



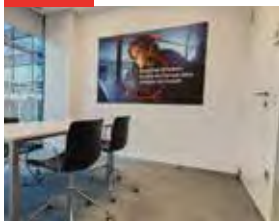
Informe Integrado Vodafone en España 2019 - 20

Conectamos para
un futuro mejor





1



Presentación
 1.1 Entrevista al Presidente y Consejero Delegado
 1.2 Perfil y alcance
 1.3 Indicadores clave

2



Vodafone España de un vistazo
 2.1 La Compañía
 2.2 Resultados financieros
 2.3 Contribución al país
 2.4 Empresa sostenible

3



Transparencia
 3.1 Empresa ética
 3.2 Compras responsables
 3.3 Vodafone y los Derechos Humanos

4



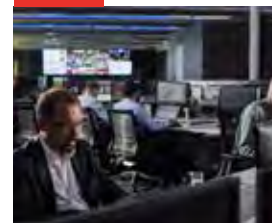
Gobierno corporativo
 4.1 Cumplimiento normativo
 4.2 Consejos y Comités

5



Análisis del entorno
 5.1 Situación y tendencias del sector
 5.2 Novedades legislativas y regulatorias

6



Análisis de riesgos
 6.1 Modelo de Gestión de Riesgos
 6.2 Principales riesgos y medidas de mitigación

7



Nuestra estrategia
 7.1 Estrategia Vodafone
 7.2 Sociedad Digital
 7.3 Inclusión para todos
 7.4 Planeta

8



Elaboración del informe
 8.1 Principios
 8.2 Índices
 8.3 Glosario
 8.4 Informe de revisión independiente

9



Cuentas anuales
 9.1 Vodafone España, S.A.U.
 9.2 Vodafone ONO, S.A.U.



1

Presentación

1.1 Entrevista al Presidente y Consejero Delegado / 1.2 Perfil y alcance del informe / 1.3 Indicadores clave



1.1 Entrevista al Presidente y Consejero Delegado



Antes de nada, me gustaría daros la bienvenida al Informe Integrado de Vodafone correspondiente a nuestro ejercicio 2019-20 (del 1 de abril 2019 al 31 de marzo 2020), que presenta de forma agregada la información financiera y no-financiera más relevante de la compañía, nuestra estrategia, el cumplimiento de los objetivos de negocio y la contribución al desarrollo sostenible. Este Informe ofrece oportuna respuesta a multitud de cuestiones, pero permitidme resumir en este mensaje de bienvenida algunas de ellas.

Vodafone, una Compañía con propósito

Nosotros siempre hemos tenido muy presentes las posibilidades que generan las nuevas tecnologías de la comunicación para fomentar la innovación e impulsar la transformación digital, elementos clave en la evolución que está produciéndose en la sociedad. Y es precisamente en estos momentos, cuando nos enfrentamos a una crisis como la del COVID-19, cuando las empresas tienen que demostrar de forma explícita sus valores y sus principios. El propósito de Vodafone “Conectados por un futuro mejor” es hacer

que nuestros servicios y soluciones innovadoras sean útiles y tengan impacto positivo en las vidas de las personas, negocios y comunidades. Por eso, ahora más que nunca, debemos estar a la altura de las expectativas de nuestros empleados, clientes y del conjunto de la sociedad para ayudar con responsabilidad en la gestión de esta crisis social y económica.

¿Cuáles han sido las principales tendencias del sector y las principales respuestas de Vodafone ante la situación actual?

En el último año hemos enfocado nuestros esfuerzos en diseñar un plan y una nueva estrategia centrada en volver a crecer, pero también en reposicionarnos y prepararnos para competir con éxito en un entorno de mercado complejo y en pleno cambio.

Así, hemos ejecutado entre todos y de forma consistente la transformación estructural. Hemos simplificado, por ejemplo, nuestras tarifas, ajustado los precios para ser más competitivos en todos los segmentos e impulsado nuestra marca Lowi para el segmento de low-end. Hemos lanzado las primeras tarifas de datos ilimitados en el mercado español (hoy contamos con más de 2.4 mill. líneas). Nos hemos salido de un segmento, como el del fútbol (sin rentabilidad) al tiempo que reforzábamos nuestra apuesta por los contenidos en cine y series, convirtiéndonos en el mayor agregador de este tipo de contenidos y fieles a nuestro ADN de empresa innovadora y pionera, nos hemos adelantado a todos los competidores siendo la única operadora que ofrece el 5G en 17 ciudades. Hemos implantado un nuevo modelo de organización más ágil, más digital y centrada en el cliente, apostado por la transformación digital y la transaccionalidad online. Hemos buscado las máximas eficiencias a través de un acuerdo de compartición de Red móvil que ofrece más de 600 millones de euros de ahorros en Opex y Capex para los próximos 10 años.

Por último, el sólido afianzamiento de Vodafone en el sector de Pymes, Corporate y AAPP, con la adjudicación de grandes concursos ha tenido también un papel fundamental para impulsar nuestro crecimiento.

¿Cómo ha afrontado Vodafone la crisis del COVID-19?

Como proveedor de comunicaciones anunciamos un plan con propuestas de ayuda para dar respuesta a la crisis: mantener la calidad de servicio, proporcionar la capacidad de red y los servicios que cubrieran las funciones más críticas, facilitar el teletrabajo y aportar información al gobierno sobre los movimientos de la población en las áreas afectadas. También ofrecimos condiciones especiales a clientes y proveedores.



Además, nuestra Fundación reforzó su compromiso con los colectivos vulnerables a través de diferentes acuerdos como el plan RESPONDE junto con la Cruz Roja. Además, proporcionamos 30.000 SIM a hospitales, centros de atención de mayores y alumnos sin acceso a Internet para garantizar su conectividad. Paralelamente, la Fundación Vodafone España realizó una aportación de 300.000€ a Cruz Roja Española, Fundación ONCE y Save The Children.

¿Cuáles son las prioridades de Vodafone en el marco del desarrollo sostenible?

En Vodafone asumimos nuestra responsabilidad en el papel que como empresa tenemos en la contribución al desarrollo sostenible, ya que además de un motor económico, somos un agente del cambio, tanto a través del fomento del comportamiento ético y responsable en nuestras propias actividades y nuestra cadena de valor, como a través de los beneficios sociales y ambientales asociados a nuestra tecnología, productos y servicios. También somos conscientes de que la magnitud de los retos sociales y ambientales a los que se enfrenta la sociedad hace imprescindible la colaboración conjunta con otros agentes como Administraciones Públicas, entidades del tercer sector, etc.

Por ello, Nuestro Marco Estratégico de Empresa Sostenible está alineado tanto con nuestro Propósito y Estrategia de Negocio como con los principales acuerdos suscritos nacional e internacionalmente: los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas o los Principios del Pacto Mundial, iniciativa de la cual somos firmantes. En este informe renovamos nuestro compromiso con el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, y reflejamos las principales iniciativas que tenemos en marcha relacionadas con el desarrollo sostenible, así como nuestra contribución económica, social y ambiental en España.

¿De qué manera está impulsando Vodafone la digitalización de la sociedad y de sus clientes?

A través de una continua apuesta por la innovación. Durante el 2019-20 hemos consolidado nuestro liderazgo en red móvil y puesto a disposición de los clientes la conexión 5G más rápida. Como parte de nuestro propósito 'Sociedad Digital', uno de los principales objetivos que nos marcamos para el ejercicio fue poner la tecnología al servicio de los clientes para ayudarles a hacer su vida más fácil, más saludable y conectada. Y lo hemos conseguido. La cobertura 5G en el lanzamiento, con especial foco en los centros urbanos y empresariales, alcanza aproximadamente al 50% de la población de las 17 ciudades incluidas y se continúa actualizando de forma progresiva.

¿Cómo contribuye Vodafone a su vocación de inclusión para todos?

En Vodafone estamos convencidos de que el futuro digital debe ser accesible para todos, sin olvidar a los colectivos vulnerables, y estamos comprometidos con la sociedad para asegurar la inclusión de todos ellos.

A través de nuestra tecnología y desde nuestros cimientos como empresa, trabajamos para minimizar las brechas existentes y ayudar a las personas a contribuir de manera plena e igual a la sociedad, tanto en lo que respecta a la empleabilidad de los jóvenes, la inclusión de las mujeres en el lugar de trabajo, al empleo de personas con discapacidad, como al fomento del desarrollo de las competencias digitales para identificar la brecha existente entre los futuros puestos de trabajo y las necesidades de trabajo de las nuevas generaciones.

Todo ello sin olvidar a nuestra Fundación Vodafone que durante 2019-20, destinó 3,8 millones de euros a fines sociales y que en noviembre de 2019 celebró su 25 aniversario.

¿Cuál ha sido el desempeño ambiental de Vodafone?

Si, como comentaba anteriormente, las personas son un activo fundamental para nosotros, del mismo modo mantenemos un compromiso claro y decidido con el cuidado del planeta en el que todos tenemos que vivir. El respeto por el medioambiente implica desarrollar nuestras actividades de forma responsable, minimizando la huella ambiental de las operaciones y ayudando a nuestros clientes y a la sociedad a ser más eficientes. Para ello, la compañía desarrolla programas de eficiencia energética y favorece el teletrabajo y la economía circular, a la vez que desarrolla productos y servicios que le han permitido evitar directa e indirectamente la emisión de 656.924 toneladas de CO₂ este último año fiscal. Además, más del 35% de nuestro consumo de energía ha procedido de fuentes renovables y se ha puesto en marcha un proyecto para conseguir que, a partir del 1 de enero de 2021, toda la electricidad que Vodafone compre proceda de fuentes renovables.

¿Cuáles son los principales retos y desafíos de Vodafone de cara a los próximos años?

Siendo testigos de todo lo que ha pasado este año, incluyendo la crisis socio sanitaria de estos últimos meses, creo que se ha demostrado aún más la importancia tan crítica que tiene el sector de las telecomunicaciones, estratégica y socialmente. Durante estos próximos años deberemos pasar de un mercado en el que no valoremos tanto el tener "cuántos más operadores mejor" sino que defendamos un enfoque de "cuanto mejores operadores, mejor".

Seguiremos trabajando para tener la mejor red, porque una buena red nos ayuda a trabajar, a estudiar, a entretenernos, a comunicarnos. Nos ayuda a mantener el tejido social y económico de un país, pero también a garantizar nuestra capacidad de transformación y nuestra fortaleza para encarar los retos que nos depara el futuro donde el 5G jugará un papel fundamental.

Este Informe Integrado Anual del ejercicio 2019-20 pretende ser un fiel reflejo de todo lo que hemos hecho y de lo que está por venir y espero sinceramente que resulte de vuestro interés.



1.2 Perfil y alcance del informe

Alcance

- El presente Informe muestra de forma agregada toda la **información y datos (financieros y no-financieros)** del negocio de **Vodafone en España**. En consecuencia, todas las referencias hechas a 'Vodafone' se entenderán realizadas indistintamente a las sociedades que integran el Grupo Vodafone en España. A este respecto en el Cap. 2: 'Vodafone España de un vistazo', se describe la Estructura Societaria de la Compañía.
- En el presente Informe se publican los datos correspondientes a las **sociedades del Grupo Vodafone en España**.
- En cumplimiento con la Ley 11/2018 se dispone de los **Estados de Información No Financiera y de Diversidad de las sociedades Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U.** en la web corporativa.
- Las **Cuentas Anuales** que se incluyen en el Capítulo 9 son las auditadas externamente y corresponden a las dos principales compañías del Grupo Vodafone en España (**GRI 102-45**):
 - Vodafone España, S.A.U.
 - Vodafone Ono, S.A.U.

