procediéndose, en su caso, a registrar la correspondiente corrección valorativa.

##### • Aplicaciones informáticas

Las aplicaciones informáticas adquiridas, que no constituyan parte integrante del equipo, se valoran por el importe satisfecho por la propiedad o el derecho de uso de programas informáticos, incrementados, en su caso, por los costes directos incurridos por la Sociedad en el desarrollo de las citadas aplicaciones. La vida útil estimada de las mismas es de cuatro años. Los costes de mantenimiento de dichas aplicaciones se cargan a gastos en el ejercicio en que se incurren.

##### • Deterioro de activos intangibles y materiales

Al cierre de cada ejercicio o siempre que existan indicios de pérdida de valor, la Sociedad procede a estimar mediante el denominado "Test de deterioro" la posible existencia de pérdidas de valor que reduzcan el valor recuperable de dichos activos a un importe inferior al de su valor en libros.

El importe recuperable se determina como el mayor importe entre el valor razonable menos los costes de venta y el valor en uso.

El procedimiento implantado por la Dirección de la Sociedad para la realización de dicho test es el siguiente:

- Los valores recuperables se calculan para cada unidad generadora de efectivo, si bien en el caso de inmovilizaciones materiales, siempre que sea posible, los cálculos de deterioro se efectúan elemento a elemento, de forma individualizada.
- La Dirección ha preparado para cada unidad generadora de efectivo su plan de negocio abarcando un espacio temporal de cinco ejercicios. Los principales componentes de dicho plan son:

- Proyecciones de resultados
- Proyecciones de inversiones y capital circulante

Otras variables que influyen en el cálculo del valor recuperable son:

- Tipo de descuento a aplicar, entendiéndose éste como la media ponderada del coste de capital, siendo las principales variables que influyen en su cálculo, el coste de los pasivos y los riesgos específicos de los activos.
- Tasa de crecimiento de los flujos de caja empleada para extrapolar las proyecciones de flujos de efectivo más allá del período cubierto por los presupuestos o previsiones.

Las proyecciones son preparadas sobre la base de la experiencia pasada y en función de las mejores estimaciones disponibles, siendo éstas consistentes con la información procedente del exterior.

Los planes de negocio así preparados son revisados y finalmente aprobados por la Dirección de la Sociedad.

En el caso de que se deba reconocer una pérdida por deterioro de una unidad generadora de efectivo a la que se hubiese asignado un fondo de comercio, se reduce en primer lugar el valor contable del fondo de comercio correspondiente a dicha unidad. Si el deterioro supera el importe de éste, en segundo lugar se reduce el valor contable del resto de activos de la unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero.

Cuando una pérdida por deterioro de valor revierte posteriormente, el importe en libros del activo o de la unidad generadora de efectivo se incrementa en la estimación revisada de su importe recuperable, pero de tal modo que el importe en libros incrementado no supere el importe en libros que se habría determinado de no haberse reconocido ninguna pérdida por deterioro en ejercicios anteriores. Dicha reversión de una pérdida por deterioro de valor se reconoce como ingreso.

##### b) Inmovilizado material

El inmovilizado material se valora a su coste de adquisición o de producción según proceda y posteriormente se minorará por la correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro, si las hubiera, conforme al criterio mencionado en la Nota 4.a. Los costes de producción incluyen costes de personal relacionados directa o indirectamente con el inmovilizado.

La Sociedad tiene firmados contratos de alquiler de emplazamientos que contemplan compromisos de desmantelamiento y rehabilitación de los mismos. La Sociedad estima el valor actual de las obligaciones futuras derivadas del desmantelamiento y dicho valor actual se activa como mayor coste de inmovilizado, dando lugar al registro de una provisión (véase Nota 17), la cual es objeto de actualización financiera en los periodos siguientes al de su constitución.

Los costes incurridos en aplicaciones informáticas para equipos que no puedan funcionar sin estas aplicaciones, se considerarán parte integrante del equipo y serán tratadas como elementos del inmovilizado material amortizándose en la misma vida útil que el equipo al que van asociadas.

La amortización de los elementos del inmovilizado material se realiza sobre los valores de coste de acuerdo con un criterio lineal y durante los siguientes períodos de vida útil estimados:

	Vidas útiles (años)
Construcciones	8-15
Instalaciones técnicas	8
Utillaje y repuestos para inmovilizado	6
Mobiliario y equipos de oficina	8
Mobiliario tiendas propias	4
Equipos para procesos de información	4
Equipos comerciales	2
Elementos de transporte	6,3

Las obras e instalaciones comienzan a amortizarse cuando se ponen en funcionamiento, una vez superado el período de prueba.

Los costes de ampliación o mejora de los bienes de inmovilizado material que suponen un aumento de la productividad, capacidad, eficiencia o un alargamiento de la vida útil se incorporan al activo como mayor valor del bien.

Los costes incurridos por la Sociedad para el diseño, construcción y mejora de sus infraestructuras de red y equipos de telecomunicaciones móviles y fijas se activan como mayor valor del inmovilizado al que están afectos y se muestran en el epígrafe "Trabajos realizados por la empresa para su activo".

Las sustituciones o renovaciones de elementos completos se contabilizan como mayor importe del inmovilizado material, con el consiguiente retiro contable de los elementos sustituidos o renovados. Por el contrario, los gastos periódicos de mantenimiento, conservación y reparación se cargan a los resultados del ejercicio en que se incurrir.

### c) Instrumentos financieros

#### • Activos Financieros

Los activos financieros que posee la Sociedad se clasifican en las siguientes categorías:

- Préstamos y partidas a cobrar: activos financieros originados en la venta de bienes o en la prestación de servicios por operaciones de tráfico de la empresa, o los que no teniendo un origen comercial, no son instrumentos de patrimonio ni derivados y cuyos cobros son de cuantía fija o determinable y no se negocian en un mercado activo.

Se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la

transacción que sean directamente atribuibles y se valoran posteriormente por su coste amortizado.

- Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo: se consideran empresas del grupo aquellas vinculadas con la Sociedad por una relación de control.

Las inversiones en el patrimonio de empresas del grupo se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. Desde el 1 de enero de 2010, en el caso de inversiones en el patrimonio de empresas del grupo que otorgan control sobre la sociedad dependiente, los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales relacionados con la adquisición de la inversión se imputan directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias.

Posteriormente las inversiones en el patrimonio de empresas del grupo se valoran por su coste, minorado, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro. Dichas correcciones se calculan como la diferencia entre su valor en libros y el importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor actual de los flujos de efectivo futuros derivados de la inversión. Salvo mejor evidencia del importe recuperable, se toma en consideración el patrimonio neto de la entidad participada, corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de la valoración (incluyendo el fondo de comercio, si lo hubiera).

- Activos financieros disponibles para la venta: se incluyen los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio de otras empresas que no hayan sido clasificados en ninguna de las otras categorías definidas en el Plan General Contable.

Los activos financieros disponibles para la venta se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. Posteriormente se valoran a su valor razonable, registrándose en el patrimonio neto el resultado de las variaciones en dicho valor razonable, hasta que el activo se enajena o haya sufrido un deterioro de valor (de carácter estable o permanente), momento en el cual dichos resultados acumulados reconocidos previamente en el patrimonio neto pasan a registrarse en la cuenta de pérdidas y ganancias. En este sentido, se considera que existe deterioro (carácter permanente) si se ha producido una caída de más del 40% del valor de cotización del activo, durante un período de un año y medio, sin que se haya recuperado el valor.

Al menos al cierre del ejercicio la Sociedad realiza un test de deterioro para los activos financieros que no están registrados a valor razonable. Se considera que existe evidencia objetiva de deterioro si el valor recuperable del activo financiero es inferior a su valor en libros. Cuando se produce, el registro de este deterioro se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias.

En particular, y respecto a las correcciones valorativas relativas a los deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, el criterio utilizado por la Sociedad para calcular las correspondientes correcciones valorativas, es el de dotar un fondo en función de la antigüedad de los derechos de cobro, o cuando concurren circunstancias que indican razonablemente que determinados saldos deben ser considerados como de dudoso cobro.

La Sociedad da de baja los activos financieros cuando expiran o se han cedido los derechos sobre los flujos de efectivo del correspondiente activo financiero y se han transferido sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad.

#### • Pasivos Financieros

Los pasivos financieros que posee la Sociedad son aquellos débitos y partidas a pagar que se han originado en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico de la empresa, o también aquellos que sin tener un origen comercial, no pueden ser considerados como instrumentos financieros derivados.

Los débitos y partidas a pagar se valoran inicialmente al valor razonable de la contraprestación recibida, ajustada por los costes de la transacción directamente atribuibles. Con posterioridad, dichos pasivos se valoran de acuerdo con su coste amortizado.

La Sociedad da de baja los pasivos financieros cuando se extinguen las obligaciones que los han generado.

### d) Periodificaciones a corto y largo plazo

La política de la Sociedad es diferir los ingresos obtenidos por la cuota de conexión de nuevos clientes a lo largo de la vida media estimada de los mismos. En contrapartida, los costes equivalentes derivados de la captación de los clientes son diferidos igualmente. La parte correspondiente al corto plazo se refleja en el epígrafe de activo y pasivo corriente y la del largo plazo en la de activo y pasivo no corriente.

La Sociedad tiene firmados varios contratos a largo plazo de arrendamiento de capacidad de fibra óptica que ha pagado por anticipado así como pagos por alta de alquiler de circuitos. La parte pendiente de devengar a largo plazo se recoge en "Periodificaciones

a largo plazo” del activo no corriente y la parte correspondiente a corto plazo se presenta en “Periodificaciones a corto plazo” del activo corriente.

Adicionalmente se recogen gastos que se difieren por considerar que tienen proyección económica futura. Estos gastos se cargan a resultados en función de su devengo.

Asimismo se incluyen los ingresos recibidos de clientes y otros operadores en concepto de coste de conexión a la red de la Sociedad que se irán reflejando en resultados durante la vida de los contratos. La parte correspondiente al largo plazo se refleja en “Periodificaciones a largo plazo” del pasivo no corriente y la parte correspondiente a corto plazo se presenta en “Periodificaciones a corto plazo” del pasivo corriente.

#### e) Existencias

Las existencias de terminales, accesorios y tarjetas, se muestran valoradas a precio de adquisición, calculado de acuerdo con el método de coste medio ponderado, o al valor de mercado, si éste fuese menor. Se realizan provisiones por valor neto de realización y por obsolescencia en función del precio de venta, y de la antigüedad y rotación de los materiales para recoger su depreciación efectiva, reconociéndola como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias.

#### f) Efectivo y otros activos equivalentes

Se incluyen los saldos a favor de la empresa, en cuentas corrientes a la vista y los instrumentos financieros que tengan disponibilidad inmediata. A su vez, las inversiones financieras convertibles en efectivo, con un vencimiento no superior a tres meses desde la fecha de adquisición, que no tengan riesgos significativos de cambio de valor y que formen parte de la política de gestión normal de la tesorería de la empresa.

#### g) Subvenciones recibidas

Para la contabilización de las subvenciones recibidas de los terceros distintos de los del grupo y asociados la Sociedad sigue los siguientes criterios:

- Subvenciones de capital no reintegrables: Se valoran por el valor razonable del importe o el bien concedido, en función de si son de carácter monetario o no. Se contabilizarán inicialmente, con carácter general, como ingresos directamente imputados al patrimonio neto y se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias como ingresos sobre una base sistemática y racional de forma correlacionada con la dotación a la amortización efectuada en el periodo para los elementos subvencionados.

- Subvenciones de carácter reintegrable: Mientras tengan el carácter de reintegrables se contabilizan como pasivos.
- Subvenciones de explotación: Se abonan a resultados en el momento en que se conceden excepto si se destinan a financiar déficit de explotación de ejercicios futuros, en cuyo caso se imputarán en dichos ejercicios. Si se conceden para financiar gastos específicos, la imputación se realizará a medida que se devenguen los gastos financiados.

#### h) Provisión para riesgos y gastos

Los Administradores de la Sociedad en la formulación de las Cuentas Anuales diferencian entre:

- Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones actuales derivadas de sucesos pasados, cuya cancelación es probable que origine una salida de recursos, pero que resultan indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.
- Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización futura está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad.

Las Cuentas Anuales recogen todas las provisiones con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las Cuentas Anuales, sino que se informa sobre los mismos en las notas de la memoria, en la medida en que no sean considerados como remotos.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir la obligación, teniendo en cuenta la información disponible sobre el suceso y sus consecuencias, y registrándose los ajustes que surjan por la actualización de dichas provisiones como un gasto financiero conforme se va devengando.

La compensación a recibir de un tercero en el momento de liquidar la obligación, siempre que no existan dudas de que dicho reembolso será percibido, se registra como activo, excepto en el caso de que exista un vínculo legal por el que se haya exteriorizado parte del riesgo, y en virtud del cual la Sociedad no esté obligada a responder; en esta situación, la compensación se tendrá en cuenta para estimar el importe por el que, en su caso, figurará la correspondiente provisión.

#### i) Transacciones en moneda extranjera

La moneda funcional utilizada por la Sociedad es el euro. Consecuentemente, las operaciones en otras divisas distintas del euro se consideran denominadas

en moneda extranjera y se registran según los tipos de cambio vigentes en las fechas de las operaciones.

Al cierre del ejercicio, los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten aplicando el tipo de cambio en la fecha del balance de situación. Los beneficios o pérdidas puestos de manifiesto se imputan directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se producen.

#### j) Indemnizaciones

De acuerdo con la legislación vigente, la Sociedad está obligada al pago de indemnizaciones a aquellos empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. Por tanto, las indemnizaciones por despido susceptibles de cuantificación razonable se registran como gasto en el ejercicio en el que se adopta la decisión del despido.