En lo que respecta a la información no financiera de Vodafone, se ofrece información adicional en la web www.vodafone.es/sostenibilidad

Este Informe Integrado Anual de Vodafone en España ha sido aprobado por el Comité Ejecutivo de Vodafone.

Significado de símbolos incluidos en este informe:

- Información complementaria que se encuentra dentro del Capítulo N del Informe.
- Información adicional que se encuentra en la web de Vodafone.
- Información que se encuentra en Internet.

Criterios

Para la **elaboración** del presente Informe, tanto en lo relativo al alcance de su Contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información, se han tenido en cuenta los siguientes **criterios**:

- El Marco definido por el International Integrated Reporting Council (IIRC) en su '<IR> Framework'.
- Los Estándares establecidos por Global Reporting Initiative (GRI).
- Los Principios de la norma AA1000 AP de AccountAbility
- Los 10 Principios establecidos por el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en 2015 por la ONU.
- La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de Información no Financiera y Diversidad.

La revisión de los contenidos e indicadores de este Informe, basado en los Estándares establecidos por GRI y los Principios de AA1000 AP, ha sido realizada por una entidad auditora independiente (KPMG).

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción **Exhaustiva** de los **estándares GRI**. Además, el Informe ha sido sometido al servicio '**Materiality Disclosures Service**' de GRI. Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el Índice de Contenidos de GRI sea claro y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Vodafone está adherida desde 2012 al **Pacto Mundial (Global Compact)** de la Organización de las Naciones Unidas. La **Comunicación de Progreso** en el Cumplimiento de sus 10 Principios y su relación con los ODS pueden ser consultadas en este Informe.



El presente Informe Integrado cumple con los requisitos del Informe de Progreso del Pacto Mundial (CoP) y con los criterios para obtener el '**Nivel Avanzado**', atribuido a las empresas que han implantado y comunicado mejores prácticas relacionadas con la integración de los 10 Principios de Global Compact en su gestión.



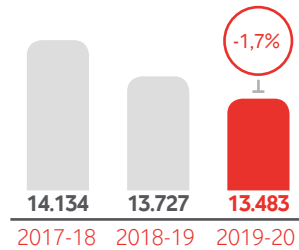
1.3 Indicadores clave

Se resumen a continuación las evoluciones de los principales indicadores representativos de la Creación de Valor de Vodafone en España aplicando el 'Modelo de Capitales' del '<IR> Framework' del IIRC.

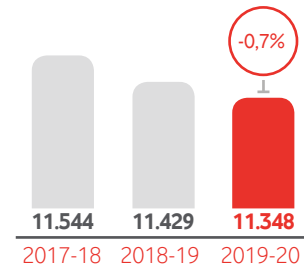
OPERACIONALES

Centrada en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de telefonía fija, acceso a Internet y servicios de comunicación audiovisual.

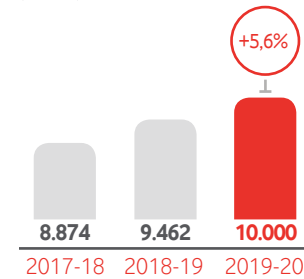
Nº clientes móvil (miles)



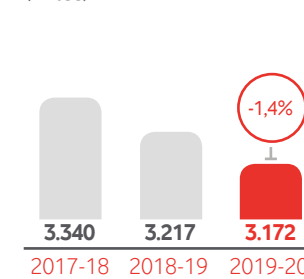
Nº clientes móvil de contrato (miles)



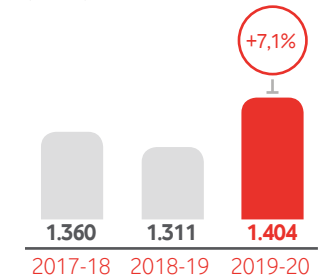
Nº clientes 4G (miles)



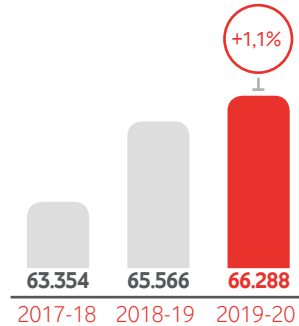
Nº clientes banda ancha fija (miles)



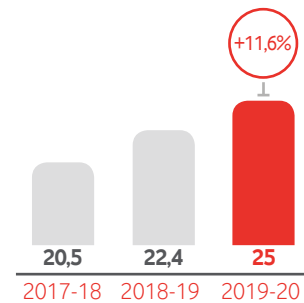
Nº clientes Vodafone TV (miles)



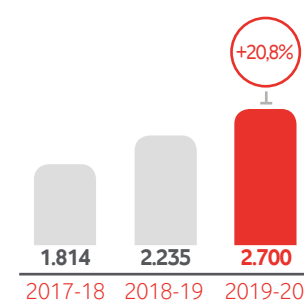
Nº de elementos de red móvil



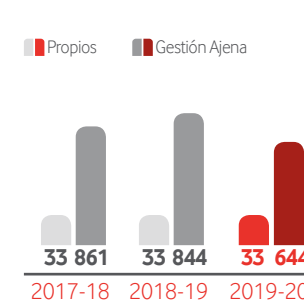
Unidades inmobiliarias con fibra (millones)



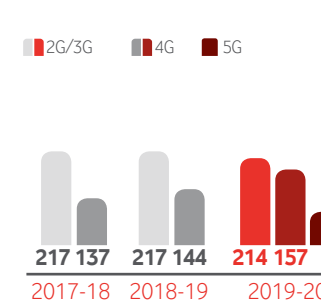
Tarjetas M2M activas (miles)



Puntos de venta propios y con gestión ajena



Nº de destinos acuerdos de roaming



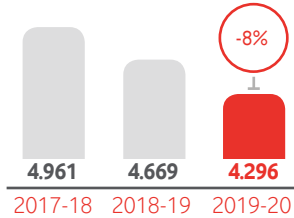
Conexiones 'Máquina a Máquina'.

Además existen 157 espacios de Gestión Ajena dentro de las Grandes Superficies y El Corte Inglés.

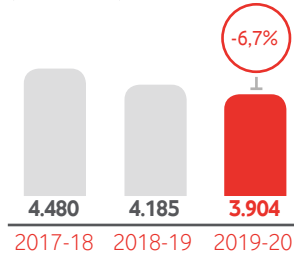


FINANCIEROS*

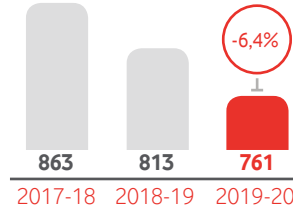
Ingresos totales
(millones €)



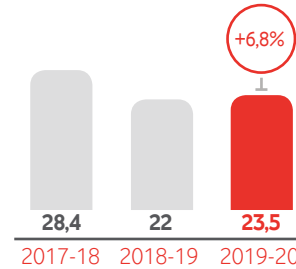
Ingresos por servicios
(millones €)



Inversiones
(millones €)

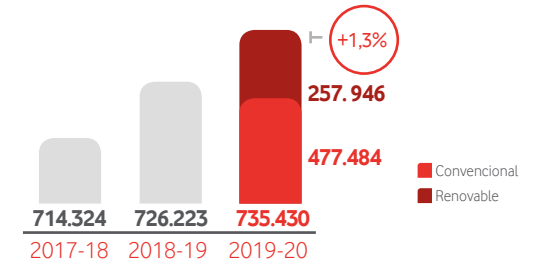


Margen de EBITDA (%)



MEDIOAMBIENTALES

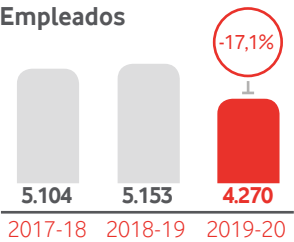
Consumo de energía total (MWh)



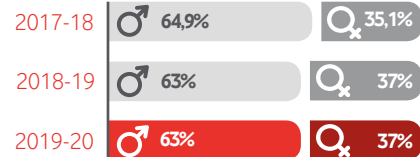
*Al haber cambiado la normativa contable (IFRS16) los datos financieros de los ejercicios anteriores reportados se han modificado para que sean comparables con los de este año.

INTELECTUALES Y HUMANOS

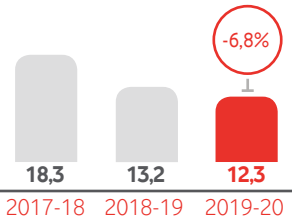
Empleados



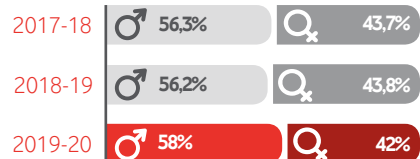
% de puestos de dirección por sexo



Horas de formación por empleado

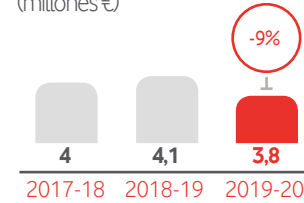


% de empleados por sexo

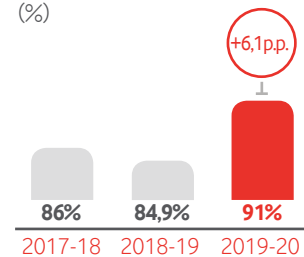


SOCIAL

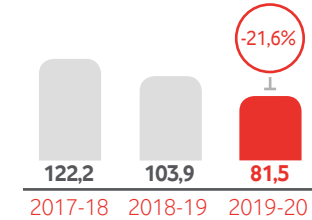
Inversión Fundación Vodafone España
(millones €)



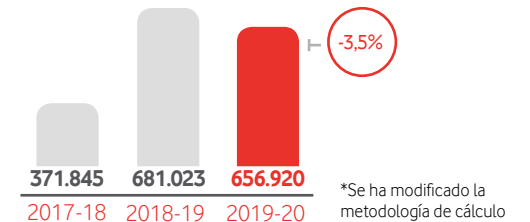
Compras realizadas a proveedores locales (%)



Consumo energía red/tráfico datos (MWh)



Tn CO₂ evitadas directa e indirectamente*



*Se ha modificado la metodología de cálculo



2

Vodafone España de un vistazo

2.1 La Compañía / 2.2 Resultados financieros / 2.3 Contribución al país / 2.4 Empresa sostenible



2.1 La Compañía

2.1.1 Grupo Vodafone

El Grupo Vodafone es una de las compañías de telecomunicaciones y de servicios de tecnología más grandes del mundo y proporciona servicios de conectividad, convergencia y de Internet de las Cosas, así como servicios de pago móvil y de transformación digital en mercados emergentes. Vodafone proporciona servicios móviles en 22 países -y tiene acuerdos con otros 42 más- y servicios de banda ancha fija en 17 países.

Los clientes de Vodafone en España se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial, que ayuda a sus clientes -individuos, negocios y comunidades- a estar mejor conectados.

Acuerdos en
42 países

Servicios de
Banda Ancha Fija
en 17 países

Servicios Móviles
en 22 países

Principales datos a 31 de marzo 2020 ^(*)	2019-20	2018-19	Δ %
Ingresos Totales (millones €)	44.974	43.666	3%
Ingresos por Servicios (millones €)	37.900	36.500	0,80%
EBITDA (millones €)	14.881	13.918	2,60%
Free Cash Flow (millones €)	5.700	5.443	4,7
Beneficio ajustado por acción (ct €)	5,6	6,27	-10,70%
Nº medio Empleados ^(**)	92.866 ^(***)	92.005	+0,9%

(*) Al haber cambiado la normativa contable (IFRS16) los datos financieros del ejercicio anterior reportados se han modificado para que sean comparables con los de este año.

(**) Se excluyen los empleados de las 'joint ventures' y asociadas

(***) El aumento en la plantilla se explica principalmente por la finalización de la integración de los activos de Liberty Global en Alemania y CEE.



2.1.2 Vodafone en España

Estructura Societaria de Vodafone en España

El Grupo Vodafone opera en España a través de varias sociedades filiales. En el ejercicio 2019-20 se incorporó al Grupo la sociedad Vodafone Towers Spain, S.L.U. dedicada a la tenencia de la infraestructura pasiva de telecomunicaciones. Desde la adquisición por parte del Grupo Vodafone del Grupo Corporativo Ono y sus sociedades dependientes con fecha 23 julio de 2014, existen dos principales compañías operadoras del Grupo Vodafone en España:

Vodafone España, S.A.U.

Con amplia experiencia y especialización en los servicios de comunicaciones electrónicas de telefonía móvil.

Vodafone Ono, S.A.U.

Centrada en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de telefonía fija, acceso a internet y servicios de comunicación audiovisual.



Además de estas dos principales compañías operadoras, existen otras sociedades dentro del Grupo Vodafone en España con diverso objeto social, como es el caso de:

Vodafone Servicios, S.L.U.

Se incorporó en diciembre de 2016 al Grupo Vodafone en España para contribuir al cumplimiento de sus objetivos comerciales. Esta sociedad tiene como principal objetivo poner a disposición de los clientes los servicios de comunicaciones ofrecidos por las dos principales operadoras, mejorando la Experiencia de Cliente y favoreciendo a la vez la especialización en el negocio móvil y fijo por Vodafone España, S.A.U. y Vodafone Ono, S.A.U., respectivamente.

Vodafone Enabler España, S.L.

Es una sociedad que, teniendo también por objeto social el desarrollo de actividades en el área de las telecomunicaciones, la información y la comunicación, desde 2009 lleva a cabo formalmente sus actividades como Operador Móvil Virtual (OMV) y como plataforma facilitadora de servicios de telefonía móvil, y en diciembre de 2014 lanzó al mercado la marca de telefonía Lowi.

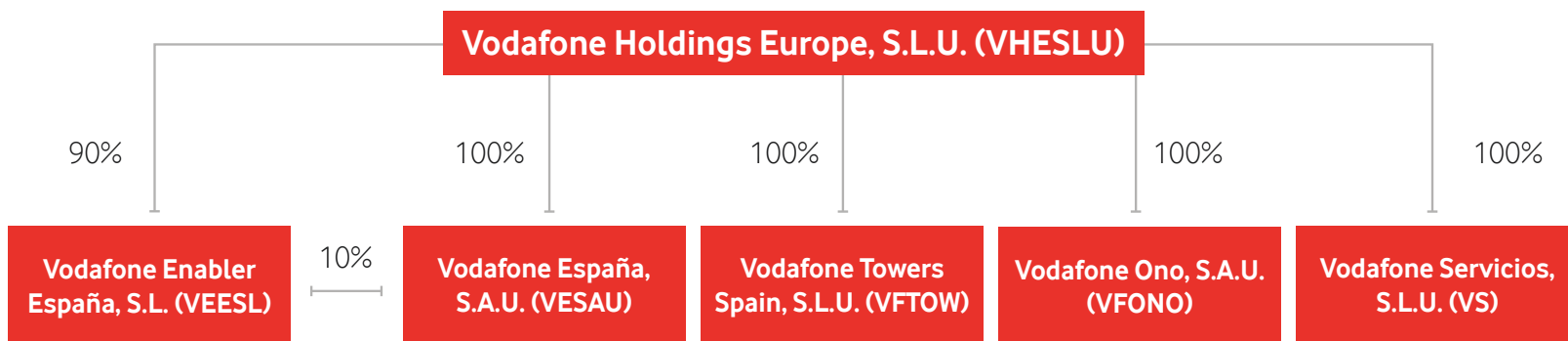
Vodafone Towers Spain, S.L.U.

Es una sociedad que se incorporó al Grupo Vodafone en España el 18 de marzo de 2020, teniendo por objeto social la tenencia de la infraestructura pasiva de telecomunicaciones, para la prestación de servicios a terceros a través de dicha infraestructura y que permita la instalación de equipos destinados a la emisión y/o recepción de señales a través de redes de comunicaciones.



Todas estas sociedades españolas son propiedad al 100%, de manera directa o indirecta, de la cabecera del Grupo en España, **Vodafone Holdings Europe, S.L.U.**, cuyo objeto social lo constituye principalmente la gestión de las inversiones y participaciones en las sociedades filiales y participadas, así como la prestación de servicios de asesoramiento, administración y otros de naturaleza análoga.

La estructura societaria a 31 de marzo de 2020 de las compañías del Grupo Vodafone en España se resume en el siguiente cuadro:



De conformidad con lo previsto en el artículo 43 del Código de Comercio, las cuentas anuales de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., así como las de sus cinco sociedades filiales, consolidan en las cuentas del Grupo mayor encabezado por la sociedad dominante extranjera Vodafone Group, Plc, con sede central en Newbury, Berkshire, Reino Unido.

Dado que no se realiza una consolidación contable en España y con objeto de simplificar la información anexa a este Informe, al mismo se adjuntan únicamente las cuentas anuales correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2020 de las dos principales compañías operadoras, **Vodafone España, S.A.U.** y **Vodafone Ono, S.A.U.**, siendo las únicas del Grupo Vodafone en España a las cuales aplica la **Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad**.

Toda la **Información Financiera** del negocio de Vodafone en España contenida en el presente Informe Integrado se muestra de manera agregada.

La Información No Financiera y de Diversidad requerida por la Ley se muestra tanto de forma agregada como desglosada por las dos compañías del Grupo afectadas por dicha Ley 11/2018.



Estructura Organizativa

La estructura organizativa expuesta a continuación es la existente al final del ejercicio fiscal 2019-20.

En el Cap. 4 'Gobierno Corporativo' se proporciona información detallada sobre los órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo de la Compañía.





Hitos y Lanzamientos 2019-20

Historia de Vodafone en España

1994 - 1999

- **1994:** Obtención de la licencia de telefonía **móvil GSM**.
- **1995:** Inicio de **operación comercial** (con marca Airtel).
- **1997:** 1 millón de clientes.

2000 - 2005

- **2000:** Obtención de la **licencia de 3G (UMTS)**.
- **2000:** El Grupo Vodafone toma el control de Airtel.
- **2001:** Airtel pasa a llamarse Vodafone España.
- **2004:** **Lanzamiento** de los servicios **3G (UMTS)**.

2006 - 2011

- **2006:** Lanzamiento de los servicios HSDPA.
- **2007:** Adquisición de Tele2 España.
- **2008:** Lanzamiento de los productos 'Oficina Vodafone' y 'Vodafone en tu Casa'.
- **2011:** Vodafone España obtiene el **espectro** para servicios de Internet móvil **4G**.

2012 - 2016

- **2013:** Lanzamiento de 'Vodafone Integral' (móvil + ADSL + fijo) y servicios 4G.
- **2014:** Comercialización de servicios de fibra hasta el hogar (FTTH).

Vodafone España cierra la **adquisición de Grupo Corporativo Ono**.

- **2015:** Lanzamiento de '**Vodafone One**' (móvil, fijo, Internet y televisión).
- **2016:** Lanzamiento de '**Vodafone Automotive**'.

Primera comunicación del mundo en una red comercial con el **estándar NB-IoT**.

2017 - 2019

- **2017:** Acuerdo de acceso mayorista a la red de fibra óptica de Telefónica.
Comercialización de los servicios de fibra con velocidades de descarga de **1Gbps**.
Lanzamiento de '**V by Vodafone**'.
- **2018:** **Primera llamada 5G en el mundo** (estándar comercial NSA).
Despliegue de 5G precomercial en Madrid, Barcelona, Sevilla, Málaga, Bilbao y Valencia.
- **2019:** **Primera intervención quirúrgica teleasistida en la Red 5G de Vodafone**.
Primera operadora del mundo en conectar a su red 5G los primeros smartphones.

ABRIL
2019

- Vodafone revoluciona sus tarifas incluyendo **datos móviles ilimitados**.



MAYO
2019

- Vodafone España y Vodafone Portugal realizan la **primera conexión 5G de datos transfronteriza** en movilidad del mundo.
- Vodafone y ESL lanzan el **primer torneo internacional 5G de videojuegos** móviles del mundo.



JUNIO
2019

- Vodafone España lanza la **primera red 5G comercial** en 15 ciudades.
- Vodafone lanza una **solución de ciberseguridad** dirigida a profesionales y pequeñas empresas.



JULIO
2019

- Vodafone incluye **5G en las tarifas de prepago y en Vodafone bit**.
- Vodafone España anuncia que ya está disponible **5G en roaming**.
- Vodafone yu lanza la **fibra yuser**, su oferta de alta velocidad para estudiantes.



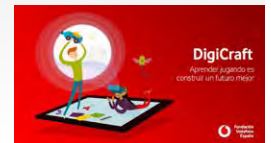
AGOSTO
2019

- Vodafone presenta Vodafone Traveller, la nueva **tarifa de prepago para turistas**.
- Vodafone yu desembarca en **EuropaFM**.



SEP
2019

- Vodafone organiza el primer '**Fast Forward Sessions**' **exclusivamente online**.
- La **red 5G de Vodafone** será protagonista en **MTV Music Week Sevilla y los MTV EMAs 2019**.
- La Fundación Vodafone España presenta el programa '**DigiCraft Infancia Vulnerable**' junto a Cruz Roja Juventud y Save The Children.





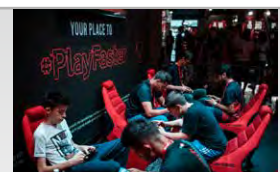
OCT 2019

- Vodafone lanza un nuevo **localizador inteligente: V-Multi Tracker**.
- Vodafone presenta **Conectividad Aumentada**, su solución avanzada de conectividad y seguridad integrada para pymes.
- Vodafone presenta **Oficina Conectada**, la solución integrada de comunicaciones, productividad y seguridad para profesionales y pequeñas empresas.
- Vodafone lanza el **'Reto Vodafone 5G'** para promover servicios innovadores.



NOV 2019

- Vodafone presenta **#PlayFaster**, su nuevo programa sobre eSports.
- Vodafone TV completa su oferta con **5 nuevos packs temáticos**.
- Vodafone España afianza su apuesta por la **corresponsabilidad y la lucha contra la violencia de género**.
- Vodafone **regala 10 Gigas** a sus clientes de prepago esta Navidad.
- Vodafone inicia el **Piloto 5G en Andalucía** con 32 casos de uso de la mano de Red.es.