#### k) Pagos basados en acciones

La Sociedad reconoce, por un lado, los bienes y servicios recibidos como un activo o como un gasto, atendiendo a su naturaleza, en el momento de su obtención y, por otro, el correspondiente incremento en el Patrimonio neto, si la transacción se liquida con instrumentos de patrimonio, o el correspondiente pasivo si la transacción se liquida con un importe que esté basado en el valor de los instrumentos de patrimonio.

En el caso de transacciones que se liquiden con instrumentos de patrimonio, tanto los servicios prestados como el incremento en el patrimonio neto se valoran por el valor razonable de los instrumentos de patrimonio cedidos, referido a la fecha del acuerdo de concesión. Si por el contrario se liquidan en efectivo, los bienes y servicios recibidos y el correspondiente pasivo se reconocen al valor razonable de éstos últimos, referido a la fecha en la que se cumplen los requisitos para su reconocimiento.

Dicho valor razonable se determina al precio de mercado de las acciones teniendo en cuenta los términos y condiciones bajo las cuales las acciones fueron concedidas. Los términos y condiciones principales son dividendos esperados y restricciones en la transferencia de las acciones después del periodo de concesión.

#### l) Impuesto sobre Sociedades

El gasto por impuesto sobre beneficios comprende la parte relativa al gasto por el impuesto corriente y la parte correspondiente al gasto o ingreso por impuesto diferido.

El impuesto corriente es la cantidad que la Sociedad satisface como consecuencia de las liquidaciones fiscales del impuesto sobre el beneficio relativas a un ejercicio. Las deducciones y otras ventajas fiscales en la cuota del impuesto, excluidas las retenciones y pagos a

cuenta, así como las pérdidas fiscales compensables de ejercicios anteriores y aplicadas efectivamente en éste, dan lugar a un menor importe del impuesto corriente.

El gasto o el ingreso por impuesto diferido se corresponde con el reconocimiento y la cancelación de los activos y pasivos por impuesto diferido. Estos incluyen las diferencias temporarias que se identifican como aquellos importes que se prevén pagaderos o recuperables derivados de las diferencias entre los importes en libros de los activos y pasivos y su valor fiscal, así como las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas fiscalmente.

Dichos importes se registran aplicando a la diferencia temporaria o crédito que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para todas las diferencias temporarias imponibles, excepto aquellas derivadas del reconocimiento inicial de fondos de comercio o de otros activos y pasivos en una operación que no afecta ni al resultado fiscal ni al resultado contable y no es una combinación de negocios.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos sólo se reconocen en la medida en que se considere probable que la Sociedad vaya a disponer de ganancias fiscales futuras contra las que poder hacerlos efectivos.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos, originados por operaciones con cargos o abonos directos en cuentas de patrimonio, se contabilizan también con contrapartida en patrimonio neto.

En cada cierre contable se reconsideran los activos por impuestos diferidos registrados, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos en la medida en que existan dudas sobre su recuperación futura. Asimismo, en cada cierre se evalúan los activos por impuestos diferidos no registrados en balance y éstos son objeto de reconocimiento en la medida en que pase a ser probable su recuperación con beneficios fiscales futuros.

La Sociedad tributa en régimen de consolidación fiscal perteneciendo al Grupo de consolidación nº 236/02 cuya entidad dominante es Vodafone Holdings Europe, S.L.U. por lo que la deuda impositiva se encuentra registrada en el epígrafe "Deudas con empresas del grupo y asociadas. En el ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2013 los pagos a cuenta realizados por la compañía fueron superiores a la provisión del impuesto, por lo que el saldo deudor se encontraba registrado en el epígrafe "Inversiones con empresas del grupo y asociadas".

#### m) Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se imputan en función del criterio de devengo, es decir, cuando se produce la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria derivada de ellos. Dichos ingresos se valoran por el valor razonable de la contraprestación recibida, deducidos descuentos e impuestos.

El reconocimiento de los ingresos por ventas se produce en el momento en que se han transferido al comprador los riesgos y beneficios significativos inherentes a la propiedad del bien vendido, no manteniendo la gestión corriente sobre dicho bien, ni reteniendo el control efectivo sobre el mismo.

En cuanto a los ingresos por prestación de servicios, éstos se reconocen considerando el grado de realización de la prestación a la fecha de balance, siempre y cuando el resultado de la transacción pueda ser estimado con fiabilidad.

Con el fin de contabilizar los ingresos atendiendo al fondo económico de las operaciones, puede ocurrir que los componentes identificables de una misma transacción deban reconocerse aplicando criterios diversos, como una venta de bienes y otros servicios anexos. A la inversa, transacciones diferentes pero ligadas entre sí se tratarán contablemente de forma conjunta.

En aquellas transacciones en las que interviene un tercero que es considerado el principal de la operación y no un mero agente, los ingresos se reconocen netos de los cargos recibidos del tercero.

Los pagos variables a la distribución asociados a la calidad del cliente captado, se clasificarán como comisiones y se registrarán en el epígrafe de otros gastos de explotación atendiendo a su fondo económico.

La Sociedad dispone de distintas promociones comerciales para sus clientes consistentes en la obtención de puntos en función de su facturación. Los puntos conseguidos pueden ser canjeados por descuentos en la compra de terminales así como por otro tipo de productos o servicios por un período determinado. La Sociedad reconoce una provisión por el coste estimado de los puntos existentes a la fecha de cierre del ejercicio, en función de su mejor estimación en cuanto al porcentaje de utilización de los mismos por parte de sus clientes antes de su caducidad. Esta provisión se encuentra contabilizada bajo el epígrafe "Periodificaciones a corto plazo", véase Nota 25.

#### n) Arrendamientos operativos

Los ingresos y gastos derivados de los acuerdos de arrendamiento operativo se cargan a la cuenta

de pérdidas y ganancias en el ejercicio en que se devengan.

Cualquier cobro o pago que pudiera realizarse al contratar un arrendamiento operativo, se tratará como un cobro o pago anticipado que se imputará a resultados a lo largo del periodo del arrendamiento, a medida que se cedan o reciban los beneficios del activo arrendado.

#### o) Transacciones con sociedades vinculadas

La Sociedad realiza todas sus operaciones con vinculadas a valores de mercado. Adicionalmente, los precios de transferencia se encuentran adecuadamente soportados por lo que los Administradores de la Sociedad consideran que no existen riesgos significativos por este aspecto de los que puedan derivarse pasivos de consideración en el futuro.

#### p) Medio ambiente

La política de la Sociedad se concentra en la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en los requerimientos que se detallan en la norma ISO 14001, cuyo objetivo es que las empresas alcancen un nivel óptimo de protección del medio ambiente en el marco del desarrollo sostenible. Este Sistema de Gestión Ambiental, está certificado desde 1997 de acuerdo con la norma ISO 14001, y contempla la realización de acciones destinadas a la protección y mejora del medio ambiente, entre las que destacan acciones encaminadas a minimizar el impacto de la construcción y operación de infraestructuras, actuaciones para aumentar la eficiencia energética, así como acciones de control y reciclaje de residuos.

#### q) Partidas corrientes y no corrientes

Se clasifican como activos corrientes aquellos vinculados al ciclo normal de explotación que con carácter general se considera de un año, también aquellos otros activos cuyo vencimiento, enajenación o realización se espera que se produzca en el corto plazo desde la fecha de cierre del ejercicio, los activos financieros mantenidos para negociar, con la excepción de los derivados financieros cuyo plazo de liquidación sea superior al año y el efectivo y otros activos líquidos equivalentes. Los activos que no cumplen estos requisitos se califican como no corrientes.

Del mismo modo, son pasivos corrientes los vinculados al ciclo normal de explotación, los pasivos financieros mantenidos para negociar, con la excepción de los derivados financieros cuyo plazo de liquidación sea superior al año y en general todas las obligaciones cuya vencimiento o extinción se producirá en el corto plazo. En caso contrario, se clasifican como no corrientes.

## 5. Inmovilizado intangible

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 en las diferentes cuentas de inmovilizado intangible es el siguiente:

	Miles de euros				Saldo al 31.03.14
	Saldo al 31.03.13	Entradas o dotaciones	Trasposos y ajustes	Salidas, bajas o reducciones	
<b>Coste:</b>					
Concesiones administrativas	652.067	529	-	-	652.596
Licencia GSM	262.000	-	-	-	262.000
Licencia DCS 1800	174.554	-	-	-	174.554
Licencia UMTS	214.542	-	-	-	214.542
Otros derechos	971	529	-	-	1.500
Fondo de Comercio	83.540	-	-	-	83.540
Aplicaciones informáticas	1.232.861	-	126.997	(21.731)	1.338.127
Inmovilizado en curso	44.221	124.114	(126.997)	-	41.338
<b>Total coste</b>	<b>2.012.689</b>	<b>124.643</b>	<b>-</b>	<b>(21.731)</b>	<b>2.115.601</b>
<b>Amortización:</b>					
Concesiones administrativas	(352.322)	(22.912)	-	-	(375.234)
Licencia GSM	(174.038)	(5.963)	-	-	(180.001)
Licencia DCS 1800	(96.048)	(4.423)	-	-	(100.471)
Licencia UMTS	(81.265)	(12.428)	-	-	(93.693)
Otros derechos	(971)	(98)	-	-	(1.069)
Aplicaciones informáticas	(964.072)	(124.454)	-	20.409	(1.068.117)
<b>Total amortización</b>	<b>(1.316.394)</b>	<b>(147.366)</b>	<b>-</b>	<b>20.409</b>	<b>(1.443.351)</b>
<b>Valor neto</b>	<b>696.295</b>	<b>(22.723)</b>	<b>-</b>	<b>(1.322)</b>	<b>672.250</b>

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 en las diferentes cuentas de inmovilizado intangible es el siguiente:

	Miles de euros				Saldo al 31.03.13
	Saldo al 31.03.12	Entradas o dotaciones	Trasposos y ajustes	Salidas, bajas o reducciones	
<b>Coste:</b>					
Concesiones administrativas	652.067	-	-	-	652.067
Licencia GSM	262.000	-	-	-	262.000
Licencia DCS 1800	174.554	-	-	-	174.554
Licencia UMTS	214.542	-	-	-	214.542
Otros derechos	971	-	-	-	971
Fondo de Comercio	83.540	-	-	-	83.540
Aplicaciones informáticas	1.097.214	304	149.993	(14.650)	1.232.861
Inmovilizado en curso	59.914	134.300	(149.993)	-	44.221
<b>Total coste</b>	<b>1.892.735</b>	<b>134.604</b>	<b>-</b>	<b>(14.650)</b>	<b>2.012.689</b>
<b>Amortización:</b>					
Concesiones administrativas	(319.478)	(32.844)	-	-	(352.322)
Licencia GSM	(161.472)	(12.566)	-	-	(174.038)
Licencia DCS 1800	(88.197)	(7.851)	-	-	(96.048)
Licencia UMTS	(68.838)	(12.427)	-	-	(81.265)
Otros derechos	(971)	-	-	-	(971)
Aplicaciones informáticas	(857.223)	(120.583)	-	13.734	(964.072)
<b>Total amortización</b>	<b>(1.176.701)</b>	<b>(153.427)</b>	<b>-</b>	<b>13.734</b>	<b>(1.316.394)</b>
<b>Valor neto</b>	<b>716.034</b>	<b>(18.823)</b>	<b>-</b>	<b>(916)</b>	<b>696.295</b>

### a) Concesiones administrativas

La concesión administrativa para la explotación de una licencia de telefonía móvil automática bajo estándares GSM figura por la aportación financiera al Tesoro Público, neta de compensaciones, incluidos los impuestos liquidados, y se amortiza linealmente desde el ejercicio 2003, según se detalla en la Nota 4a.

El reconocimiento por parte del Estado español de un crédito a favor de la Sociedad por importe de 159.953 miles de euros comparable con la aportación financiera al Tesoro Público exigida con motivo del otorgamiento del correspondiente título habilitante para la prestación del servicio de comunicaciones móviles personales en su modalidad DCS-1800, generó un nuevo activo por dicho importe, incrementado por un canon pagado de 13.222 miles de euros y los impuestos liquidados, que se amortiza linealmente desde el ejercicio 2003, según se detalla en la Nota 4a.

En el ejercicio 2000 la Sociedad recogió la concesión administrativa para la explotación del servicio de comunicaciones móviles de tercera generación (UMTS) cuyo coste se elevó a 130.720 miles de euros más los correspondientes impuestos. En función de los planes de negocio existentes en relación con el desarrollo del servicio de comunicación de móviles de tercera generación (UMTS), la Sociedad estima que la recuperación de los activos afectos y en curso de afectación a dicho negocio está soportada por la generación de ingresos provenientes del mismo, no estimándose necesario realizar corrección valorativa alguna al respecto. La Sociedad comenzó a amortizar dicha licencia a partir de febrero 2004, como se detalla en la Nota 4a.

En el ejercicio 2012 el Gobierno adjudicó a la Sociedad las concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en las bandas de 800 MHz y 2,6 GHz.

En la banda de 2,6 GHz se asignaron 40 MHz por 81.954 miles de euros que se encuentran registrados en concesiones administrativas dentro del inmovilizado intangible. Actualmente se encuentran en explotación y se comenzaron a amortizar en septiembre de 2011.

En la banda de 800 MHz se asignaron 10 MHz por 458.519 miles de euros. La concesión entrará en uso en el año 2015 y se extenderá hasta el año 2030. La Sociedad desembolsó 229.260 miles de euros en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2012 y los restantes 229.259 miles de euros en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013. El importe total se encuentra registrado como anticipo en el epígrafe inversiones financieras a largo plazo, véase Nota 8c.

#### b) Fondo de comercio y Otro inmovilizado intangible

El Fondo de Comercio al cierre del ejercicio asciende a 83.540 miles de euros y no se amortiza, sino que se somete a la comprobación del deterioro de valor tal y como se describe en la Nota 4a. Como resultado de esta prueba, no se ha considerado necesario realizar ninguna corrección valorativa durante los ejercicios finalizados el 31 de marzo de 2014 ni durante el ejercicio anterior.