DIC 2019

- Los clientes de Vodafone podrán disfrutar de **datos ilimitados durante estas Navidades**.
- La Fundación Vodafone España abre la plataforma online de su programa **'DigiCraft' a todos los niños y niñas**.
- Vodafone España lanza el **smartphone sostenible Fairphone 3**.



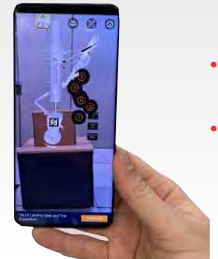
ENERO 2020

- La Fundación Vodafone España lanza **'Project Lab'**, una iniciativa de cambio social para jóvenes.
- Lalín se convierte en **Smart City** de la mano de Vodafone
- Vodafone realiza el **primer vuelo mundial de drones controlado con la red 5G**, en Benidorm.



FEBRERO 2020

- Vodafone extiende el servicio de televisión a **clientes de solo móvil**.
- Vodafone crea la **mayor plataforma de usuarios 5G** con sus 4.300 empleados.
- Vodafone realiza en España la **primera llamada 5G Standalone europea** con smartphone comercial.



MARZO 2020

- Vodafone Care**, nuevo seguro digital para móviles y tablets.
- Vodafone lanza una iniciativa para **favorecer la diversidad y la representación de la mujer** en el sector tecnológico.
- En el mes de marzo se lanzaron diversas iniciativas para hacer frente a la **crisis sanitaria del COVID-19**.





Modelo de Negocio

UNIDAD DE NEGOCIO DE EMPRESAS (Vodafone Business)

‘El mejor Partner Digital de las Empresas y Administraciones’

Desde la Unidad de Negocio de Empresas se impulsa y desarrolla la estrategia de digitalización de **Empresas, Autónomos y Administraciones Públicas** a través de la capacidad de Vodafone de adaptarse a las necesidades concretas de cada cliente, contribuyendo a su diferenciación y liderazgo en el sector en el que operan, gracias a:



1. El ‘portfolio’ de soluciones digitales más avanzado, flexible e innovador para dar respuesta a las necesidades de comunicación de los clientes, basadas en tecnología ‘Cloud & Hosting’, IPVPN, SD-WAN, Internet of Things o Big Data, todo ello garantizando siempre la máxima seguridad.



2. Liderazgo en tecnologías móviles, ofreciendo la mejor Red de Voz y Datos de España con conectividad 4G y 5G.



3. La Red de Fibra más amplia del mercado, que permite a los clientes disfrutar de la conexión fija que ofrece la mejor experiencia convergente.



4. Una atención personalizada y adaptada a las necesidades de cada cliente, que permite ofrecer la mejor experiencia de servicio a través de los canales de atención tradicionales y digitales.

Con el fin de ofrecer a sus clientes los mejores productos y servicios de acuerdo a sus necesidades y características, el modelo de negocio de Vodafone se organiza en base a 4 segmentos de mercado:

- **Segmento Microempresas:** Enfocado a autónomos y pequeñas empresas con soluciones digitales avanzadas adaptadas a sus necesidades, como ‘Oficina Conectada’, una solución integral para trabajar desde cualquier lugar, a cualquier hora y en un entorno seguro con el mejor soporte. Además, Vodafone cuenta con la mejor atención para sus clientes con procesos en los que asesores especializados son asignados a cada cliente para que estos tengan un único interlocutor en la resolución de sus necesidades.
- **Segmento Pequeñas y Medianas Empresas:** Con un portfolio de soluciones avanzadas de telecomunicaciones propio de las grandes corporaciones, pero adaptadas al tamaño y necesidades de las medianas empresas para habilitar el desarrollo y transformación digital de sus clientes, como la solución ‘Conectividad Aumentada’, basada en la tecnología SDWAN con capacidades de seguridad y gestión avanzadas.
- **Segmento Corporate:** Ofrece las soluciones más avanzadas e innovadoras de telecomunicaciones, tanto móviles como fijas: IoT, Big Data & Analytics, Cloud o IPVPN, entre otras, junto con un relevante ecosistema de innovación para contribuir a la transformación digital de los clientes.
- **Segmento Administraciones Públicas:** Vodafone pone a disposición de las Administraciones Públicas y de los ciudadanos su conocimiento, infraestructuras y tecnologías para satisfacer sus necesidades y ayudarles a estar preparados para la era digital con sus soluciones de conectividad y gestión de la sociedad digital, como Ciudadanos Conectados, una herramienta de comunicación enfocada en mejorar la relación de confianza entre el ciudadano y la Administración Pública, generando una mejor conectividad, atención ciudadana y una comunicación más personal o IoT Smart Cities para la gestión eficiente de servicios que permiten optimizar los recursos, mejorar la imagen pública y poner a la vanguardia tecnológica la Administración.

UNIDAD DE NEGOCIO DE PARTICULARES

Desde la Unidad de Negocio de Particulares se proporciona a los **clientes residenciales** productos y servicios de comunicaciones unificadas, así como las últimas novedades del mercado, asociadas al liderazgo en innovación de Vodafone, con el objetivo de asegurar el mejor servicio y la mejor experiencia para ellos.

Los productos y servicios para clientes residenciales de Vodafone están estructurados en las tres marcas de Vodafone en España: Vodafone, Vodafone yu y Prepago y Lowi.

Vodafone

La Red Móvil de Vodafone ha sido, por quinto año consecutivo, reconocida como la Mejor Red Móvil en Voz y Datos del mercado español, según el estudio independiente 'Mobile Benchmark' de la consultora umlaut y la revista de telecomunicaciones Connect, destacando por tiempos de establecimiento más cortos, la mejor calidad de voz y descargas de archivos a mayor velocidad, así como también por la red móvil 5G analizada por primera vez en España en esta edición del estudio.

Los principales productos y servicios comercializados bajo la marca Vodafone son:



Los Ilimitables: Vodafone presentó en abril de 2019 la primera propuesta de tarifas móviles y convergentes ilimitadas en datos y voz del mercado español, reinventando la manera de hacer las cosas y abriendo un nuevo mundo de posibilidades a sus clientes. Los Ilimitables.



5G: Con el lanzamiento comercial de 5G en España el 15 de junio de 2019, Vodafone consolida su liderazgo en red móvil siendo el primer operador en España en iniciar el despliegue 5G que al cierre del ejercicio 2019-20 llega ya a 17 grandes ciudades. Esta tecnología está incluida en todos los planes lanzados a partir de abril de 2019, sin coste adicional.



Vodafone TV. El mayor agregador de cine y series: Vodafone TV es la única plataforma que integra HBO España, Amazon Prime, Netflix y FILMIN, además de todos los canales y servicios bajo demanda especialistas en cine y series, lo que le convierte en el mayor agregador de cine y series del mundo con más de 80.000 contenidos para que los clientes tengan la mayor libertad de elección de contenidos del mercado.



Hogar Digital: Vivimos en un entorno cada vez más conectado y, como respuesta, Vodafone pone a disposición de sus clientes particulares sus servicios para el Hogar Digital: IoT para clientes particulares, SuperWiFi y One Number.

Vodafone yu y Prepago:

Vodafone yu es la propuesta de Vodafone dirigida a los más jóvenes. Para atender y cubrir sus necesidades, durante el ejercicio fiscal 2019-20 Vodafone yu ha lanzado diferentes promociones y mejoras, al igual que en el segmento de Prepago, donde se presentaron nuevas tarifas y promociones.



Lowi:

La Compañía S-i-m-p-l-e, que hace la vida más sencilla a sus clientes. Fibra y tarifas móviles sin permanencia. En el capítulo 7.3.3 se detallan las principales promociones y mejoras implementadas en el ejercicio 2019-20.





Principales Asociaciones a las que pertenece Vodafone

ADIGITAL (Asociación Española de la Economía Digital)

AEC (Asociación Española para la Calidad)

AOP (Asociación de Operadores para la Portabilidad)

AOPM (Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil)

Asociación Española de Anunciantes

AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial)

Club Excelencia en Sostenibilidad

Confianza Online

DigitalES (Asociación Española para la Digitalización)

DIRSE (Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial)

ETSI (European Telecommunications Standards Institute)

Forética

Fundación SERES

GSMA (Asociación Internacional de Operadores Móviles)

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas

UNE (Asociación Española de Normalización)

Pagos realizados por Vodafone España, S.A.U. a las Asociaciones Sectoriales:

358.245€

Pagos realizados por Vodafone Ono, S.A.U. a las Asociaciones Sectoriales:

18.913€

Principales Reconocimientos a Vodafone en 2019-20

- La red móvil de Vodafone es la **Mejor Red Móvil en Voz y Datos**, por quinto año consecutivo, según el estudio independiente 'Mobile Benchmark' de la consultora umlaut y la revista de telecomunicaciones Connect.
- **Premio ADSLZone 2019** al mejor operador de red móvil 3G-4G-5G.
- **Premio Comprendedor** en la categoría Recursos Humanos junto con la empresa asturiana Zapiens por el desarrollo de la app de inteligencia colectiva Zap.
- Vodafone fue elegida por PRLInnovación como la **empresa de referencia en Seguridad y Salud laboral** en España en 2019.
- Reconocimiento del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST) como buena práctica en Empresa Saludable 2019.
- Premio EXPANSIÓN a la **Innovación en Recursos Humanos** por el proyecto **Vodafone Campus Lab**.
- 3ª posición en el **Ranking EMIDIS de la FELGTB** a nivel estatal de las compañías con mejores políticas de inclusión para personas LGTBI en España.





Vodafone frente al coronavirus

En respuesta a los desafíos de esta crisis sanitaria, Vodafone España impulsa un plan de acción de 7 pilares y acciones concretas:

<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>	<p>6</p>	<p>7</p>
<p>Proteger la salud y seguridad de sus empleados y partners</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activación del Plan de Continuidad de Negocio y Comité de Crisis con anticipación para la toma de decisiones y valoración de escenarios. • Puesta en marcha de protocolos y medidas extremas de salud y seguridad en el trabajo para empleados, tiendas y empresas colaboradoras. • Simulacro de SmartWorking Implementación del modelo en el 95% de la plantilla (excepto tiendas). • Monitorización constante y supervisión de la evolución de la plantilla. • Asesoramiento médico y psicológico. Material de salud e higiene para empleados y familiares. • Plataforma con programas para mantener la actividad física, pautas de alimentación saludable, etc. • Datos ilimitados + HBO a partners, plataformas y colaboradores, extensible a los empleados de sus colaboradores. 	<p>Garantizar la comunicación ininterrumpida entre individuos, empresas, y administraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la 'red' como infraestructura crítica. • Mantener el rendimiento de la red (supervisión, monitorización y optimización). • Aseguramiento de la calidad de la red y aumento dinámico de la capacidad frente a nuevos patrones de consumo. • Supervisión y control de la cadena de proveedores para asegurar el suministro. • Mantenimiento del servicio de instalación para seguir prestando servicio a sus clientes. • Refuerzo de la cobertura de red en infraestructuras críticas, Fuerzas y Seguridad del estado, hospitales y organismos oficiales. • CCAA: Programa de refuerzo de cobertura a hospitales de campaña. 	<p>Facilitar a los clientes las comunicaciones (vida, trabajo, entretenimiento) mientras se quedan en casa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso gratuito de los suscriptores de Vodafone TV a más de 50 canales. • Incremento de 10GB a las tarifas de prepago y de Lowi para evitar que se queden sin conectividad. • Activación de Gigas Solidarios de Lowi para que los clientes puedan donar Gigas a otros que más lo necesitan. • Como servicio esencial, un mínimo de tiendas abiertas para asegurar el servicio por población. • Nuevos horarios de atención por la mañana y establecimiento de rotación por turnos. • Medidas extremas y materiales de seguridad e higiene en tiendas. • Más de 7.000 agentes de las plataformas teletrabajando. • Impulso de los canales digitales (App) para la atención y el servicio al cliente. 	<p>Apoyar a las empresas afectadas por restricciones operativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer a clientes autónomos, profesionales y pymes datos ilimitados para afrontar la continuidad de sus negocios. • Pago a proveedores a 15 días para inyectar liquidez en pequeñas y medianas empresas. • Proporcionar soluciones y herramientas para impulsar el teletrabajo en las empresas. • IFEMA Cloud-hospital: refuerzo de las infraestructuras de comunicaciones móviles y fijas. Facilitar la estancia de las personas en el hospital (personal sanitario o pacientes), ofreciéndoles conectividad y un medio de entretenimiento. La solución de botones inteligentes IoT facilitó la gestión de interacciones entre pacientes y personal sanitario. 	<p>Big Data para ayudar a minimizar la propagación y abordar la pandemia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poner a disposición del Gobierno y las CCAA la tecnología de análisis de Big Data de Vodafone para proteger la salud pública y ayudar con la pandemia, siempre contemplando las normas de privacidad vigentes en Europa. 	<p>Ahora más que nunca, la tecnología para ayudar a los colectivos más vulnerables</p> <ul style="list-style-type: none"> • DigiCraft online para apoyar a alumnos, padres y profesores. • 10.000 SIMs para asegurar conectividad a colectivos escolares vulnerables (con Cruz Roja Española y Save the Children). • 20.000 SIMs a hospitales y centros de atención de mayores sin acceso a Internet, con el apoyo de las CCAA. • Hackathon de la comunidad Youth 4 Good: ¿cómo cubrir las necesidades básicas de las personas mayores en el confinamiento con ayuda de la tecnología? • Donación de Fundación Vodafone de 300.000 euros a Cruz Roja Española, Save the Children y Fundación Once. • Voluntariado digital de asesoramiento tecnológico a entidades del tercer sector para que puedan seguir desarrollando actividad. 	<p>Acciones solidarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar 600 menús diarios a comedores sociales y residencias de mayores mientras dure el confinamiento. • Voluntarios Digitales de Vodafone para luchar contra las noticias falsas en redes sociales. • Acompañamiento telefónico a personas mayores solas (con Asociación Española Conectados Sin Barreras y CEOMA). • Para los compañeros que tienen hijos estudiando en casa nace "Empleados Profesores" para apoyar en las materias que los niños necesitan. • El dinero recaudado en el mercadillo solidario de Navidad se destinará a la fabricación de 10.000 viseras protectoras (con BQ), para su posterior distribución a centros e instituciones sanitarias.



2.2 Resultados financieros

2.2.1 Información consolidada

A continuación, se resumen las principales magnitudes financieras¹ y operativas a lo largo del ejercicio con una comparativa respecto al ejercicio precedente².

PRINCIPALES MAGNITUDES	A 31 de marzo de 2020	A 31 de marzo de 2019
Ingresos totales (millones €)	4.296	4.669
Ingresos por servicio (millones €)	3.904	4.185
EBITDA (millones €)	1.009	1.027
Margen de EBITDA (%)	23,5%	22,0%
Inversiones (millones €)	761	813
Clientes móvil (miles)	13.483	13.727
Clientes móvil contrato (miles)	11.348	11.429
Clientes móvil 4G (miles)	9.972	9.462
Clientes Banda Ancha Fija (miles)	3.172	3.217
Clientes fibra (NGA) (miles)	2.956	2.872
Clientes TV (miles)	1.404	1.311

¹ La información financiera ha sido preparada bajo Normas Internacionales de Información Financiera, mientras que las Cuentas Anuales se han preparado bajo Nuevo Plan General de Contabilidad.

² Al haber cambiado la normativa contable (IFRS16) los datos financieros del ejercicio anterior se han modificado para que sean comparables con los de este año.

2.2.2 Base de clientes

Cartera móvil

Vodafone España ha cerrado el ejercicio 2019-20 con una **base clientes móvil de 13,5 millones**, de los que 11,3 millones son de contrato, lo que supone una disminución de 81.000 clientes de contrato respecto del ejercicio anterior. Sin embargo, desde el segundo trimestre se ha empezado a ver una recuperación en la base de clientes fruto del giro estratégico que ha dado la compañía.

Respecto al número **clientes de móvil con dispositivo y tarifa 4G**, este experimentó un crecimiento de más de 510.000 a lo largo del año fiscal, hasta los 9.972.000.

A cierre de año fiscal, 12 meses después del lanzamiento pionero de la primera familia de tarifas con datos ilimitados, la compañía consolida **2,4 millones de líneas que incluyen datos ilimitados**. Las tarifas ilimitadas tienen un **NPS 10 puntos superior** respecto a las tarifas sin datos ilimitados y suponen una importante mejora de la experiencia para los nuevos y actuales clientes migrados. **Incrementa notablemente el consumo de datos** (4 veces más que los usuarios sin datos ilimitados) **y revelan una demanda latente** en relación al consumo sin restricciones de datos y contenidos en movilidad **que Vodafone supo anticipar y gestionar** de forma positiva frente al resto de competidores.

Además, Vodafone ha seguido liderando la introducción en España de la nueva tecnología 5G:

- El pasado junio Vodafone fue la única operadora en desplegar una **red 5G comercial** en España. La red 5G se estrenó en 15 ciudades con velocidades de descarga de hasta 1Gbps, bajas latencias y una cobertura aproximada del 50% en cada una de las poblaciones. A lo largo de 2020 se acelerará el despliegue y cobertura de la red 5G en 6 nuevas ciudades (Valladolid, Badajoz, Murcia, Palma de Mallorca, Alicante y Benidorm).



- **Todas las tarifas de Vodafone son 5G:** El servicio Vodafone 5G se encuentra incluido en todos los nuevos planes de contrato, prepago (tanto Vodafone Yu como Mi País) y empresas para que los clientes se beneficien de las bajas latencias y capacidad de la nueva red.
- **La mejor experiencia en movilidad del mercado:** combinado con las tarifas ilimitadas de datos y el acceso a la mayor oferta de cine y series, la tecnología 5G permite que los clientes disfruten de la mejor experiencia de conectividad y contenidos en movilidad del mercado.
- Además, en el último año, Vodafone ha reforzado su apuesta por desplegar la mejor red móvil y ofrecer la huella de fibra más extensa. El benchmark de la consultora Umlaut (antes P3), ha vuelto a reconocer que **Vodafone España cuenta, por quinto año consecutivo, con la mejor red móvil del mercado.**

Cartera Banda Ancha Fija

En cuanto a la banda ancha fija, Vodafone España cerró el ejercicio 2019-20 con una **base clientes de fijo de 3,2 millones**. El número de clientes de fibra totales ascienden a **3,0 millones** a 31 de marzo, con un **aumento total de 84.000** en el conjunto del año, un 3% más que 12 meses antes. Este gran avance ha sido posible gracias al crecimiento de la huella de fibra de Vodafone en todo el país, que alcanza a **25 millones de unidades inmobiliarias**, de las que **10,4 millones corresponden a despliegues propios o compartidos**.

Cartera Vodafone TV

El número de **clientes Vodafone TV** cerró el ejercicio en **1,4 millones**, 93.000 más que a cierre del ejercicio anterior. La apuesta de Vodafone por los contenidos de cine y series a través de la nueva oferta ha logrado más que compensar las portabilidades salientes, consecuencia del final de la temporada de fútbol, y la salida definitiva de Vodafone de estas competiciones. De esta forma, Vodafone ha cerrado el año con un **saldo positivo de 93.000 Clientes de Vodafone TV**.

Con la inclusión de Amazon Prime Video en su oferta en julio de 2019, Vodafone España se convirtió en el **operador que integra el mayor catálogo de cine y series**. El único operador que integra en la misma experiencia de usuario HBO España y Filmin en exclusiva, así como Netflix, Amazon Prime Video, etc., superando los 55.000 títulos. Vodafone dispone en su catálogo de 88 de las 100 series más populares del Ranking publicado por IMBD (2019) vs 78 y 69 de sus competidores.

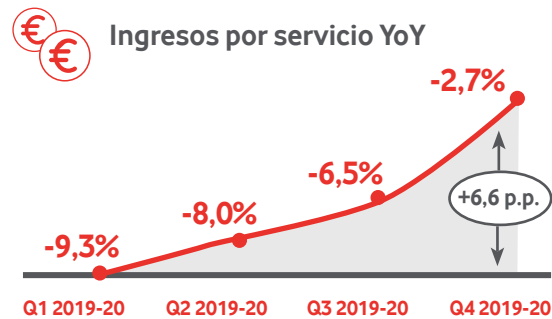
En abril de 2019, Vodafone presentó una nueva propuesta de televisión más flexible y competitiva basada en **5 paquetes temáticos** para que los clientes **solo contraten aquello que realmente quiere ver** (series, cine, documentales e infantil). Esta oferta se completó con otros 5 paquetes temáticos (deportes, música, internacional, caza y adultos) en el mes de noviembre.





2.2.3 Facturación e ingresos por servicio

Los **ingresos totales** de Vodafone en España alcanzaron **4.296 millones de euros** y una mejora de 6,3 p.p. en el ejercicio. Por su parte, los **ingresos por servicio** alcanzaron los **3.904 millones de euros**, consolidando la tendencia positiva con una **mejora de 6,6 p.p. en el ejercicio**. Los ingresos por servicio en el cuarto trimestre alcanzaron **972 millones de euros** en un contexto de mejora sostenida de la actividad comercial.



El buen desempeño comercial compensó parcialmente el agresivo posicionamiento del mercado hacia el low end e impulsó una tendencia positiva de los resultados en el último semestre. El segmento de empresas crece liderado por los nuevos negocios de **IoT, IPVPN y Cloud & Hosting que crecen** en el año respectivamente **+22%, +16% y +59%**. Así como por los segmentos de **grandes empresas y AAPP y Pymes**, cuyos ingresos por servicio **se incrementaron en un 7% y un 6%** respectivamente con respecto al mismo periodo del año anterior.

2.2.4 Costes

Los costes del ejercicio 2019-20 son algo menores que los del ejercicio anterior gracias principalmente a la decisión de no renovar los derechos del fútbol por su falta de rentabilidad, menores costes comerciales e iniciativas de ahorro en los costes operativos.