#### c) Subvenciones recibidas

La Sociedad no ha recibido nuevas subvenciones para inversiones en inmovilizado intangible en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014, ni en el ejercicio anterior. Al cierre de marzo de 2014 no existe importe pendiente de amortizar ni activos intangibles acogidos a subvenciones.

#### d) Compromisos

A 31 de marzo de 2014, la Sociedad tiene compromisos de inversión sobre bienes de inmovilizado intangible por importe de 25.720 miles de euros (41.264 miles de euros al cierre de marzo de 2013).

#### e) Elementos totalmente amortizados

A 31 de marzo de 2014, existe inmovilizado intangible con un coste original de 826.642 miles de euros que está totalmente amortizado y sigue en uso, desglosados en aplicaciones informáticas 825.580 miles euros y concesiones 1.062 miles de euros (753.532 miles de euros a cierre de marzo de 2013).

#### f) Inmovilizado en curso

El inmovilizado en curso al cierre de marzo de 2014 y de 2013 corresponde íntegramente a aplicaciones informáticas.

#### g) Transacciones en moneda extranjera

No ha habido compras significativas de inmovilizado intangible realizadas en moneda extranjera durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 ni durante el ejercicio anterior.

#### h) Bienes adquiridos a empresas del grupo y asociadas

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014, se han producido adquisiciones de inmovilizado intangible a empresas del grupo y asociadas por importe de 5.122 miles de euros (5.615 miles de euros a cierre de 31 de marzo de 2013).

#### i) Enajenación de inmovilizado intangible

El importe de los beneficios generados por las salidas o bajas de inmovilizado intangible por valor de 251 miles de euros se recogen en "Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado" (707 miles de euros de pérdida a 31 de marzo de 2013).

## 6. Inmovilizado material

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 en las diferentes cuentas de inmovilizado material es el siguiente:

	Miles de euros				Saldo al 31.03.14
	Saldo al 31.03.13	Entradas o dotaciones	Trasposos y ajustes	Salidas o bajas	
Coste:					
Terrenos	163	-	-	-	163
Construcciones	1.559.158	917	64.140	(77.042)	1.547.173
Instalaciones técnicas	4.611.884	-	260.463	(263.511)	4.608.836
Otras instalaciones y utillaje	15.738	-	-	(48)	15.690
Mobiliario	69.057	-	11.776	(32.947)	47.886
Equipos para procesos de información	306.025	269	15.869	(22.781)	299.382
Equipos comerciales	2.730	1.494	-	(1.602)	2.622
Inmovilizado en curso	149.372	481.437	(352.248)	-	278.561
<b>Total coste</b>	<b>6.714.127</b>	<b>484.117</b>	<b>-</b>	<b>(397.931)</b>	<b>6.800.313</b>
Amortización:					
Construcciones	(1.110.849)	(114.755)	(280)	63.174	(1.162.710)
Instalaciones técnicas	(3.421.993)	(346.267)	280	258.694	(3.509.286)
Otras instalaciones y utillaje	(13.560)	(1.156)	-	33	(14.683)
Mobiliario	(44.699)	(6.409)	-	24.722	(26.386)
Equipos para procesos de información	(288.853)	(11.126)	-	21.204	(278.775)
Equipos comerciales	(2.412)	(985)	-	1.599	(1.798)
<b>Total amortización</b>	<b>(4.882.366)</b>	<b>(480.698)</b>	<b>-</b>	<b>369.426</b>	<b>(4.993.638)</b>
<b>Valor neto</b>	<b>1.831.761</b>	<b>3.419</b>	<b>-</b>	<b>(28.505)</b>	<b>1.806.675</b>

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 en las diferentes cuentas de inmovilizado material es el siguiente:

	Miles de euros				Saldo al 31.03.13
	Saldo al 31.03.12	Entradas o dotaciones	Trasposos y ajustes	Salidas o bajas	
Coste:					
Terrenos	163	-	-	-	163
Construcciones	1.537.532	-	63.930	(42.304)	1.559.158
Instalaciones técnicas	4.480.246	6	254.375	(122.743)	4.611.884
Otras instalaciones y utillaje	15.983	1	418	(664)	15.738
Mobiliario	67.308	-	8.716	(6.967)	69.057
Equipos para procesos de información	316.637	-	4.418	(15.030)	306.025
Equipos comerciales	2.218	549	-	(37)	2.730
Inmovilizado en curso	156.758	324.471	(331.857)	-	149.372
<b>Total coste</b>	<b>6.576.845</b>	<b>325.027</b>	<b>-</b>	<b>(187.745)</b>	<b>6.714.127</b>
Amortización:					
Construcciones	(1.026.891)	(118.499)	1.133	33.408	(1.110.849)
Instalaciones técnicas	(3.174.944)	(361.697)	(1.119)	115.767	(3.421.993)
Otras instalaciones y utillaje	(12.274)	(1.760)	(14)	488	(13.560)
Mobiliario	(44.678)	(6.530)	-	6.509	(44.699)
Equipos para procesos de información	(291.643)	(11.947)	-	14.737	(288.853)
Equipos comerciales	(1.882)	(561)	-	31	(2.412)
<b>Total amortización</b>	<b>(4.552.312)</b>	<b>(500.994)</b>	<b>-</b>	<b>170.940</b>	<b>(4.882.366)</b>
<b>Valor neto</b>	<b>2.024.533</b>	<b>(175.967)</b>	<b>-</b>	<b>(16.805)</b>	<b>1.831.761</b>

**a) Inmovilizado en curso**

El detalle del inmovilizado en curso a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Construcciones en curso	63.443	22.237
Instalaciones técnicas en montaje	214.894	118.990
Equipos de proceso de información en montaje	224	6.034
Otros inmovilizados en curso	-	2.111
	<u>278.561</u>	<u>149.372</u>

**b) Subvenciones recibidas**

En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 la Sociedad no ha recibido nuevas subvenciones para inversiones en el inmovilizado material, véase Nota 16c. Al cierre de marzo de 2014 el importe de los activos acogidos a subvenciones pendientes de amortizar ascendía a 477 miles de euros (553 miles de euros a cierre de marzo 2013).

**c) Compromisos**

A 31 de marzo de 2014, la Sociedad tiene unos compromisos de inversión en bienes de inmovilizado material por un valor de 127.084 miles de euros (29.246 miles de euros a cierre de 31 de marzo de 2013).

**d) Elementos totalmente amortizados**

A 31 de marzo de 2014 existe inmovilizado material con un coste original de 3.068.990 miles de euros que está totalmente amortizado y sigue en uso, desglosados en instalaciones técnicas 2.439.869 miles euros y construcciones 629.121 miles euros (2.903.166 miles de euros a cierre de 31 de marzo de 2013).

**e) Transacciones en moneda extranjera**

No ha habido compras significativas de inmovilizado material realizadas en moneda extranjera durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 ni durante el ejercicio anterior.

**f) Bienes adquiridos a empresas del grupo y sociedades vinculadas**

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014, se han producido adquisiciones de inmovilizado material a empresas del grupo y asociadas por importe de 13.087 miles de euros (7.247 miles de euros a cierre de marzo de 2013).

**g) Enajenación de inmovilizado material**

Las salidas o bajas corresponden principalmente a elementos fuera de uso que se han dado de baja y a renovaciones de instalaciones. El importe de las pérdidas generadas por un total de 23.473 miles de euros se recoge en "Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado" (11.235 miles de euros de pérdidas a cierre de marzo de 2013).

**h) Costes de desmantelamiento**

La Sociedad ha estimado un mayor valor de inmovilizado material por los costes de desmantelamiento relacionados con las obligaciones contraídas por diversos contratos de alquiler de emplazamientos y sedes sociales o edificios. La Sociedad ha tenido en cuenta para su valoración:

- El coste medio de desmantelamiento por emplazamiento.
- Estimación del número de emplazamientos que se esperan abandonar.
- Plazo en el que dichos emplazamientos se esperan abandonar.

Los importes registrados en el inmovilizado material por este concepto a cierre de 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 son los siguientes:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Construcciones - Coste	43.098	47.136
Construcciones - Amortización Acumulada	(15.237)	(17.231)
	<u>27.861</u>	<u>29.905</u>

**i) Seguros**

La política de la Sociedad es formalizar pólizas de seguro para cubrir los posibles riesgos a que están sujetos los diversos elementos de su inmovilizado material, estimándose por la Dirección de la Sociedad que las sumas aseguradas son suficientes para cubrir los valores por los que figuran contabilizados los activos propiedad de la misma.

**7. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo**

Este capítulo no ha tenido movimientos durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014, ni durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2013. Recoge la aportación al 10% del capital social de Vodafone Enabler España, S.L.. El 90% restante está en posesión del accionista único de la Sociedad.

Al 31 de marzo de 2014 Vodafone Enabler España, S.L. presenta un capital social de 1.000 miles de euros, sus fondos propios ascienden a 45.226 miles de euros (42.417 miles de euros a cierre de marzo de 2013).

El resultado del ejercicio de Vodafone Enabler España, S.L. en el ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2014 ha sido 2.809 miles de euros (9.039 miles de euros a cierre de marzo de 2013).

## 8. Inversiones financieras largo plazo

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 es el siguiente:

	Miles de euros				
	Saldo al 31.03.13	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Trasposos	Saldo al 31.03.14
Instrumentos de patrimonio	2.682	-	(1.773)	-	909
Valores representativos de deuda	120	-	(120)	-	-
Otros activos financieros	484.738	25.782	-	(23.392)	487.128
	487.540	25.782	(1.893)	(23.392)	488.037
Deterioro de instrumentos de patrimonio	(2.682)	-	1.773	-	(909)
Deterioro valores representativos de deuda	-	-	-	-	-
<b>Valor neto</b>	<b>484.858</b>	<b>25.782</b>	<b>(120)</b>	<b>(23.392)</b>	<b>487.128</b>

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros				
	Saldo al 31.03.12	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Trasposos	Saldo al 31.03.13
Instrumentos de patrimonio	2.682	-	-	-	2.682
Valores representativos de deuda	3.877	-	-	(3.757)	120
Otros activos financieros	320.746	289.374	(115.286)	(10.096)	484.738
	327.305	289.374	(115.286)	(13.853)	487.540
Deterioro de instrumentos de patrimonio	(2.682)	-	-	-	(2.682)
Deterioro valores representativos de deuda	(232)	-	-	232	-
<b>Valor neto</b>	<b>324.391</b>	<b>289.374</b>	<b>(115.286)</b>	<b>(13.621)</b>	<b>484.858</b>

### a) Instrumentos de patrimonio

Los instrumentos de patrimonio se han clasificado como activos disponibles para la venta, tal y como se describe en la Nota 4c. En el cuadro de movimientos anterior, se muestra su valor a coste y la corrección valorativa realizada para que queden registrados a valor razonable. En este epígrafe se recoge principalmente:

- La aportación al 10 % del capital social de Starcontents S.L., realizada en el ejercicio 2000 por un importe de 661 miles de euros. La actividad principal de esta compañía es la comercialización de contenidos de internet. Dado que Startcontents S.L. se encuentra en suspensión de pagos, la Sociedad registró una provisión por el total del importe desembolsado que fue reconocida en los resultados de ejercicios anteriores. Actualmente Startcontents S.L. se encuentra inmersa en proceso de liquidación.
- En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 se ha producido la liquidación de Mobipay España, S.A. en cuyo capital social la Sociedad tenía una participación del 16,6% por 1.769 miles de euros. En consecuencia, esta inversión ha sido dada de baja en el presente ejercicio, la cual ya estaba totalmente provisionada en ejercicios anteriores.

### b) Valores representativos de deuda

Se han dado de baja los valores representativos de deuda a su vencimiento (Nota 13).

### c) Otros activos financieros

Otros activos financieros incluyen principalmente préstamos y otras partidas a cobrar por lo que se valoran por su coste amortizado, tal y como se describe en la Nota 4c. Esta agrupación recoge principalmente:

- Créditos a largo plazo de deudas con vencimiento superior a un año recoge principalmente los pagos realizados en concepto de aportaciones exigidas por el artículo 5 de la Ley 8/2009, de 28 de agosto, de financiación de la Corporación de Radio y Televisión Española.  
Con fecha 30 de septiembre de 2010 la Comisión Europea emitió un dictamen motivado C (2010) 6552 confirmando que la citada Ley 8/2009 es incompatible con los artículos 12 y 14, apartado 1, de la Directiva 2002/20/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, estando pendiente de su ratificación por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

A partir de la comunicación de este dictamen, se abrió un periodo de dos meses para que la Comisión Europea y el Reino de España alcanzaran un acuerdo relativo a las modificaciones necesarias que deberían incorporarse a la Ley y al Real Decreto que la desarrolla para que se garantice su compatibilidad con la normativa comunitaria. Transcurrido dicho plazo, la Comisión Europea consideró que la respuesta de España al dictamen motivado resultó insatisfactoria, motivo por el cual llevó este caso ante el Tribunal de Justicia el 14 de marzo de 2011 para que, si procede declare que el Reino de España ha incumplido con el Derecho comunitario y que le imponga las consiguientes obligaciones para remediarlo.

Con fecha 18 de diciembre de 2012, el Consejo de Administración de la Sociedad adoptó la decisión de cesar las actividades sujetas a la Ley 8/2009, de 28 de agosto relativa a la financiación de la Corporación de Radio y Televisión Española. Con fecha 17 de enero de 2013, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) notificó formalmente a la Sociedad su baja en el registro de prestadores de servicios audiovisuales y el 23 de enero de 2013 dicha comisión declaró formalmente que no cumple los requisitos establecidos para ser sujeto pasivo de la aportación.

Con fecha 17 de julio de 2013, la Comisión Europea decidió archivar el pleito interpuesto contra España por el modelo de financiación de RTVE. Como consecuencia de esta resolución de la Comisión Europea la Sociedad ha decidido regularizar este activo por la totalidad de los importes satisfechos que ascienden a 115.080 miles de euros. No obstante, la Sociedad a día de hoy mantiene su discusión con las autoridades españolas ante distintas instancias administrativas y judiciales (Nota 2g).

- Fianzas y depósitos a largo plazo recogen, principalmente, los importes entregados a los arrendadores de los terrenos donde se han construido las estaciones base de telefonía móvil, así como a los propietarios de los locales arrendados por la Sociedad para el establecimiento de sus sedes y puntos de venta. El movimiento del ejercicio ha supuesto un aumento de 1.870 miles de euros. El saldo pendiente a largo plazo a 31 de marzo de 2014 asciende a 11.956 miles de euros (a 31 de marzo de 2013 este importe ascendía a 10.086 miles de euros).
- Anticipo pagado por la adquisición en concurso público de la concesión de uso privativo de dominio público radioeléctrico de 10 MHz en la banda de 800 MHz por importe de 458.519 miles de euros. La

explotación de la concesión se realizará desde el 1 de enero de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2030 como se explica en la Nota 5a.

#### d) Información sobre naturaleza y nivel de riesgo de los instrumentos financieros

La Sociedad tiene implantados los mecanismos necesarios para controlar la exposición a las variaciones en los tipos de interés, así como los riesgos de crédito y liquidez. Un breve análisis de los principales riesgos financieros que impactan a la Sociedad se detalla a continuación:

##### a) Riesgo de crédito:

Con carácter general la Sociedad mantiene su tesorería y activos líquidos equivalentes en entidades financieras de reconocido nivel crediticio.

Adicionalmente, hay que indicar que no existe una concentración significativa del riesgo de crédito con terceros.

##### b) Riesgo de liquidez:

Con el fin de asegurar la liquidez y poder atender todos los compromisos de pago que se derivan de su actividad, la Sociedad dispone de la tesorería que muestra su balance (Véase Nota 15), así como de las líneas crediticias y de financiación que se detallan en la Nota 22.

##### c) Riesgo de mercado (incluye tipo de interés, tipo de cambio y otros riesgos de precio):

Riesgo de mercado (incluye tipo de interés, tipo de cambio y otros riesgos de precio):

Tanto la tesorería como la deuda financiera de la Sociedad están expuestas al riesgo de tipo de interés. La Sociedad no tiene contratados coberturas de tipo de interés; no obstante, los Administradores de la Sociedad consideran que no existen riesgos de tipo de cambio relevantes.

## 9. Periodificaciones de activo a largo plazo

En este epígrafe se recogen los gastos anticipados a largo plazo correspondientes a alquiler de infraestructura y circuitos, costes de captación y derechos de traspaso. El movimiento en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros						
	Saldo al 31.03.12	Entradas o dotaciones	Salidas o bajas	Saldo al 31.03.13	Entradas o dotaciones	Salidas o bajas	Saldo al 31.03.14
Costes captación	3.280	132	(1.334)	2.078	1.988	(1.280)	2.786
Alquiler de infraestructuras	9.803	3.366	(2.342)	10.827	269	(1.774)	9.322
Derechos de traspaso	3.319	-	(601)	2.718	-	(538)	2.180
<b>Total</b>	<b>16.402</b>	<b>3.498</b>	<b>(4.277)</b>	<b>15.623</b>	<b>2.257</b>	<b>(3.592)</b>	<b>14.288</b>

Su desglose entre el largo y corto plazo es como sigue:

	Miles de euros							
	31.03.14				31.03.13			
	Costes captación	Alquiler infraestructuras	Derechos de traspaso	Total	Costes captación	Alquiler infraestructuras	Derechos de traspaso	Total
Periodificaciones a largo plazo	1.614	7.566	1.646	10.826	1.030	8.888	2.182	12.100
Periodificaciones a corto plazo (Nota 14)	1.172	1.756	534	3.462	1.048	1.939	536	3.523
	<b>2.786</b>	<b>9.322</b>	<b>2.180</b>	<b>14.288</b>	<b>2.078</b>	<b>10.827</b>	<b>2.718</b>	<b>15.623</b>

## 10. Existencias

El detalle de las existencias a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Terminales	59.120	55.687
Tarjetas y paquetes de bienvenida	4.792	4.859
Equipos de ADSL	2.242	911
Accesorios de terminales y otras existencias comerciales	3.372	3.913
Otros aprovisionamientos	721	863
	70.247	66.233
Provisión por deterioro de valor	(8.971)	(8.923)
	<b>61.276</b>	<b>57.310</b>

### a) Provisión por deterioro de valor

Recoge principalmente la diferencia entre el coste de adquisición y el valor de realización para aquellos tipos de terminales y otros materiales, en los que dicho valor de realización, estimado considerando los precios de venta previstos y la obsolescencia tecnológica, resulte inferior al coste de adquisición por el que figuran registrados en libros a la fecha de cierre del ejercicio. Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 la provisión por deterioro de valor ha aumentado 48 miles de euros y durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 disminuyó 2.071 miles de euros.

### b) Compromisos de compra

A 31 de marzo de 2014 la Sociedad tiene compromisos de compra de existencias por importe de 148.152 miles de euros (158.962 miles de euros a 31 de marzo de 2013).

### c) Seguros

La Sociedad tiene contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a los que están sujetas las existencias, estimándose por la dirección de la Sociedad que las sumas aseguradas son suficientes para cubrir los valores por los que figuran contabilizadas.

## 11. Deudores

El detalle de deudores al 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Clientes por ventas y prestación de servicios	564.327	544.146
Clientes, empresas del grupo y asociadas (Nota 29a)	20.826	18.778
Deudores varios	48.402	50.584
Personal	38	211
Otros créditos con las Administraciones Públicas	311	450
	<b>633.904</b>	<b>614.169</b>

Los movimientos durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 de la provisión por deterioro de valor de créditos comerciales incluida en el saldo de clientes por ventas y prestación de servicios, son los siguientes:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Saldo al inicio del ejercicio	140.937	300.849
Variación por deterioro	86.188	71.927
Baja por venta de saldos de clientes	(66.668)	(154.600)
Cancelación de saldos fallidos	(67.170)	(77.239)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>93.287</b>	<b>140.937</b>

Deudores varios recoge principalmente el saldo pendiente de cobro de otros operadores en concepto de alquiler de emplazamientos.

La composición de otros créditos con Administraciones Públicas es la siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Administraciones Públicas, deudoras por subvenciones	299	438
IVA soportado en operaciones exteriores	12	12
	<b>311</b>	<b>450</b>

El epígrafe "Administraciones Públicas, deudoras por subvenciones" recoge principalmente el saldo de las subvenciones de capital por importe de 299 miles de euros (438 miles de euros a 31 de marzo de 2013), véase Nota 16c.

## 12. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo

El detalle de las inversiones en empresas del grupo y asociadas al 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.13	31.03.12
Crédito con Vodafone Holdings, S.L.U.	38.512	47.148
Deudas a corto plazo con empresas del grupo y sociedades vinculadas por efecto impositivo (nota 27 c)	-	41.792
	<b>38.512</b>	<b>88.940</b>

Se corresponde con una línea de crédito a Vodafone Holdings Europe, S.L.U., de límite 180.000 miles de euros y vencimiento 21 de marzo de 2015, cuya disposición a 31 de marzo de 2014 asciende a 38.512 miles de euros (47.148 miles de euros a 31 de marzo de 2013) y que devenga un interés del 0,99% (0,66% en marzo de 2013). Las distintas disposiciones habidas durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 han devengado un interés medio del 0,99% (0,62% durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013).

Deudas a corto plazo con empresas del grupo y sociedades vinculadas por efecto impositivo recoge el saldo deudor por efecto impositivo. El saldo del ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2013 corresponde a los pagos a cuenta realizados por la compañía menos la provisión del impuesto.

## 13. Inversiones financieras a corto plazo

Dentro de este capítulo las partidas más significativas al 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 son las siguientes:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Créditos a empresas	164	644
Otros activos financieros	-	3.690
Valores representativos de deuda	5.448	5.182
	<b>5.612</b>	<b>9.516</b>

Créditos a empresas recoge principalmente el saldo pendiente de cobro a corto plazo por ventas de repuestos.

Otros activos financieros se han clasificado como activos disponibles para la venta, tal y como se describe en la Nota 4c. En el cuadro anterior se muestra su valor a coste y la corrección valorativa realizada para que queden registrados a valor razonable. Este capítulo recoge la inversión de Deuda Pública y Bonos de Organismos Públicos de Canarias. El 2 de diciembre de 2013 venció dicha inversión y el tipo de interés anual devengado fue de 0,58%.

Los valores representativos de deuda corresponden principalmente a la parte a corto plazo de las fianzas y depósitos constituidos, véase Nota 8c.

## 14. Periodificaciones de activo a corto plazo

El detalle de periodificaciones a corto plazo a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Canon uso espectro	64.145	62.801
Gastos de captación periodificados (Nota 9)	1.172	1.048
Alquiler de infraestructuras (Nota 9)	1.756	1.939
Derechos de traspaso (Nota 9)	534	536
Otros gastos anticipados	12.780	9.296
	<b>80.387</b>	<b>75.620</b>

Canon uso espectro recoge la parte no devengada de las tasas anuales por reserva del dominio público radioeléctrico de las licencias, correspondiente al año natural 2014. El importe pendiente de pago del total de las tasas recibidas se recoge en "Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar" (véase Nota 24).

Otros gastos anticipados incluye principalmente pagos anticipados de seguros, reparación y mantenimiento que se cargan a resultados en función de su devengo.

## 15. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El detalle de este capítulo a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Tesorería	3.781	6.490
Otros activos líquidos equivalentes	336.561	311.280
	<b>340.342</b>	<b>317.770</b>

Otros activos líquidos equivalentes recoge una línea de depósito concedida a Vodafone Group Plc., con vencimiento indefinido y con disponibilidad total, que devenga un interés en marzo del 0,22% (0,12% en 2013) cuya disposición se muestra en el cuadro anterior. El tipo de interés medio devengado durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2014 asciende a 0,15% (0,22% durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013).

## 16. Patrimonio Neto

### a) Fondos propios

El detalle de las variaciones de los fondos propios durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2014 y durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros								
	Capital Social	Prima de emisión	Reserva legal	Reserva fusión	Reserva adaptación NPGC	Reserva Fondo de Comercio	Otras reservas	Resultado ejercicio corriente	Total
Saldo a 31.03.12	483.370	694.399	93.776	(287.020)	(47.166)	17.216	709.264	372.543	2.036.382
Aplicación del resultado del ejercicio anterior.	-	-	2.898	-	-	4.685	364.960	(372.543)	-
Ampliación de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	-	-	(300.000)	-	(300.000)
Beneficios del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	125.496	125.496
Saldo a 31.03.13	483.370	694.399	96.674	(287.020)	(47.166)	21.901	774.224	125.496	1.861.878
Aplicación del resultado del ejercicio anterior.	-	-	-	-	-	4.685	120.811	(125.496)	-
Ampliación de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Beneficios del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	37.583	37.583
Saldo a 31.03.14	483.370	694.399	96.674	(287.020)	(47.166)	26.586	895.035	37.583	1.899.461

#### • Capital social

A 31 de marzo de 2014 el capital social está representado por 8.042.757 acciones nominativas, de 60,10 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas, las cuales pertenecen en su totalidad a Vodafone Holdings Europe, S.L.U.

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad está inscrita en el Registro Mercantil como Sociedad Unipersonal.

Los saldos y transacciones mantenidos por la Sociedad con su accionista único se describen en las Notas 12, 19 y 29.

La naturaleza de cada uno de los contratos celebrados con el accionista único de la Sociedad son los siguientes:

- Servicios prestados por la Sociedad: servicios de caja y pagos, servicio de Recursos Humanos, servicio de Tecnología de la Información, y subarriendo de oficinas.
- Servicios recibidos del accionista único: servicios fiscales, legales, seguros y de tesorería.
- Línea de crédito (véase Nota 12) y préstamo participativo (véase Nota 19).

#### • Prima de emisión

La prima de emisión, originada como consecuencia de los aumentos de capital social, es de libre disposición, salvo por las restricciones de la Ley de Sociedades de Capital.

#### • Reserva legal

De acuerdo con la Ley de Sociedades de Capital, debe destinarse una cifra igual al

10% del beneficio del ejercicio a la reserva legal hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del Capital Social.

La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital ya aumentado. Salvo para la finalidad mencionada anteriormente y mientras no supere el 20% del capital social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

Esta reserva se encuentra ya constituida en la totalidad del importe mínimo legalmente exigido, es decir, el 20% del Capital Social.

#### • Reserva de fusión

La reserva de fusión por importe negativo de 287.020 miles de euros proviene de la fusión entre Vodafone España, S.A.U y Tele2 Telecommunication Services, S.L.U., mediante la absorción de la segunda entidad por la primera, aprobada por el accionista único de la Sociedad el 27 de junio de 2008.

#### • Reserva por adaptación al NPGC

Como consecuencia de la adaptación al Nuevo Plan General Contable, la Sociedad registró en 2008 unos ajustes negativos de primera aplicación por importe total negativa de 47.166 miles de euros.

#### • Reserva de fondo de comercio

De acuerdo con la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad mantiene una reserva no disponible por el Fondo de Comercio surgido en 2008 como consecuencia de la fusión con Tele2 Telecommunication Services, S.L.U. El importe de dicha reserva asciende a

31 de marzo de 2014 a 26.586 miles de euros (21.901 miles de euros a 31 de marzo de 2013). La dotación realizada al cierre del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 es igual al 5% del importe del fondo de comercio.