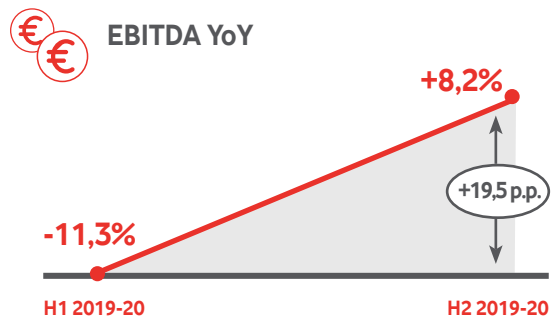
- Los **Costes Directos** (que incluyen los costes de interconexión y acceso) han caído debido principalmente a la decisión de no renovar los derechos del fútbol, por su falta de rentabilidad debida a la asimetría de las condiciones regulatorias del negocio mayorista de contenidos premium y a la reducción de los costes regulatorios y legales debido a resoluciones favorables a Vodafone en el periodo.
- Los **Costes Comerciales**, que consideran el efecto neto de ingresos y costes asociados a la adquisición y la retención de clientes, han caído principalmente debido a menores comisiones asociadas a menor actividad y a menor coste por subsidio.
- Los **Costes Operativos** también se han reducido respecto al ejercicio anterior, gracias a la implantación de la nueva estructura de la organización junto con la búsqueda de la eficiencia en costes en todas las áreas de la compañía.





2.2.5 EBITDA

El EBITDA creció en el segundo semestre hasta el 8,2% con una mejora de 19,5 p.p. entre el primer y el segundo semestre, debido al éxito de la nueva política comercial, a la reducción de gastos operativos, el reenfoque de la estrategia de contenidos de TV, la implantación de la nueva estructura de la compañía y los avances en el proceso de digitalización, con un modelo organizativo y una cultura más ágil y mejor preparada para competir en el actual contexto de mercado de forma más eficiente.



A consecuencia de esto, **el margen de EBITDA creció en 1,5 p.p. a cierre del año fiscal.**

2.2.6 Avances estratégicos

Vodafone España **crece en el cuarto trimestre** en los principales segmentos comerciales: 51.000 clientes móviles de contrato, 28.000 clientes de fibra, 41.000 clientes de Vodafone TV, y alcanza 2,4 millones de líneas con datos ilimitados.

Esta tendencia positiva en la actividad comercial refleja el **impacto de las decisiones estratégicas** impulsadas en 2019 para competir con éxito en todos los segmentos del mercado:

- El lanzamiento de **los primeros planes de precios, tanto móviles como convergentes, con voz y datos ilimitados.**
- La decisión de **no renovar los derechos del fútbol por su falta de rentabilidad**, debida a la asimetría de las condiciones regulatorias del negocio mayorista de contenidos premium.
- La apuesta por los **contenidos más demandados en el mercado español, el cine y las series.**
- El **lanzamiento pionero en España de la Red 5G** comercial en 17 ciudades.
- El **impulso de la marca Lowi** para competir con éxito en el segmento de low-end.
- **Liderazgo en satisfacción de clientes** en los segmentos de particulares, pymes y Corporate respecto a los principales competidores.
- El portfolio más completo de **soluciones de conectividad 5G y seguridad para pymes y empresas.**
- Excelencia en Red: la **mejor red móvil de voz y datos de España.**

Todos estos factores han contribuido a la tendencia positiva de los resultados del cierre del ejercicio fiscal, impulsando la mejora del rendimiento comercial y la gestión de la base de clientes.

Estas iniciativas, junto con el nuevo modelo organizativo orientado a la simplificación del negocio, el foco en el desarrollo de la experiencia digital y el impulso de una visión integrada de la relación con los Clientes para la búsqueda de una mayor simplicidad y agilidad han permitido a Vodafone España consolidar su liderazgo en satisfacción de cliente residencial entre las grandes operadoras un año más, con una ventaja en NPS frente a sus principales competidores de +8 puntos, en pymes en +7 p. y en grandes empresas en +17 p.



2.2.7 Vodafone Empresas: un segmento en crecimiento

El segmento de empresas crece liderado por los nuevos negocios de IoT, IPVPN y Cloud & Hosting que crecen en el año respectivamente +22%, +16% y +59%. Así como por los segmentos de grandes empresas y AAPP y Pymes, cuyos ingresos por servicio se incrementaron en un 7% y un 6% respectivamente con respecto al mismo periodo del año anterior.

- **Liderazgo en casos de uso 5G:** Desde el lanzamiento comercial de su red 5G en España, Vodafone está desarrollando numerosos casos de uso empresariales sobre red 5G, aprovechando la alta velocidad, baja latencia y gran capacidad de esta tecnología. Son ya más de 50 casos de uso de 5G junto a entes públicos y muchos más desarrollándose en el ámbito de la empresa privada.
- Los **ingresos por servicio** de Vodafone España en el segmento de **grandes empresas y Administraciones públicas se incrementaron en un 7%** respecto al mismo periodo del año anterior. La disponibilidad de la red 5G ha sido clave para el afianzamiento de Vodafone en el sector de las Administraciones Públicas, así como el acceso a grandes concursos como el del **Ministerio de Defensa, la Generalitat de Catalunya, el Gobierno Vasco, la Diputación de Barcelona o el Ayuntamiento de Madrid**, al que se sumó también la adjudicación de las comunicaciones móviles del Estado en la **fase II de CORA** a principios de septiembre.
- De igual forma, el **segmento de Pymes también ha incrementado los ingresos por servicio un 6%** respecto al mismo trimestre del año anterior. Vodafone ha reforzado la oferta comercial para Pymes con el lanzamiento de **Conectividad Aumentada**, una solución avanzada de conectividad y seguridad basada en SD-WAN, y con **Oficina Conectada**, que integra comunicaciones, productividad y seguridad para profesionales y pequeñas empresas. Ambas propuestas responden a las necesidades de cada empresa acercando soluciones hasta entonces solo al alcance de corporaciones de mayor tamaño.
- **Crecimiento en los nuevos negocios de futuro.** Finalmente, los nuevos negocios de empresas siguen creciendo a un fuerte ritmo interanual: los ingresos por servicio de IoT aumentan un 22%, IPVPN un 16% y Cloud & Hosting un 59% respecto al mismo periodo del año anterior.
- Además, Vodafone España mantiene su clara posición de **liderazgo en NPS** tanto en el segmento pyme (+7 puntos respecto al siguiente competidor) como en el de gran empresa (+17 puntos respecto al segundo).

2.2.8 Mercado low-end: Lowi compete con éxito

La estrategia de Vodafone para competir en el segmento creciente de low-end a través de la marca Lowi ha sido un éxito. Con excelentes resultados desde el punto de vista de crecimiento en clientes (+50% YoY) y un NPS de 55 puntos, reflejo de una excelente propuesta de valor y posicionamiento como marca.





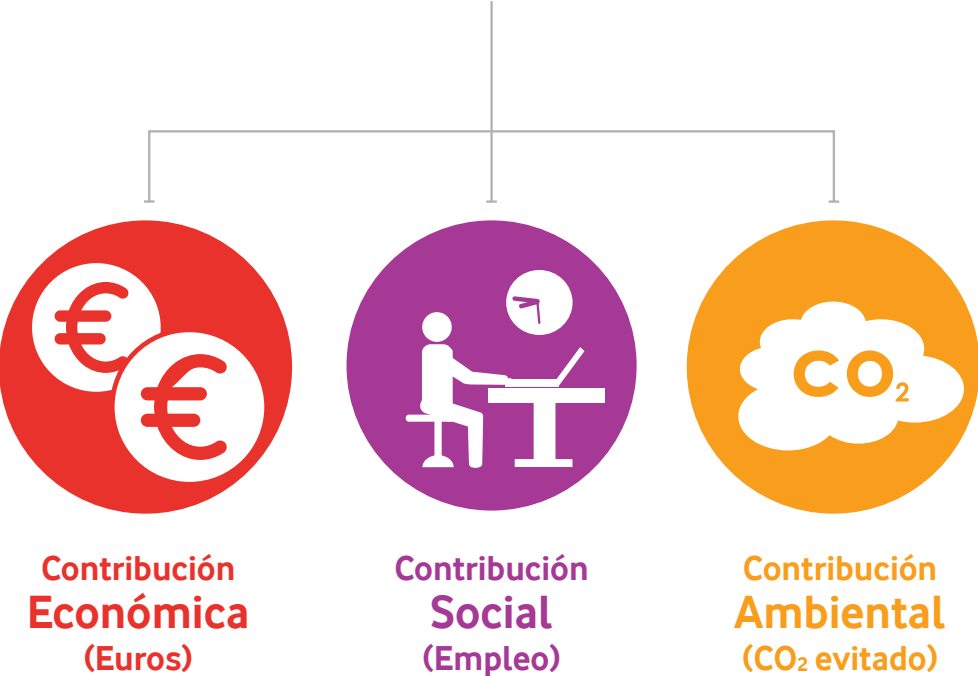
2.3 Contribución al país

Vodafone desempeña un papel relevante en el desarrollo sostenible del país, contribuyendo al crecimiento económico, al progreso social y a la protección del medioambiente.

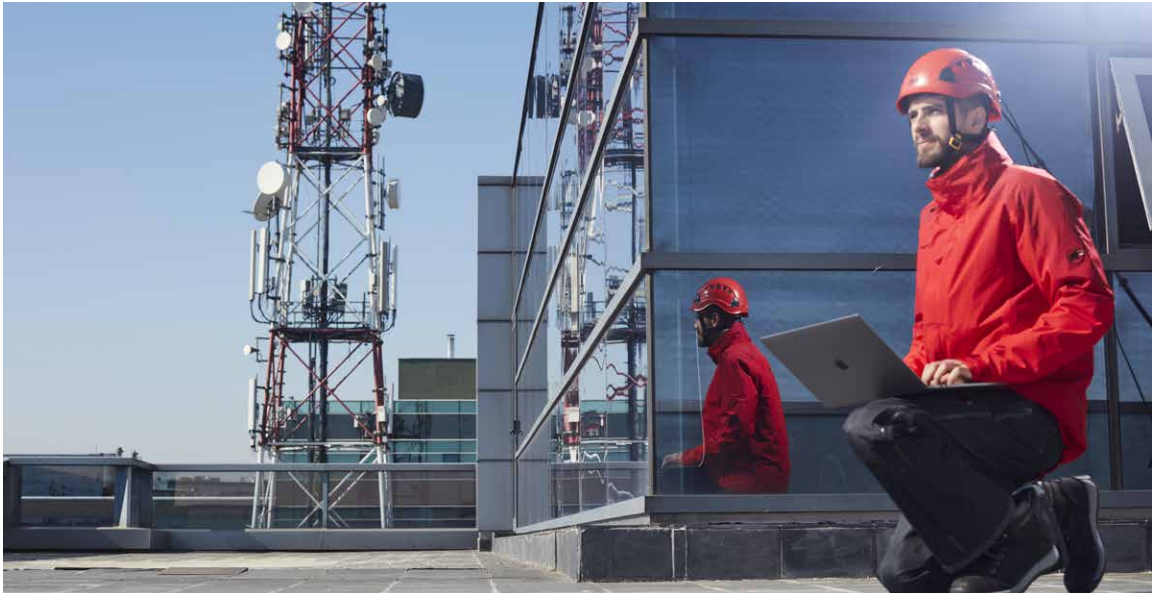
Al mismo tiempo, al ser un facilitador de la transformación digital, Vodafone actúa como motor de crecimiento del país incrementando la competitividad y la productividad de las organizaciones.

Vodafone ha desarrollado una metodología propia, aplicada por varias operadoras del Grupo Vodafone, para calcular su contribución al país en términos de Desarrollo Sostenible.