• **Otras reservas**

El detalle del capítulo "Otras reservas" a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Reserva para inversiones en Canarias	77.277	77.277
Reservas voluntarias	817.748	696.937
Diferencias por redenominación del capital	10	10
	<b>895.035</b>	<b>774.224</b>

La Sociedad se acogió a los incentivos fiscales previstos en la Ley 19/1994 de modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, para ello destinó a la Reserva para inversiones en Canarias parte de los beneficios obtenidos en los ejercicios 2000, 2001 y 2002. De acuerdo con la citada disposición legal, la Sociedad debía realizar inversiones en dicho territorio en el plazo máximo de tres años a contar desde la fecha de devengo del impuesto correspondiente al ejercicio en que se ha dotado esta reserva. El compromiso de inversión citado se cumplió dentro del plazo legal previsto. Dichas inversiones deberán permanecer en funcionamiento durante cinco años como mínimo o durante su vida útil si fuera inferior, sin ser objeto de transmisión, arrendamiento o cesión a terceros para su uso, resultando la reserva indisponible durante ese período. A 31 de marzo de 2014, una vez se han cumplido los plazos citados anteriormente, el importe de la reserva es disponible en su totalidad.

**b) Ajustes por cambios de valor**

Los ajustes por cambios de valor corresponden a la variación de la valoración de los Activos financieros disponibles para la venta del ejercicio, netos de impuestos:

	Miles de euros		
	Saldo al 31.03.13	Entradas o Dotaciones	Saldo al 31.03.14
Variación de deterioro	2.638	(2.638)	-
Impuesto diferido (30%) (Nota 20)	(791)	791	-
<b>Saldo final</b>	<b>1.847</b>	<b>(1.847)</b>	<b>-</b>

**c) Subvenciones recibidas**

En este epígrafe se recogen las subvenciones concedidas como aportación a varios proyectos de inversión de la Sociedad.

El detalle de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Saldo bruto al inicio del ejercicio	553	710
Traspaso a resultados del ejercicio	(76)	(157)
	477	553
Impuesto diferido por subvención (30%) (Nota 20)	(143)	(166)
<b>Saldo a final del ejercicio</b>	<b>334</b>	<b>387</b>

A 31 de marzo de 2014 está pendiente de cobro un importe de 299 miles de euros (438 miles de euros a 31 de marzo de 2013), en concepto de subvenciones de capital, recogido en el capítulo de "Administraciones Públicas, deudoras por Subvenciones" (Nota 11). La Sociedad estima que se están cumpliendo los compromisos de dichas subvenciones.

Las subvenciones que quedan pendientes de traspasar a resultados a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 han sido concedidas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

## 17. Provisiones a largo plazo

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado al 31 de marzo de 2014 es el siguiente:

	Miles de euros				Saldo al 31.03.14
	Saldo al 31.03.13	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Trasposos corto plazo	
Reclamaciones, pleitos y contenciosos	87.844	33.418	(2.873)	(6.701)	111.688
Emplazamientos	62.203	579	-	(3.844)	58.938
	<b>150.047</b>	<b>33.997</b>	<b>(2.873)</b>	<b>(10.545)</b>	<b>170.626</b>

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado al 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros				Saldo al 31.03.13
	Saldo al 31.03.12	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Trasposos corto plazo	
Reclamaciones, pleitos y contenciosos	48.682	62.389	(14.037)	(9.190)	87.844
Emplazamientos	44.444	20.518	-	(2.759)	62.203
	<b>93.126</b>	<b>82.907</b>	<b>(14.037)</b>	<b>(11.949)</b>	<b>150.047</b>

El desglose de las Provisiones entre el largo y el corto plazo al 31 de marzo de 2014 y al 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros					
	31.03.14			31.03.13		
	Corto Plazo	Largo Plazo	Total	Corto Plazo	Largo Plazo	Total
Reclamaciones, pleitos y contenciosos	13.587	111.688	125.275	14.810	87.844	102.654
Emplazamientos	6.568	58.938	65.506	8.242	62.203	70.445
	<b>20.155</b>	<b>170.626</b>	<b>190.781</b>	<b>23.052</b>	<b>150.047</b>	<b>173.099</b>

En el epígrafe de reclamaciones, pleitos y contenciosos se recogen principalmente provisiones para cubrir riesgos potenciales derivados de reclamaciones, pleitos y contenciosos que la Sociedad tiene pendientes de resolución al cierre del ejercicio. Los principales litigios para los que la Sociedad tiene constituidas provisiones son los siguientes:

- Carga injustificada incurrida por Telefónica de España como consecuencia de la obligación de prestación del Servicio Universal.
- Recurso presentado contra la tasa del Impuesto de Actividades Económicas del año 2012.

La Sociedad aprecia razonablemente que una eventual resolución desfavorable de los mismos no habrá de afectar de manera significativa a la situación económico-financiera o a la solvencia de la misma. Durante el ejercicio se ha producido el pago por importe de 9.306 miles de euros correspondiente al coste del Servicio Universal estimado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones correspondientes al ejercicio 2010.

En el capítulo de emplazamientos se recoge lo siguiente:

- De acuerdo con los contratos de alquiler de emplazamientos, la Sociedad está obligada a restituir dichos emplazamientos a su estado original a la finalización del contrato. La Sociedad estima el valor actual de estas obligaciones futuras dando lugar al registro de una provisión que asciende a 43.098 miles de euros (47.137 miles de euros a 31 de Marzo de 2013). La parte a largo plazo de la provisión asciende a 41.755 miles de euros (41.686 miles de euros a 31 de marzo de 2013). La parte a corto plazo de la provisión, que se encuentra dentro del epígrafe "Provisiones a corto plazo", asciende a 1.343 miles de euros a 31 de marzo de 2014 (5.451 miles de euros a 31 de marzo de 2013).
- La Sociedad ha trasladado las oficinas centrales en Madrid, en consecuencia, en el pasado ejercicio se constituyó una provisión por el gasto de alquiler de la anterior sede hasta el vencimiento del contrato en el año 2019. La Sociedad mantiene una provisión a largo plazo que asciende a 17.183 miles de euros (20.517 miles de euros a 31 de marzo de 2013). La parte a corto plazo de la provisión, que se encuentra dentro del epígrafe "Provisiones a corto plazo", asciende a 5.225 miles de euros a 31 de marzo de 2014 (2.791 miles de euros a 31 de marzo de 2013).

## 18. Deudas a largo plazo

El epígrafe de deudas a largo plazo recoge préstamos a largo plazo subvencionados a tipos de interés cero.

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Préstamos a largo plazo subvencionados	811	968
Otras deudas	-	341
	<b>811</b>	<b>1.309</b>

El desglose de deudas a largo plazo por vencimientos a 31 de marzo de 2014 es el siguiente:

Ejercicio	Miles de euros
	31.03.14
2016	31
2017	110
2018	110
2019	110
2020	110
Más de 5 años	340
	<b>811</b>

El desglose de deudas a largo plazo por vencimientos a 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

Ejercicio	Miles de euros
	31.03.13
2015	418
2016	110
2017	110
2018	110
2019	110
Más de 5 años	451
	<b>1.309</b>

## 19. Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo

Como consecuencia de la fusión entre Vodafone España, S.A.U y Tele2 Telecommunication Services, S.L.U., la Sociedad incorporó un préstamo participativo con su accionista único. Durante el ejercicio no ha habido movimientos y el importe dispuesto a 31 de marzo de 2014 y a 31 de marzo de 2013 asciende a 528.248 miles de euros.

El préstamo participativo tiene un límite de 550.000 miles de euros. Su vencimiento es el 31 de enero de 2016, y sólo devengará intereses en el momento que la Sociedad genere beneficios. Como se establece en el artículo 20 del Real Decreto-Ley 7/1996 de 7 de junio, la Sociedad sólo podrá amortizar anticipadamente préstamo participativo en el mismo importe en que se incrementen sus fondos propios. El importe de los intereses devengados durante el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2014 asciende a 11.167 miles de euros (10.963 miles de euros a 31 de marzo de 2013), siendo el tipo de interés medio anual del 2,08% (2,05% para el ejercicio 2013).

## 20. Pasivos por impuestos diferidos

El detalle de pasivos por impuestos diferidos es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Por libertad de amortización	195.030	254.356
Por ajustes de valor de activos financieros disponibles para la venta (Nota 16b)	-	791
	143	166
	<b>195.173</b>	<b>255.313</b>

## 21. Periodificaciones de pasivo a largo plazo

El epígrafe de periodificaciones a largo plazo recoge los siguientes conceptos a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo 2013:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Periodificación de cuota de alta	1.615	1.030
Periodificación Costes de Conexión	27	208
Otras periodificaciones a largo plazo	3.635	3.060
	<b>5.277</b>	<b>4.298</b>

Tal y como se describe en la Nota 4d, la política de la Sociedad es diferir los ingresos obtenidos por la cuota de conexión de nuevos clientes a lo largo de la vida media estimada de los mismos. La parte correspondiente al corto plazo se refleja en "Periodificaciones a corto plazo" de pasivo, véase Nota 25.

Periodificación Costes de Conexión recoge el importe de los ingresos recibidos de otros operadores en concepto de coste de conexión a la red de la Sociedad que se van reflejando en resultados durante la vida de los contratos. La parte correspondiente a corto plazo se reflejará en "Periodificaciones a corto plazo" de pasivo, véase Nota 25.

Otras periodificaciones a largo plazo incluyen principalmente los ingresos por compartición de emplazamientos. La parte correspondiente a corto plazo se reflejará en "Periodificaciones a corto plazo" de pasivo, véase Nota 25.

## 22. Deudas a corto plazo

El epígrafe deudas a corto plazo recoge los siguientes conceptos:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Deudas con entidades de crédito	293	2.097
Otros pasivos financieros	375.975	264.939
	<b>376.268</b>	<b>267.036</b>

Deudas con entidades de crédito recoge principalmente la parte dispuesta a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 de las líneas de crédito operativas con un límite global 24.700 miles de euros (23.200 miles de euros a 31 de marzo de 2013), concedidos por varias entidades bancarias. Las disposiciones de estos créditos han devengado un tipo de interés medio durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 del 1,83% (1,79% durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013).

Otros pasivos financieros recoge principalmente los saldos a pagar a proveedores de inmovilizado intangible y material.

## 23. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo

El detalle de este epígrafe a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Deudas a corto plazo con empresas del grupo y sociedades vinculadas por efecto impositivo (Nota 27c)	40.441	-
Otras deudas	11.167	10.963
	<b>51.608</b>	<b>10.963</b>

La Sociedad firmó en octubre de 2010 una línea de crédito con Vodafone Operations Centre Hungary Private Company Limited con un límite global de 300.000 miles de euros. Las disposiciones efectuadas durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 han devengado un tipo de interés medio del 0,28% (0,34% durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013).

A 31 de marzo de 2014 el epígrafe de "Otras deudas" recoge principalmente la cuenta a pagar con Vodafone Holdings Europe, S.L.U. por intereses pendientes de pago por el préstamo participativo que asciende a 528.248 miles de euros (véase Nota 19).

## 24. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar

Este epígrafe recoge las siguientes partidas a 31 de marzo de 2014 y a 31 de marzo de 2013:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Proveedores	59.401	73.613
Proveedores empresas del grupo y asociadas (Nota 29a)	78.585	101.690
Acreedores varios	601.885	641.151
Personal	41.607	105.374
Otras deudas con las Administraciones Públicas	125.713	141.557
	<b>907.191</b>	<b>1.063.385</b>

Los capítulos Proveedores y Acreedores varios incluyen provisiones por servicios diversos devengados durante el ejercicio para los que no se han recibido las correspondientes facturas de proveedores y acreedores al cierre del ejercicio, tales como comisiones, alquileres, gastos de interconexión, roaming, publicidad, reparaciones, terminales etc. El importe de las provisiones a 31 de marzo de 2014 es 297.781 miles de euros, a 31 de marzo de 2013 es 390.294 miles de euros.

### • Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores

En relación a la información requerida por la Disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio, los pagos realizados por la Sociedad a "Proveedores" y "Acreedores varios" durante el ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2014 ascienden a 3.221.733 miles de euros de los cuales el 80,4% se realizaron dentro del plazo.

El plazo medio ponderado excedido (en adelante, PMPE) de los pagos realizados por la Sociedad en este mismo ejercicio es de 55,2.

A 31 de marzo de 2014 el saldo que mantiene la Sociedad pendiente de pago a "Proveedores" y "Acreedores varios" sobre el plazo representa un 4,9% del total de pagos realizados en el ejercicio.

Los pagos realizados por la Sociedad a "Proveedores" y "Acreedores varios" durante el ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2013 ascienden a 3.644.322 miles de euros de los cuales el 85,4% se realizaron dentro del plazo.

El PMPE de los pagos realizados por la Sociedad en el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2013 es de 33,7.

A 31 de marzo de 2013 la Sociedad mantenía 106.102 miles euros pendientes de pago a "Proveedores" y "Acreedores varios" por encima del plazo.

Los datos expuestos anteriormente sobre pagos a proveedores hacen referencia a los que por su naturaleza son acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes y servicios, de modo que incluyen los datos relativos a las partidas "Proveedores" y "Acreedores varios" del pasivo corriente del balance de situación.

El PMPE de pagos se ha calculado como el cociente formado en el numerador por el sumatorio de los productos de cada uno de los pagos a proveedores realizados en el ejercicio con un aplazamiento superior al respectivo plazo legal de pago y el número de días de aplazamiento excedido del respectivo plazo, y en el denominador por el importe total de los pagos realizados en el ejercicio con un aplazamiento superior al plazo legal de pago.

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad según la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales y conforme a las disposiciones transitorias establecidas en la Ley 15/2010, de 5 de julio, es de 85 días entre la fecha de entrada en vigor de la Ley hasta el 31 de diciembre de 2011, de 75 días desde el 1 de enero de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2012 y de 60 días desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de marzo de 2014.

En el capítulo de Personal se incluye principalmente provisión para planes de acciones y opciones sobre acciones y provisión de reestructuración según se detalla a continuación:

#### • Planes de acciones y opciones sobre acciones

La Sociedad ha lanzado en los últimos años distintos programas de opciones sobre acciones y planes de acciones cuya provisión se recoge en este capítulo. El movimiento de esta provisión durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 ha sido el siguiente:

	Miles de euros						
	Saldo al 31.03.12	Dotación	Salidas, bajas o reducciones	Saldo al 31.03.13	Dotación	Salidas, bajas o reducciones	Saldo al 31.03.14
Programas Globales de opciones	4.523	-	(4.523)	-	-	-	-
Otros planes de opciones y acciones	26.368	8.354	(12.332)	22.390	5.154	(11.045)	16.499
	<b>30.891</b>	<b>8.354</b>	<b>(16.855)</b>	<b>22.390</b>	<b>5.154</b>	<b>(11.045)</b>	<b>16.499</b>

Con fecha julio de 2001 y 2002 la Sociedad lanzó dos Programas Globales de opciones sobre acciones, ofreciendo a los empleados la oportunidad de comprar participaciones en el capital de Vodafone Group Plc. El plan lanzado en el año 2001 venció en el ejercicio 2012 y el plan lanzado en 2002 ha vencido en el ejercicio 2013.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 se canceló el total de los Programas Globales de Opciones.

Otros planes de opciones y acciones recoge la provisión de planes de acciones lanzados entre el año 2011 y siguientes hasta el presente año 2014 relacionados con participaciones en el capital de Vodafone Group Plc.

Mediante entrega de acciones a los mandos y directivos en función de su sueldo y categoría. Se podrá disponer de dichas acciones a partir de tres años desde la fecha de concesión. Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 se liquidaron las acciones correspondientes a la emisión del 2010.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 los planes de opciones se han cancelado en su totalidad y el precio medio ponderado, para los planes de opciones del ejercicio, ha ascendido a 0 euros (1,64 euros durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013). El movimiento en el número de opciones y acciones durante el ejercicio cerrado el 31 de marzo de 2014 y el 31 de marzo de 2013 ha sido el siguiente:

	Saldo al 31.03.13	Altas	Ejercidas	Caducadas	Saldo al 31.03.14
Nº de opciones	2.807.255		(1.363.765)	(1.443.490)	-
Nº de acciones	14.493.320	4.797.096	(5.455.805)	(2.876.559)	10.958.052

	Saldo al 31.03.12	Altas	Ejercidas	Caducadas	Saldo al 31.03.13
Nº de opciones	3.003.474		(89.953)	(106.626)	2.807.255
Nº de acciones	21.823.880	3.409.386	(8.535.401)	(2.204.545)	14.393.320

- **Provisión de reestructuración**

La Sociedad firmó el 14 de febrero de 2013 con la Representación de los trabajadores un Plan de Expediente de Regulación de Empleo (ERE).

La Sociedad registró el impacto de la reestructuración de plantilla aprobado durante el ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2013 en el epígrafe "Gastos de personal" de la cuenta de resultados por importe de 60.174 miles de euros.

Los saldos acreedores con Administraciones Públicas a 31 de marzo de 2014 y a 31 de marzo de 2013 son los siguientes:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Hacienda Pública acreedora por IVA	7.371	21.012
Hacienda Pública acreedora por IRPF	4.828	3.375
Impuesto sobre actividades económicas	7.547	8.274
Organismos de la Seguridad Social acreedores	11.865	10.516
Cánones sobre ingresos	9.018	12.663
Canon uso espectro	83.792	83.739
Otros impuestos	1.292	1.978
	<b>125.713</b>	<b>141.557</b>

## 25. Periodificaciones de pasivo a corto plazo

El epígrafe de Periodificaciones a corto plazo a 31 de marzo de 2014 y a 31 de marzo de 2013 recoge los siguientes conceptos:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Ingresos anticipados clientes prepago	15.964	24.655
Periodificación de cuotas de alta	1.172	1.048
Periodificación de cuota mensual	1.512	1.724
Periodificación de costes de conexión	167	225
Otras periodificaciones	6.278	10.387
Provisión por puntos	49.099	86.071
	<b>74.192</b>	<b>124.110</b>

- Ingresos anticipados de clientes prepago recoge el importe de las recargas de prepago que se van devengado en función de su consumo.
- Periodificación de cuota de alta recoge la parte a corto plazo del diferimiento de los ingresos obtenidos por la cuota de conexión de nuevos clientes a lo largo de la vida media estimada de los mismos. La parte a largo plazo se refleja en Periodificaciones a largo plazo (véase Nota 21).
- Periodificación de cuota mensual recoge el importe de los ingresos por cuotas del mes que no coinciden con el final del mes por lo que se difieren según su devengo.
- Periodificación de costes de conexión a la red recoge el importe de los ingresos recibidos de otros operadores que se van reflejando en resultados durante la vida de los contratos. La parte correspondiente a largo se refleja en Periodificaciones a largo plazo (véase Nota 21).
- Otras periodificaciones incluyen principalmente los ingresos recibidos de clientes que se van reflejando en resultados durante la vida de los contratos. La parte correspondiente a largo se refleja en Periodificaciones a largo plazo (véase Nota 21).
- Provisión por puntos: Tal y como se describe en la Nota 4m, la Sociedad dispone de una promoción comercial para sus clientes consistente en la obtención de puntos en función de su facturación. Los puntos conseguidos pueden ser canjeados por descuentos en la compra de terminales así como por otro tipo de productos o servicios por un período determinado. La Sociedad reconoce una provisión por el coste estimado de los puntos disponibles a la fecha de cierre del ejercicio, en función de su mejor estimación en cuanto al porcentaje de utilización de los mismos por parte de sus clientes antes de su caducidad. El movimiento de la provisión del ejercicio finalizado el 31 de marzo 2014 y del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 ha sido el siguiente:

	Miles de euros						
	Saldo al 31.03.12	Dotación	Salidas, bajas o reducciones	Saldo al 31.03.13	Dotación	Salidas, bajas o reducciones	Saldo al 31.03.14
Provisión por puntos	162.549	105.994	(182.472)	86.071	43.998	(80.970)	49.099

## 26. Arrendamientos operativos

Al cierre del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y al cierre del ejercicio finalizado el 31 de marzo 2013 la Sociedad tiene contratado con los arrendadores las siguientes cuotas de arrendamiento mínimas, de acuerdo con los actuales contratos en vigor, sin tener en cuenta repercusión de gastos comunes, incrementos futuros por IPC, ni actualizaciones futuras de rentas pactadas contractualmente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Menos de un año	195.354	209.166
Entre uno y cinco años	575.533	600.581
Más de cinco años	446.110	466.910
	<b>1.216.997</b>	<b>1.276.657</b>

El importe de las cuotas de arrendamiento y subarrendamiento operativos reconocidas como gasto e ingreso en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 asciende a 181.961 miles de euros y 95.288 miles de euros respectivamente (219.965 miles de euros y 83.099 miles de euros en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013).

En su posición de arrendatario, los contratos de arrendamiento operativo más significativos que tiene la Sociedad al cierre del ejercicio finalizado al 31 de marzo de 2014 y al cierre del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 corresponden a alquiler de estaciones base, alquiler de líneas y alquiler de sedes y oficinas.

## 27. Situación fiscal

### a) Impuesto sobre Sociedades

Debido al diferente tratamiento que la legislación fiscal indica para determinadas operaciones, el resultado contable difiere de la base imponible fiscal. A continuación se incluye una conciliación entre el resultado contable del ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014 y el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2013 y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al Grupo de consolidación fiscal del cual Vodafone Holdings Europe, S.L.U. es entidad dominante, tras la oportuna aprobación de las Cuentas Anuales:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Resultado contable antes de impuestos	86.173	174.765
Diferencias permanentes	92.654	10.861
<b>Base contable del impuesto</b>	<b>178.827</b>	<b>185.626</b>
Diferencias temporales con origen en el ejercicio	17.895	(76.533)
Diferencias temporales con origen en ejercicios anteriores	101.609	122.140
<b>Base imponible fiscal (beneficio)</b>	<b>298.331</b>	<b>231.233</b>
Cuota íntegra al 30%	89.499	69.370
Deducciones y bonificaciones	(5.064)	(4.184)
<b>Provisión Impuesto de Sociedades al cierre</b>	<b>84.435</b>	<b>65.186</b>

Las diferencias temporales corresponden, básicamente, a la cuantificación de las diferencias existentes entre los criterios contables y fiscales aplicables a los importes registrados como amortización contable y fiscal del inmovilizado de la Sociedad, así otras provisiones de gastos a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013.

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años.

A 31 de marzo de 2014 la Sociedad tiene abiertos a inspección los siguientes conceptos y ejercicios:

- Impuesto sobre el Valor Añadido y Retenciones a cuenta del IRPF: desde 1 de marzo de 2010.
- Impuesto sobre Sociedades: desde 1 de abril de 2009.

La Dirección de la Sociedad no espera que, en caso de inspección, surjan pasivos relevantes.

### b) Gasto por impuestos en el ejercicio

El cargo a resultados por impuestos sobre beneficios en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 se desglosa como sigue:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Provisión para Impuesto de Sociedades del ejercicio actual	84.435	65.186
Variación Activos por Impuestos Diferidos (Nota 27d)	11.102	15.803
Variación Pasivos por Impuestos Diferidos (Nota 27e)	(59.325)	(29.493)
Ajuste negativo/(positivo) en la imposición del ejercicio anterior	12.378	(2.227)
<b>Total impuestos sobre beneficios</b>	<b>48.590</b>	<b>49.269</b>

### c) Movimiento de la provisión del impuesto

El movimiento habido en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 en la provisión del Impuesto de Sociedades es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Saldo al comienzo del ejercicio	(41.792)	33.245
Pago del Impuesto de Sociedades del ejercicio anterior	(5.109)	(31.021)
Ajuste negativo/(positivo) en la imposición del ejercicio anterior	12.378	(2.224)
Provisión Impuesto de Sociedades del ejercicio actual	84.436	65.186
Pagos a cuenta del ejercicio actual	(9.472)	(106.978)
<b>Saldo al final de ejercicio (Nota 23)</b>	<b>40.441</b>	<b>(41.792)</b>

#### d) Activos por impuesto diferido

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros						
	Saldo al 31.03.12	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo al 31.03.13	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo al 31.03.14
Activos por impuesto diferido	116.521	6.126	(21.929)	100.718	22.426	(33.528)	89.616

El detalle de conceptos de los activos por impuesto diferido es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Diferencias de amortización	31.209	49.526
Periodificaciones a corto plazo de pasivo	1.655	7.711
Fondo de comercio	26.024	26.483
Otros	30.728	16.998
	<b>89.616</b>	<b>100.718</b>

#### e) Pasivos por impuesto diferido

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros						
	Saldo al 31.03.12	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo al 31.03.13	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo al 31.03.14
Pasivos por impuesto diferido	284.806	29.086	(58.579)	255.313	-	(60.140)	195.173

La Sociedad tiene reconocido un pasivo por impuesto diferido conforme a la Disposición adicional undécima del TRLIS vigente hasta la entrada en vigor del Real Decreto-Ley 12/2012, y la Disposición Transitoria Trigésimo Séptima del TRLIS regulada por el citado Real Decreto-Ley, que regula la posibilidad de amortizar libremente las inversiones en elementos nuevos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias afectos a actividades económicas, puestos a disposición del sujeto pasivo en los periodos impositivos iniciados dentro de los años 2009, 2010, 2011 y 2012.

## 28. Garantías comprometidas con terceros y otros pasivos contingentes

La Sociedad tiene líneas de avales dispuestas por 204.851 miles de euros a 31 de marzo de 2014 (359.156 miles de euros a 31 de marzo de 2013). Los Administradores de la Sociedad consideran que no se producirán pasivos significativos que afecten a las cuentas anuales adjuntas derivados de dichos avales.

## 29. Transacciones y saldos con empresas del grupo y asociadas

### a) Saldos con empresas del grupo y asociadas

Los saldos con compañías del Grupo Vodafone y asociadas a cierre del ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2014 y el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 son los siguientes (Nota 11 y Nota 24):

	Miles de euros			
	31.03.14		31.03.13	
	Saldo deudor	Saldo acreedor	Saldo deudor	Saldo acreedor
Vodafone D2 GmbH	449	(560)	98	(80)
Vodafone Group Services Limited	3.743	(16.903)	3.999	(30.464)
Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	316	(478)	255	(842)
Vodafone Ireland Limited	1	(4)	2	(5)
Vodafone Libertel N.V.	1	(2)	2	(2)
Vodafone Limited	76	(103)	226	(67)
Vodafone Omnitel Pronto Italia SpA	809	(1.097)	180	(187)
Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.	368	(492)	237	(647)
Vodafone Procurement Company S.A.R.L.	7.991	(53.209)	3.487	(67.578)
Vodafone Roaming Services	3.153	747	5.517	(2.488)
Vodafone Enabler España, S.L.	3.447	(567)	4.250	(1.014)
Vodafone Essar East Limited	4	(3)	4	(3)
Vodafone Sales and Service Limited	321	(5.107)	301	2.717
Otros	147	(807)	220	(1.030)
	<b>20.826</b>	<b>(78.585)</b>	<b>18.778</b>	<b>(101.690)</b>

### b) Análisis por tipo de moneda

El desglose de los saldos deudores y acreedores con empresas del grupo y asociadas en moneda extranjera es el siguiente:

Moneda	31.03.14		31.03.13	
	Divisa en miles	Miles de euros	Divisa en miles	Miles de euros
Saldo deudor:				
Dólares americanos	79	108	36	28
Otras monedas	2	2	22	26
Saldo acreedor:				
Libras esterlinas	(74)	(89)	(37)	(44)
Dólares americanos	(9)	(6)	257	(202)
Otras monedas	-	(4)	-	(12)