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE



‘Vodafone juega un papel relevante en el **desarrollo sostenible** del país’





2.3.1 Contribución al desarrollo sostenible

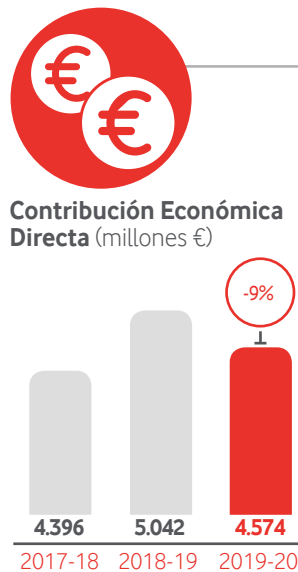
De acuerdo con la metodología de cálculo empleada por Vodafone, cada una de las contribuciones económica, social y ambiental al Desarrollo Sostenible se pueden desglosar a su vez en:

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

Contribución Económica Directa

Vodafone contribuye de forma directa a la economía del país a través de la riqueza que genera, los impuestos y licencias que paga, los proveedores a los que compra productos y servicios, y las personas a las que emplea.

Se indican a continuación las Contribuciones Económicas Directas de Vodafone en España, así como de cada una de las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.



Vodafone en España: 4.574	
PERSONAS	284
Sueldos y salarios de empleados directos	209
Otros gastos de empleados directos	11
Opciones y acciones de empleados directos	2
Planes de pensiones de empleados directos	6
Alquileres	57
EMPRESAS	3.959
Adquisición productos/servicios a proveedores locales	2.969*
Adquisiciones inmovilizado material e inmaterial	801
Intereses	5
Alquileres	184
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	331
Tasas e impuestos	263
Seguridad Social	59
Alquileres	9

(millones €)

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U 3.138	
PERSONAS	213
Sueldos y salarios de empleados directos	150
Otros gastos de empleados directos	8
Opciones y acciones de empleados directos	1
Planes de pensiones de empleados directos	4
Alquileres	49
EMPRESAS	2.696
Adquisición productos/servicios a proveedores locales	2.073*
Adquisiciones inmovilizado material e inmaterial	488
Intereses	2
Alquileres	133
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	229
Tasas e impuestos	180
Seguridad Social	41
Alquileres	8

(millones €)

VODAFONE ONO, S.A.U. 1.236	
PERSONAS	62
Sueldos y salarios de empleados directos	51
Otros gastos de empleados directos	2
Opciones y acciones de empleados directos	0,2
Planes de pensiones de empleados directos	1
Alquileres	8
EMPRESAS	1.090
Adquisición productos/servicios a proveedores locales	741*
Adquisiciones inmovilizado material e inmaterial	295
Intereses	2
Alquileres	52
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	84
Tasas e impuestos	68
Seguridad Social	15
Alquileres	1

(millones €)

Contribuciones Directas:

Generadas directamente por las actividades de la Compañía en las personas, empresas y Administraciones Públicas.



Contribuciones Indirectas:

Generadas por las organizaciones de la cadena de valor (proveedores, distribuidores, etc.) en las personas, empresas y Administraciones Públicas.

*Dato estimado de acuerdo a la metodología empleada por Vodafone.



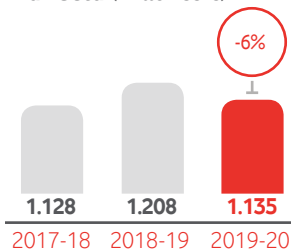
Contribución Económica Indirecta

Vodafone contribuye de forma indirecta a la economía del país a través de las organizaciones de su cadena de valor (proveedores, distribuidores, etc.).

Se detallan a continuación las Contribuciones Económicas Indirectas del conjunto de las Sociedades de Vodafone en España, y de cada una de las dos Sociedades afectadas por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.



Contribución Económica Indirecta (millones €)



Vodafone en España: 1.135

Categoría	Valor (millones €)
PERSONAS	724
Sueldos y salarios empleados indirectos	724*
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	411
IVA + IGIC + IPSI	326
IRPF pagado por empleados directos	72
Seguridad Social pagada por empleados directos	12

(millones €)

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. 765

Categoría	Valor (millones €)
PERSONAS	503
Sueldos y salarios empleados indirectos	503*
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	262
IVA + IGIC + IPSI	202
IRPF pagado por empleados directos	52
Seguridad Social pagada por empleados directos	8

(millones €)

VODAFONE ONO, S.A.U. 322

Categoría	Valor (millones €)
PERSONAS	182
Sueldos y salarios empleados indirectos	182*
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	140
IVA + IGIC + IPSI	119
IRPF pagado por empleados directos	18
Seguridad Social pagada por empleados directos	3

(millones €)

*Dato estimado de acuerdo a la metodología empleada por Vodafone.





CONTRIBUCIÓN SOCIAL

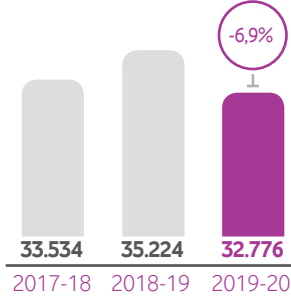
Vodafone juega un rol determinante en la Contribución Social al país, tanto en términos de empleo, como en su desarrollo social.

Se indican a continuación las Contribuciones Sociales en términos de empleo (directo e indirecto) del conjunto de Sociedades de Vodafone en España y de cada una de las dos Sociedades afectadas por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, así como la Contribución al Desarrollo Social de la Fundación Vodafone España.

Empleo Directo e Indirecto



Contribución Empleo Directo e Indirecto (FTE's)



Vodafone en España: 32.776 FTEs*

EMPLEO DIRECTO	4.196
FTE	4.196
EMPLEO INDIRECTO	28.580
FTE	28.580**

- * Personal Externo de Logística
- * Personal Externo de Call Centers
- * Personal Externo de Ventas
- * Personal Externo de Tecnología
- * Otras Subcontrataciones (Consultorías, Sistemas, etc.)

*FTE ("Full Time Equivalents": empleos a tiempo completo).
**Dato estimado de acuerdo a la metodología empleada por Vodafone.

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U 22.837

EMPLEO DIRECTO	2.994
FTE	2.994
EMPLEO INDIRECTO	19.843
FTE	19.843**

VODAFONE ONO, S.A.U. 8.195

EMPLEO DIRECTO	1.021
FTE	1.021
EMPLEO INDIRECTO	7.147
FTE	7.147**

Desarrollo Social

FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA

La Fundación Vodafone España es otro de los recursos con los que cuenta Vodafone para desarrollar su compromiso con la sociedad.

3,8 millones € invertidos por la Fundación Vodafone España en desarrollo social





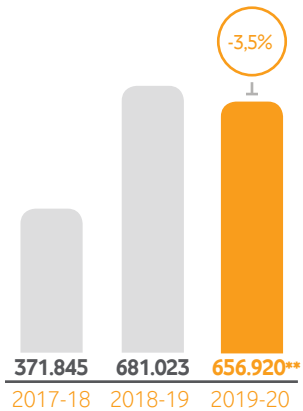
CONTRIBUCIÓN AMBIENTAL

El compromiso de Vodafone con el Desarrollo Sostenible conlleva también controlar y minimizar los impactos de su actividad en el medioambiente.

Se indican a continuación las Contribuciones Ambientales Directas e Indirectas del conjunto de las Sociedades de Vodafone en España y de cada una de las dos Sociedades afectadas por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.



Contribución Ambiental Directa e Indirecta de Vodafone en España: 656.920 Tn CO₂ evitadas**



**Se ha modificado la metodología de cálculo.

Contribución Ambiental Directa*

Vodafone contribuye a minimizar de forma directa sus emisiones de CO₂ a través de iniciativas orientadas a la utilización de energía renovable en sus instalaciones y a mejorar la Gestión de la Movilidad.

Vodafone en España 53.427

ENERGÍA RENOVABLE	51.589
GESTIÓN MOVILIDAD	1.838
Videoconferencias	1.539
Flota	109
Lanzaderas	89
Smartworking	100

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U 34.616

ENERGÍA RENOVABLE	33.293
GESTIÓN MOVILIDAD	1.323***
Videoconferencias	1.108
Flota	78
Lanzaderas	64
Smartworking	72

VODAFONE ONO, S.A.U. 18.679

ENERGÍA RENOVABLE	18.238
GESTIÓN MOVILIDAD	441***
Videoconferencias	369
Flota	26
Lanzaderas	21
Smartworking	24

*** Datos de Vodafone y Ono estimado en base al nº de empleados: El 71,5% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España S.A.U.; El 24,1% a Vodafone Ono S.A.U.

Contribución Ambiental Indirecta*

Vodafone contribuye a la lucha contra el cambio climático de forma indirecta, a través del desarrollo de Productos y Servicios que ayudan a otros sectores a reducir sus propias emisiones de CO₂. En este sentido, es de destacar la contribución a través de las soluciones IoT.

Vodafone en España

603.493

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U

603.493

VODAFONE ONO, S.A.U.

No existe Contribución Ambiental Indirecta por Vodafone Ono S.A.U., ya que la Contribución Ambiental Indirecta se calcula a través de las soluciones IoT (comercializadas por Vodafone España S.A.U.) y las actividades de Vodafone Ono S.A.U. están centradas en comunicaciones fijas.

* Tn CO₂ evitadas



2.4 Empresa Sostenible

PROPÓSITO

Conectamos para un futuro mejor

Sociedad Digital



Inclusión para todos



Planeta



OBJETIVOS TRANSFORMACIONALES (2025)

Diversidad e Igualdad



Innovación y Energía



Empleabilidad Jóvenes



TRANSPARENCIA

Contribución al Desarrollo Sostenible del país



Medioambiente EMF; DRR; Economía Circular



Ética, Seguridad y Salud en la Cadena de Valor



Derechos y libertades digitales



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Principios: Código Ético y Cumplimiento Normativo

2.4.1 Marco Estratégico de Empresa Sostenible

Vodafone ha establecido su **Marco Estratégico de Empresa Sostenible**, vigente para el período 2015-20, y que está alineado tanto con el Propósito y Estrategia de Negocio de la Compañía, como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

En el **Marco Estratégico de Empresa Sostenible** se contemplan un conjunto de iniciativas agrupadas en dos líneas generales de actuación:

- Las iniciativas orientadas a abordar, a través de la **Transparencia**, las áreas identificadas como de potencial riesgo reputacional o de mayor interés de la sociedad sobre las actividades de Vodafone, con el fin de demostrar un comportamiento responsable en las mismas.
- Las iniciativas destinadas a aprovechar el potencial **Transformador** de la tecnología, productos y servicios de Vodafone para generar beneficios socio-económicos para sus clientes y la sociedad en general. En este ámbito se han establecido tres objetivos transformacionales a largo plazo (2025).

La definición de las iniciativas que forman parte del **Marco Estratégico de Empresa Sostenible** se realiza a través de una metodología propia de identificación y priorización de Grupos de Interés y sus respectivas expectativas, y que se plasman en la correspondiente Matriz de Materialidad tal y como se describe en los apartados siguientes.



2.4.2 Diálogo con Grupos de Interés

La comunicación con los Grupos de Interés es fundamental para entender los temas más relevantes para ellos. Vodafone ha realizado la identificación y priorización de los diferentes Grupos de Interés y de sus respectivas expectativas en relación con sus actividades. En la tabla siguiente se resume el modelo de relación con sus principales Grupos de Interés.

A continuación, se indican como ejemplo, algunos canales de comunicación específicos con Creadores de Opinión, Empleados, Redes Sociales o el Centro de Atención al Propietario.