### c) Transacciones con empresas del grupo y asociadas

El resumen de las transacciones con empresas del grupo y asociadas es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
<b>Compras de Inmovilizado</b>		
Intangible	5.122	5.615
Material	13.087	7.247
Total	18.209	12.862
<b>Compras de existencias</b>	282.368	122.520
Total	282.368	122.520
<b>Ventas de existencias</b>	91	452
Total	91	452
<b>Gastos de explotación</b>		
Roaming, interconexión	33.275	47.185
Contenidos	7	534
Servicios profesionales	319.616	197.638
Otros	11.451	63.936
Total	364.349	309.293
<b>Ingresos de explotación</b>		
Roaming, interconexión	86.436	119.590
Servicios profesionales	35.187	33.484
Otros	22.985	7.557
Total	144.608	160.631
<b>Intereses</b>		
Gastos	12.179	11.690
Ingresos	1.748	1.600

El detalle de las principales transacciones con compañías del grupo y asociadas de la Sociedad se muestra a continuación:

#### c1) Compras de inmovilizado:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
<b>Compras de Inmovilizado Intangible:</b>		
Vodafone Procurement Company S.A.R.L.	5.122	5.615
	5.122	5.615
<b>Compras de Inmovilizado Material:</b>		
Vodafone Procurement Company S.A.R.L.	13.087	6.020
Vodafone Americas Inc.	-	1.227
	13.087	7.247

#### c2) Compras de existencias:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Vodafone Procurement Company S.A.R.L.	282.342	121.708
Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.	4	812
Otros	22	-
	<b>282.368</b>	<b>122.520</b>

#### c3) Ventas de existencias:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Vodafone Group Services Limited	48	-
Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.	43	450
Otros	-	2
	<b>91</b>	<b>452</b>

#### c4) Roaming e interconexión:

	Miles de euros			
	31.03.14		31.03.13	
	Gastos	Ingresos	Gastos	Ingresos
Vodafone Roaming Services	20.397	40.691	31.134	71.390
Vodafone Enabler, S.L.	6.262	34.586	10.193	34.790
Vodafone Omnitel Pronto Italia SpA	2.234	3.326	2.475	5.932
Vodafone Limited	236	1.735	306	2.753
Vodafone Portugal, Com. Pessoais, S.A.	1.059	3.314	920	1.588
Vodafone D2 GmbH	2.737	2.206	1.491	1.181
Otros	350	578	666	1.956
<b>Total</b>	<b>33.275</b>	<b>86.436</b>	<b>47.185</b>	<b>119.590</b>

#### c5) Compras de contenidos:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Vodafone Group Service Limited	-	209
Vodafone Sales and Services Limited	7	325
	<b>7</b>	<b>534</b>

c6) Servicios Profesionales:

	Miles de euros			
	31.03.14		31.03.13	
	Gastos	Ingresos	Gastos	Ingresos
Vodafone Group Services Limited	193.484	23.193	81.137	22.279
Vodafone Sales and Services Limited	63.599	-	76.625	-
Vodafone Procurement Company S.A.R.L	50.538	27	30.049	21
Vodafone Roaming Services	2.881	9.341	3.574	9.748
Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	2.564	646	2.578	658
Vodafone Enabler España, S.L.	1.832	294	919	215
Otros	4.718	1.686	2.756	563
<b>Total</b>	<b>319.616</b>	<b>35.187</b>	<b>197.638</b>	<b>33.484</b>

c7) Otros gastos e ingresos de explotación:

	Miles de euros			
	31.03.14		31.03.13	
	Gastos	Ingresos	Gastos	Ingresos
Vodafone Group Services Limited	-	3.105	51.261	1.858
Vodafone Procurement Company S.A.R.L	11.350	19.193	12.675	5.252
Vodafone Sales and Services Limited	-	560	-	300
Vodafone Roaming Services	101	-	-	-
Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	-	127	-	126
Vodafone Enabler España, S.L.	-	-	-	21
<b>Total</b>	<b>11.451</b>	<b>22.985</b>	<b>63.936</b>	<b>7.557</b>

c8) Gastos e ingresos financieros:

	Miles de euros			
	31.03.14		31.03.13	
	Gastos	Ingresos	Gastos	Ingresos
Vodafone Group Plc.	993	96	702	428
Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	11.167	1.200	10.964	650
Vodafone Finance Limited		393	-	391
Vodafone OP. Centre Hungary	19	59	24	131
<b>Total</b>	<b>12.179</b>	<b>1.748</b>	<b>11.690</b>	<b>1.600</b>

d) Contratos con el socio único

Los contratos que la Sociedad mantiene con su accionista único, Vodafone Holdings Europe, S.L.U. son los siguientes:

1. Línea de crédito a Vodafone Holdings Europe, S.L.U., de límite 180.000 miles de euros y vencimiento 21 de marzo de 2015, el importe dispuesto a 31 de marzo de 2014 asciende a 38.512 miles de euros y devenga un interés del 0,99%, véase Nota 12.
2. Préstamo participativo con Vodafone Holdings Europe, S.L.U., de límite 550.000 miles de euros y vencimiento 31 de enero de 2016, el importe dispuesto a 31 de marzo de 2014 asciende a 528.248 miles de euros y el tipo de interés medio anual es del 2,08%, véase Nota 19.
3. Contrato de subarrendamiento de oficinas por parte de la Sociedad a Vodafone Holdings Europe, S.L.U.
4. Contrato de prestación de servicios realizados por parte de Vodafone Holdings Europe, S.L.U. a la Sociedad.
5. Contrato de prestación de servicios realizados por parte de la Sociedad a Vodafone Holdings Europe, S.L.U.

### 30. Moneda extranjera

#### a) Transacciones efectuadas en moneda extranjera

Los importes de las transacciones efectuadas en moneda extranjera el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 son los siguientes:

	31.03.14		31.03.13	
	Divisa en miles	Miles de euros	Divisa en miles	Miles de euros
<b>Gastos de Explotación:</b>				
<b>Moneda</b>				
Dólares americanos	(2.598)	(1.536)	19.377	15.573
Libras esterlinas	4.692	5.638	4.296	5.265
Otras monedas	-	768	-	544
		<b>4.870</b>		<b>21.382</b>
<b>Ingresos de Explotación:</b>				
<b>Moneda</b>				
Standard Drawing Rights	-	-	(42)	(46)
Dólares americanos	(12.156)	(8.518)	(3.316)	(2.172)
Otras monedas	-	-	-	-
		<b>(8.518)</b>		<b>(2.218)</b>

Standard Drawing Rights responde a una unidad monetaria común utilizada en la telefonía internacional que representa una cesta internacional de monedas.

#### b) Análisis por tipo de moneda

El desglose de los saldos deudores y acreedores en moneda extranjera a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	31.03.14		31.03.13	
	Divisa en miles	Miles de euros	Divisa en miles	Miles de euros
<b>Saldo deudor:</b>				
<b>Moneda</b>				
Standard Drawing Rights	946	1.063	1.107	1.242
Dólares americanos	1.049	800	(5.288)	(3.794)
Otras monedas	-	-	-	-
		<b>1.863</b>		<b>(2.552)</b>
<b>Saldo acreedor:</b>				
<b>Moneda</b>				
Standard Drawing Rights	(149)	(167)	(194)	(218)
Libras esterlinas	(62)	(70)	(4.268)	(5.213)
Dólares americanos	7.614	5.587	2.812	2.008
Otras monedas	-	(14)	-	(50)
		<b>5.336</b>		<b>(3.473)</b>

### 31. Ingresos y Gastos

#### a) Distribución de las ventas

La distribución del importe neto de la cifra de negocios por líneas de servicio es la siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Ingresos por voz	1.922.490	2.361.483
Ingresos por datos	1.194.775	1.182.807
Venta de terminales, tarjetas, equipos, netas del descuento de programa de puntos	354.947	397.412
Telefonía fija	273.454	283.498
Otros	334.925	479.965
	<b>4.080.591</b>	<b>4.705.165</b>

#### b) Aprovisionamientos

El saldo de las cuentas que recogen aprovisionamientos a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Consumo de mercaderías:		
- Compras	791.921	835.849
- Variación de existencias	4.157	4.450
Consumo de contenidos y otras materias consumibles:		
- Compras	27.737	47.244
- Variación de existencias	4.106	2.380
Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos (Nota 10a)	48	(2.071)
	<b>827.969</b>	<b>887.852</b>

#### c) Gastos de personal

El saldo de los gastos de personal a 31 de marzo de 2013 y 31 de marzo de 2012 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Sueldos, salarios y asimilados	157.241	249.126
Seguridad social a cargo de la empresa	41.160	51.569
Aportaciones al plan de pensiones	4.413	5.218
Gastos de pagos basados en acciones y opciones sobre acciones	9.756	14.479
Otros gastos de personal	15.984	15.109
	<b>228.554</b>	<b>335.501</b>

**d) Servicios exteriores**

Su detalle es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Alquileres	137.860	167.923
Reparaciones	134.226	126.525
Cánones	105.424	102.575
Servicios	1.138.567	1.163.186
Otros gastos	776.523	986.504
	<b>2.292.600</b>	<b>2.546.713</b>

Los principales conceptos de gasto incluidos en el capítulo "Servicios" corresponden a gastos de publicidad y marketing, comisiones pagadas a distribuidores y servicios profesionales subcontratados.

En el capítulo de "Otros gastos" se incluyen, entre otros, los gastos de interconexión, roaming y suministros.

**32. Otra información****a) Número de empleados**

La plantilla media del ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014 y del ejercicio terminado a 31 de marzo de 2013 distribuida por categorías es la siguiente:

Categoría profesional	Promedio anual	
	31.03.14	31.03.13
Dirección	97	109
Mandos Intermedios	439	529
Técnicos y soporte departamental	3.024	3.578
	<b>3.560</b>	<b>4.216</b>

La plantilla a 31 de marzo de 2014 y 31 de marzo de 2013 distribuida por sexos y categorías es la siguiente:

Categoría profesional	Plantilla a 31.03.14			Plantilla a 31.03.13		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejeros	4	-	4	4	-	4
Dirección	71	22	93	80	24	104
Mandos Intermedios	292	145	437	345	192	537
Técnicos y soporte departamental	1.715	1.427	3.142	1.870	1.647	3.517
	<b>2.082</b>	<b>1.594</b>	<b>3.676</b>	<b>2.299</b>	<b>1.863</b>	<b>4.162</b>

**b) Remuneraciones a miembros del Consejo de Administración**

El detalle de las retribuciones del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014 y del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013 a los miembros del Consejo de Administración es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Honorarios profesionales	2.929	2.589
Otras retribuciones en especie	6.133	4.542
	<b>9.062</b>	<b>7.131</b>

Las personas que conforman la alta dirección de la Sociedad forman parte del Consejo de Administración y es en este órgano donde residen los poderes de decisión de la Sociedad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades, se señalan a continuación las sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social de la Sociedad en cuyo capital participan los miembros del Consejo de Administración y personas vinculadas a los mismos, así como los cargos y funciones que, en su caso, ejercen en ellas:

Nombre administrador	Sociedad	Actividad	% de participación	Cargo o función
Francisco Román Riechmann	Microsoft	Software	< 0,01%	-
Francisco Román Riechmann	Innologies Ventures, S.L.	Start-up digital interactions	4,40 %	-
Francisco Román Riechmann	Vitamina K Ventures Capital	Capital Riesgo	2,28%	Miembro del comité de inversiones
Francisco Román Riechmann	Vodafone Group Plc	Telecomunicaciones	< 0,01%	-
António Manuel da Costa Coimbra	Vodafone Group Plc	Telecomunicaciones	< 0,01%	-
António Manuel da Costa Coimbra	Vodafone Portugal	Telecomunicaciones		Miembro no ejecutivo del Consejo de Administración hasta 31 de diciembre de 2013

### c) Honorarios de auditores de cuentas y sociedades de su grupo

Vodafone España, S.A.U. ha registrado dentro del epígrafe "Servicios exteriores" la remuneración a las distintas sociedades integradas en la organización mundial Deloitte, a la que pertenece Deloitte, S.L., firma auditora de Vodafone España, S.A.U. a continuación se presenta el detalle de Servicios prestados por el auditor de cuentas y por empresas vinculadas durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2014 y durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2013:

	Miles de euros	
	31.03.14	31.03.13
Servicios de auditoría	460	482
Otros servicios	20	8
	<u>480</u>	<u>490</u>

Los gastos de auditoría en el ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2014 ascienden a 14 miles de euros y en el ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2013 a 14 miles de euros.

### 33. Medio ambiente

En el ejercicio finalizado al 31 de marzo de 2014, la Sociedad ha continuado realizando inversiones destinadas a la protección y mejora del medioambiente entre las que destacan acciones encaminadas a minimizar el impacto visual y acústico de las infraestructuras, pago de licencias medioambientales, utilización de energías alternativas, acciones de reciclaje y control de residuos. Estas medidas han supuesto una incorporación de nuevas funcionalidades en los equipos e instalaciones por importe de 10.855 miles de euros (19.937 miles de euros durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013) y 415 miles de euros de gasto dentro del ejercicio económico (106 miles de euros durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2013).

A cierre del ejercicio la Sociedad no tiene contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente.

### 34. Hechos posteriores

No se ha producido ningún hecho significativo entre la fecha de cierre del ejercicio y la de formulación de las cuentas de la Sociedad, que modifique en sustancia el contenido de las mismas.

DILIGENCIA que extiende para hacer constar que el presente documento, de 48 páginas, que enumero y firmo junto con el Sr. Presidente en todas sus hojas, constituye la memoria correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2014, que el Consejo de Administración en su reunión del 28 de mayo de 2014 acuerda formular conforme a lo previsto en el artículo 253 de la Ley de Sociedades de Capital, en cumplimiento del cual, el Consejo de Administración procede a la firma de la presente Diligencia.

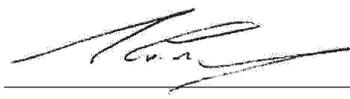
En Madrid a 28 de mayo de 2014.



SECRETARIO DEL CONSEJO  
D. Pedro José Peña Jiménez



PRESIDENTE  
D. Francisco Román Riechmann



CONSEJERO DELEGADO  
D. António Manuel da Costa Coimbra



CONSEJERO  
D. Miguel Orue-Echebarría

## Vodafone España, S.A.U.

### Informe de gestión del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2014

#### Política Comercial e innovación tecnológica

A lo largo del ejercicio la estrategia de la Sociedad se ha centrado en aumentar la satisfacción de los clientes y mejorar la eficiencia operativa.

En cuanto a la telefonía móvil, el nivel de penetración en el mercado español alcanzó en diciembre de 2013 el 117,7% de la población, siendo la cuota de mercado de la Sociedad el 24,6%.

La Sociedad ha cerrado el año fiscal con 13,5 millones de clientes. Del total de clientes a 31 de marzo de 2014 un 70,4% corresponden a clientes de contrato.

La Sociedad ha avanzado en la implantación del plan estratégico a tres años:

- Actividad comercial: mejora del rendimiento de las unidades de negocio, con excelentes resultados, especialmente en el negocio fijo.
- Experiencia de cliente: se ha transformado la experiencia en tienda, y potenciado el uso de autogestión, que ha permitido mejorar la calidad del servicio a través de agentes.
- Se ha realizado un esfuerzo en la reducción de costes consiguiendo ser una de las empresas más eficientes.

Los resultados obtenidos son fruto de diferentes proyectos de transformación arrancados en el último ejercicio:

- Implantación de Spirit: ha permitido a la compañía contar con sistemas más ágiles, escalables y preparados para ofrecer un mejor servicio al cliente.
- Liderazgo en el despliegue de la red 4G llegando a todas las capitales de provincia.
- Inicio del despliegue de la red de fibra mutualizada con el lanzamiento de la oferta comercial.
- Transformación del canal de distribución.
- Mejora del servicio al cliente, tanto en los canales presenciales como en los de atención telefónica.
- Apertura de nuevas líneas de negocio con Vodafone Wallet.

Desde el punto de vista de apuesta por nuevas tecnologías, durante el ejercicio la Sociedad ha puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Cobertura de cuarta generación móvil (4G). Se ha alcanzado la cobertura 4G en todas las capitales de provincia, en las capitales de comunidades autónomas y en las ciudades de Ceuta y Melilla; en las ocho mayores ciudades españolas la cobertura 4G de Vodafone alcanza el 90% de la población en exteriores y en las 32 principales ciudades supera el 80%. Además se ha puesto en servicio en el centro de Madrid la tecnología de "Carrier Aggregation" con velocidades de descarga de 300Mbps.
- Despliegue de red FTTH en compartición con Orange para ofrecer alta velocidad de Internet en hogares.
- Lanzamiento del servicio de pago por móvil (Mobile Wallet) a través de la tecnología NFC (Near Field Communication).

#### Política de Recursos Humanos

Los dos grandes desafíos del ejercicio han sido, por un lado, garantizar que la experiencia del cliente sea exquisita, y por otro, mantener los niveles de eficiencia y eficacia. Para ello, se puso el foco en seguir acercando la realidad del cliente a todos los empleados, a través del Programa "Vive el Compromiso". Al finalizar el ejercicio se ha conseguido que la mayoría de los empleados vivieran la experiencia en la tienda, conociendo así las soluciones que ofrecemos y el día a día con el cliente.

En esa línea de ofrecer una experiencia exquisita, se ha puesto en marcha la iniciativa de homogeneizar la metodología comercial en todos los puntos de venta y franquicias de Vodafone, con el programa "Retail Transformation".

La Sociedad, en el ánimo de seguir adaptándose a las necesidades del mercado y la demanda del cliente, ha realizado un gran esfuerzo en la formación de Tecnología, en temas de fibra y convergencia, a través de la Technology Academy.

Los mandos, como pieza clave en esta evolución, en la cultura de Leaders as Teachers, recibieron formación y herramientas para dotarles de los recursos necesarios y afrontar con éxito el nuevo desafío, mantener los niveles de calidad y exigencia.

Desde febrero de 2014 se ha producido el traslado de la sede central a un nuevo espacio de trabajo, Vodafone Plaza, que está permitiendo fomentar la Comunidad Vodafone y seguir alineando la cultura de la Sociedad el saber hacer de los empleados. Para facilitar esta transición, dentro de la "Leadership Academy", el itinerario de aprendizaje "Héroes Cotidianos", se ofrecieron herramientas e inspiración, para entrenar dentro de los equipos un estilo de trabajo más, Speed, Simplicity and Trust. Además, se ha potenciado el Programa de Mentoring como palanca estratégica, donde se ofrece a los mandos que participan en el programa obtener la certificación de la ICF.

Este año se ha realizado un gran esfuerzo en evolucionar la estrategia de aprendizaje con el apoyo en las nuevas tecnologías, lo que ha permitido conseguir una media de 34 horas de formación por empleado.

Se ha trabajado en línea con las directrices de Global con el fin de garantizar que la experiencia del cliente Vodafone, sea la misma en cualquier lugar del mundo, con programas específicos para las áreas de empresas y particulares, incorporándose en las Business Academies conservando el ratio del 95% de profesionales de Vodafone que consiguen certificarse.

## Órganos de gobierno

El consejo de Administración de la sociedad está compuesto por los siguientes miembros:

- Presidente: D. Francisco Román Riechmann
- Consejero Delegado: D. Antonio Coimbra
- Consejero: D. Miguel Orúe-Echebarría
- Secretario no consejero: D. Pedro Peña Jiménez

La Presidencia del Consejo es una Presidencia no ejecutiva, por lo que las funciones del Presidente son aquellas propias de un cargo representativo, incluyendo la responsabilidad en asuntos institucionales y la canalización de las relaciones de la Sociedad con la Fundación Vodafone España.

Asimismo, a fecha 31 de marzo de 2014, los miembros del Comité Ejecutivo de la Sociedad son los siguientes:

- D. António Coimbra
- D. Miguel Orúe-Echebarría López
- D<sup>a</sup> Bettina Karsch
- D. Andrés Vicente Ranz
- D. Oscar Vilda Rubio
- D. Babak Fouladi
- D<sup>a</sup> Denise D'Elia
- D. Paulo Neves
- D. Pedro Peña Jiménez

## Política de Comunicación Interna

La Sociedad utiliza diferentes canales de comunicación interna:

- Canales de comunicación online, HUB (intranet) es el canal principal de información para el empleado. Para las comunicaciones que buscan llamar la atención y que requieren de una acción por parte del empleado, se utilizan canales como SMS o SnapComms (un pop up que aparece en el ordenador del empleado, invitándole a tomar una acción). Durante el ejercicio se han creado plataformas de comunicación específicas para todo lo relativo al cambio de sede y al programa de transformación cultural asociado, así como para el Club Vodafone. También como novedad se han instalado pantallas en las oficinas centrales de Vodafone por las que se trasladan mensajes a todos los empleados, así como un Boletín para todos los Managers en los que se refleja la evolución del negocio, las principales acciones de Management e información para comunicar a los equipos.
- Canales de comunicación presencial: Todos los meses el CEO tiene una reunión con los top 80 líderes de la organización que se sigue en streaming por todos los empleados y en la que se da un avance de la evolución de la estrategia. También con periodicidad mensual, el CEO se reúne con un grupo de Managers para compartir la evolución de la compañía.
- Comunicación por la implicación del empleado en acciones dinamizadoras: Además de estos canales, se implica a los empleados en acciones de dinamización que pretenden mejorar la motivación e implicación de los empleados. Lanzamiento de nuevos productos y servicios, patrocinios importantes como los de la Federación Española de Baloncesto.

La comunicación interna y sus canales están alineados con los de Vodafone Grupo, manteniendo un equilibrio en la comunicación entre lo que pasa en el Mercado local y lo que pasa en el resto de operadoras.

### Política Económico-Financiera

Entre las principales magnitudes podemos destacar la cifra de negocios, que ha alcanzado los 4.080.591 miles de euros, y el beneficio después de impuestos, que ha sido de 37.583 miles de euros.

### Política Medioambiental

La Sociedad ha continuado desarrollando actuaciones para reducir el impacto ambiental negativo en las diferentes fases del ciclo de vida de sus productos y servicios, así como a través de sus decisiones de compras, de acuerdos y colaboraciones con sus proveedores, o a través de la información y sensibilización a sus clientes.

La Sociedad tiene implantado y certificado desde 1997 un sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 que aplica a todas las actividades que desarrolla a través de sus oficinas (centrales y territoriales) y a la prestación de servicios de telecomunicaciones, diseño, construcción, operación y mantenimiento de todos los elementos de la red.

Dentro de las prioridades ambientales de la Sociedad se encuentran las relacionadas con la optimización del uso de recursos (en especial de energía eléctrica), y las enfocadas a la gestión de los residuos, así como a la compra de productos y servicios respetuosos con el medio ambiente. En concreto este año se ha lanzado la política de Grupo en relación con los Minerales Conflictivos, mediante la cual se asegura que los productos que se fabrican para la Compañía no contienen minerales procedentes de zonas conflictivas. Este año se ha trabajado en la implantación de diversas medidas ambientales para el cumplimiento de los requisitos LEED en la nueva sede central.

La Sociedad dispone de sistemas para la adecuada gestión de residuos de terminales usados mediante los cuales se asegura un tratamiento ambientalmente adecuado a los teléfonos usados de los clientes. Además, con el fin de que los fabricantes diseñen y produzcan terminales cada vez más sostenibles, la Sociedad dispone de un sistema de calificación ecológica que permite a los clientes conocer el impacto social y medioambiental de diferentes teléfonos móviles y teléfonos inteligentes de su catálogo.

La Sociedad sigue apostando por el desarrollo de productos y servicios orientados a ayudar a otros sectores a reducir su contribución al cambio climático, a través de soluciones que incrementan la eco-eficiencia y reducen el impacto ambiental. Dentro de estas soluciones se incluyen tanto las soluciones de virtualización (sustitución de procesos físicos por otros virtuales), como soluciones inteligentes "Máquina a Máquina" (M2M).

### Acciones Propias

A los efectos de la Ley 19/1989 de 25 de julio sobre la materia, la Sociedad no posee al 31 de marzo de 2014 acciones propias, ni ha realizado adquisición o enajenación de acciones propias ni directa ni indirectamente a través de filiales, durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2014.

### Perspectivas de futuro

En el nuevo ejercicio fiscal la estrategia de la Sociedad se centrará consolidar la mejora en la satisfacción de los clientes, reforzar la actividad comercial, lograr crecimiento positivo en el último trimestre y ofrecer la mejor conectividad en entornos de banda ancha ultrarrápida. Los pilares sobre los que se va a apoyar la Sociedad para lograrlo son:

- Continuar con el despliegue de la red 4G. En la actualidad se ofrece cobertura 4G en todas las capitales de provincia y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Los servicios 4G estarán disponibles en más de 220 municipios, entre los que se encuentran las 80 ciudades con más de 70.000 habitantes. En las 8 mayores ciudades de España la cobertura 4G de Vodafone alcanza al 90% de la población en exteriores y en las 32 principales ciudades supera el 80%.
- Avanzar en el despliegue de una red de fibra óptica hasta el hogar en el territorio nacional, que prestará servicio a tres millones de hogares en las cincuenta mayores ciudades de España en septiembre de 2015.
- Transformación de los puntos de venta y mejorando aún más la experiencia de cliente, con especial atención al desarrollo de nuevas herramientas de self-care y m-care, al colectivo de autónomos y al servicio postventa.
- El 17 de marzo el Grupo Vodafone ha llegado a un acuerdo para la adquisición del Grupo Corporativo Ono, S.A. (Ono) por 7.200 millones de euros libre de deuda. La transacción está pendiente de aprobación por las autoridades competentes.

Ono posee la red de fibra más extensa en el territorio español con acceso a 7,2 millones de hogares y cuenta con 1,9 millones de clientes en 13 de las 17 Comunidades Autónomas. La operación impulsa la estrategia de comunicaciones unificadas de Vodafone en un mercado altamente convergente, acelerando el lanzamiento de nuevos servicios y extendiendo el alcance de su red, que es complementario con el actual despliegue por parte de Vodafone España de su red de FTTH mutualizada.

### Actividades en Materia de Investigación y Desarrollo

La Sociedad realiza inversiones en Investigación y Desarrollo a nivel global con el fin potenciar la innovación y prestar servicios cada vez más ajustados a las necesidades de sus clientes.

### Hechos posteriores

No se ha producido ningún hecho significativo entre la fecha de cierre del ejercicio y la de formulación de las cuentas anuales de la Sociedad, que modifique en sustancia el contenido de las mismas.

DILIGENCIA que extiendo para hacer constar que el presente documento, de 5 páginas, que enumero y firmo junto con el Sr. Presidente en todas sus hojas, constituye el informe de gestión correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2014, que el Consejo de Administración en su reunión del 28 de mayo de 2014 acuerda formular conforme a lo previsto en el artículo 253 de la Ley de Sociedades de Capital, en cumplimiento del cual el Consejo de Administración procede a la firma de la presente Diligencia.

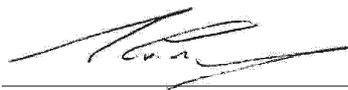
En Madrid a 28 de mayo de 2014.



SECRETARIO DEL CONSEJO  
D. Pedro José Peña Jiménez



PRESIDENTE  
D. Francisco Román Riechmann



CONSEJERO DELEGADO  
D. António Manuel da Costa Coimbra



CONSEJERO  
D. Miguel Orue-Echebarría

## **Denos su opinión**

Le invitamos a que nos proporcione su opinión sobre este Informe. Para ello, puede dirigirse a:  
Vodafone España  
Sostenibilidad y Calidad  
Avenida de América, 115 -28042 Madrid (España)

O bien a través de nuestro buzón de correo: [sostenibilidad@vodafone.com](mailto:sostenibilidad@vodafone.com)