Grupo de Interés (GRI 102-40)	¿Por qué es importante para Vodafone? (GRI 102-42)	¿Qué temas son relevantes? (GRI 102-44)	¿Cómo nos comunicamos? (GRI 102-43)
Clientes	Los clientes son el centro de su negocio y por ello es necesario construir relaciones de confianza con ellos.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente/ Reclamaciones. • Claridad en Precios y Tarifas. • Privacidad y Protección de Datos. • Acción Social. • Empleados. • Empleabilidad de los Jóvenes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue Responsable de Red. • Medioambiente y Cambio Climático. • Consumo de Materiales y Residuos. • Disfrute Seguro y Responsable de las TIC. • Publicidad Responsable.
Empleados	Los empleados son el alma de su negocio. Su involucración y habilidades son clave para conseguir sus objetivos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados. • Diversidad e Igualdad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas semestrales sobre temas de Sostenibilidad. • Seguimiento continuo de consultas, incidencias y reclamaciones a través de los diferentes canales (telefónico, presencial, 'online',...). • Redes Sociales.
Creadores de Opinión (Medios de Comunicación, Organizaciones de Consumidores, ONGs, Asociaciones Sectoriales...)	Los Creadores de Opinión en general y los Medios de Comunicación en particular, desempeñan el papel de mantener informados al resto de Grupos de Interés sobre la evolución de su negocio y el impacto de sus actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Empleabilidad de los Jóvenes. • Acción Social. • Empleabilidad de los Jóvenes 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 'People Survey'. • Canales de Comunicación Interna. • Seguimiento diario de los Medios de Comunicación. • Encuestas bienales. • Reuniones específicas.



Grupo de Interés (GRI 102-40)	¿Por qué es importante para Vodafone? (GRI 102-42)	¿Qué temas son relevantes? (GRI 102-44)	¿Cómo nos comunicamos? (GRI 102-43)
Administraciones Públicas y Regulador	Su relación con las Administraciones Públicas y el Regulador impacta en su capacidad de contribuir con unos objetivos más ambiciosos.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente/ Reclamaciones • Claridad en Precios y Tarifas • Privacidad y Protección de Datos • Despliegue Responsable de Red 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas bienales. • Reuniones específicas.
Público General / Comunidad Local	Potenciar las economías locales genera confianza en Vodafone, lo que redundará en la viabilidad a largo plazo de su negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente/ Reclamaciones • Claridad en Precios y Tarifas • Privacidad y Protección de Datos • Acción Social • Empleados • Empleabilidad de los Jóvenes 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas semestrales. • Redes Sociales.
Creadores de Conocimiento (Universidades, Escuelas de Negocio, etc.)	Su relación con los Creadores de Conocimiento le permite identificar Temas Emergentes y Tendencias del Mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Acción Social • Empleados • Medioambiente y Cambio Climático 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en Jornadas / Seminarios.
Proveedores y Aliados Estratégicos	Sus Proveedores y Aliados Estratégicos tienen un impacto en su capacidad de proveer productos y servicios. Su compromiso con ellos contribuye a la continuidad y viabilidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente/ Reclamaciones • Acción Social • Privacidad y Protección de Datos • Publicidad Responsable 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas bienales. • Reuniones específicas.
Propietarios y Comunidades de Vecinos	Sin la colaboración de los Propietarios y las Comunidades de Vecinos donde ubica sus instalaciones de red, no podría realizar un despliegue eficiente de su red.	<ul style="list-style-type: none"> • Medioambiente y Cambio Climático. 	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue Responsable Red.



Asociación sectorial DigitalES

Vodafone forma parte de la patronal sectorial de las compañías líderes en tecnología e innovación, DigitalES, desde su fundación.

Entre las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2019-20, destacan:

- **DigitalES Summit 2019**

Contó con la participación de las ministras Nadia Calviño, Reyes Maroto e Isabel Celaá, del alcalde de Madrid José Luis Martínez Almeida y de los ex presidentes Felipe González y José María Aznar. Allí se abordó el impacto de la digitalización desde diferentes perspectivas y el Presidente y Consejero Delegado de Vodafone, António Coimbra, compartió mesa de debate con otros socios de digitalES para abordar los retos de 'El mundo de mañana'.



- **Encuentros con representantes políticos**

En un año de marcado carácter electoral en nuestro país, DigitalES también ha celebrado numerosos desayunos con representantes políticos en los que los representantes de Vodafone han participado y han podido transmitir la posición de la empresa y del sector en un ambiente constructivo y cercano.



- **Mujeres en la economía digital 2018**

En el ámbito de la asociación, también se contribuyó a la realización de informes, como 'Mujeres en la economía digital 2018', que fue presentado el 22 de enero de 2019.

Foro de la Gobernanza de Internet

Vodafone colaboró en el patrocinio y organización de la novena edición de las Jornadas Anuales del Foro de la Gobernanza de Internet en España, celebrada el 7 de noviembre de 2019, y que centró su debate en los conflictos en la red y específicamente en la consolidación de 'Internet como tablero estratégico global'.

Comunicación Interna

La función del departamento de Comunicación Interna en Vodafone es mantener informados a los empleados de todo lo referente al negocio y los procesos internos, a la vez que aumenta su compromiso con la Compañía y se convierten en los mejores embajadores de Vodafone. Los canales de comunicación utilizados durante el ejercicio 2019-20 son:

Canales de Comunicación Online:

- **Vodafone News:** Es el canal oficial de comunicación, una App Global de Comunicación Interna para todos los empleados del grupo Vodafone. Permite a los empleados informarse en cualquier lugar y momento, desde el móvil o desde el ordenador corporativo. Se divide en diferentes canales (Empresas, People, Particulares, ...) a los que pueden suscribirse para recibir todas las noticias. También, a través de Vodafone News, los empleados pueden compartir en sus redes sociales las noticias que se les proponen desde Comunicación Interna.
- **Workplace by Facebook:** Es la red social corporativa de la Compañía. Permite un diálogo entre todos los empleados de la empresa, incluidos los mandos locales e internacionales. En él, los empleados se informan, comentan, comparten logros, lanzan sugerencias o preguntan dudas.
- **El Semanal:** Es la newsletter semanal que recoge, a modo de resumen, las principales noticias y comunicaciones de la Semana.
- **Landing Page (Escritorio):** Herramienta de comunicación que recoge enlaces, herramientas, noticias y utilidades de diferentes entornos de Vodafone. A un solo click todos los empleados tienen a su alcance los recursos necesarios para su trabajo diario o para estar informados.
- **Webinar:** Sesión online abierta a todos los empleados en la que se charla sobre un tema de relevancia y actualidad. Los empleados pueden enviar sus preguntas.
- **HUB (Intranet):** Donde se alojan las principales guías, contenidos, políticas y servicios para el empleado.
- **Otros canales de comunicación interna online:** Pantallas en todas las sedes, mails, newsletters, SMS, vídeos, herramienta propia de videostreaming (Vodafone Tube), etc.





Canales de Comunicación Presencial

- **FoCO:** Reunión trimestral en la que el Comité Ejecutivo cuenta los avances de la estrategia y de los objetivos de compañía a todos los empleados. Al final de la sesión el CEO contesta en directo a las preguntas que los empleados han enviado. **4**
- **aHead:** Reunión presencial que tiene lugar todos los meses y en la que el Comité Ejecutivo cuenta los avances de la estrategia y de los objetivos de compañía a los 100 líderes de la organización.
- **Roadshow de Estrategia:** A comienzos de año, el CEO y la HRD realizan un viaje por todas las sedes de la compañía para conocer el clima organizativo y contar en primera persona la estrategia y objetivos de la Compañía.



- **Reuniones de seguimiento de áreas:** Cada miembro del Comité Ejecutivo tiene periódicamente reuniones de seguimiento del negocio donde comparte con los empleados de su área la estrategia, los objetivos y la esencia de marca.
- **Presentación de nuevos productos y servicios:** Para dar a conocer a todos los empleados las novedades que Vodafone lanza a los clientes (Terminales, Canales de Televisión, Tarifas...).
- **Eventos y acciones de motivación y celebración:** Con el fin de celebrar los éxitos y aumentar la motivación del Empleado. Algunos ejemplos son el brindis de Navidad o las acciones del Club Vodafone.

Videos



Gracias



Lanzamiento Spirit

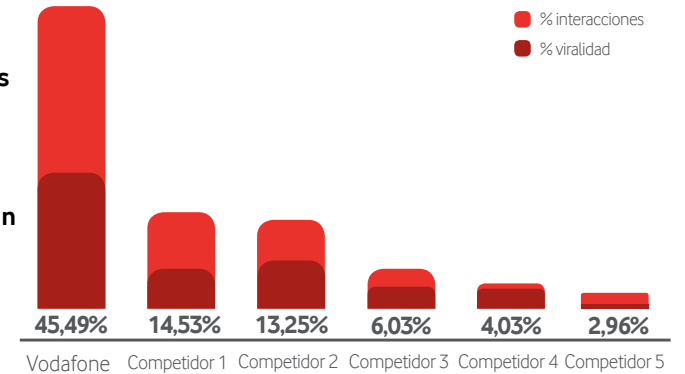


Lanzamiento 5G

Redes Sociales

A través de las Redes Sociales se mantiene un diálogo fluido y continuo con los diferentes Grupos de Interés de Vodafone.

- **Interacciones:** Vodafone es el operador que mayor volumen de interacciones ha generado en el sector telco con un 45% del total frente al 15% del siguiente competidor, según el Panel Epsilon Icarus Analytics. Este indicador señala que los usuarios consideran que los contenidos de Vodafone España han despertado un mayor interés.
- **Menciones:** Durante el ejercicio 2019-20, Vodafone ha acumulado cerca de **2 millones de menciones** en el entorno digital (RRSS, foros, blogs, medios de comunicación).
- **Sentimiento:** El 'sentiment' neto (positivo - negativo) **ha mejorado un 50% respecto al año anterior**. El sentimiento hace referencia a cómo se expresan los usuarios cuando mencionan a Vodafone.



Tiempo de primera respuesta:
44 minutos, un 17% menos que el objetivo marcado (1h)

Centro de Atención al Propietario

Los propietarios de emplazamientos donde se ubican instalaciones de la red de la Compañía pueden contactar con Vodafone a través del número puesto a su disposición con el fin de trasladar cualquier consulta o incidencia: **607 100 101**.

Media mensual de llamadas recibidas durante el ejercicio 2019-20: 1.337



2.4.3 Análisis de materialidad

El diálogo y la relación continua con los diferentes Grupos de Interés permite a Vodafone identificar y priorizar sus respectivas necesidades y expectativas. Mediante los correspondientes procedimientos internos se establece la Matriz de Temas Prioritarios (o Matriz de Materialidad), donde se identifican y priorizan los temas que se abordan y desarrollan en el Marco Estratégico de Empresa Sostenible.

La gestión y coordinación de estos temas es efectuada por el Departamento de Sostenibilidad y Calidad, que informa periódicamente al Comité Reputacional a través del Director de Comunicación Corporativa, del cual depende.



A partir de los temas identificados a través del diálogo y relación con los Grupos de Interés, se establece la siguiente **Priorización de Temas Materiales** que se abordan a lo largo de este Informe:

Temas	Referencia Informe
1. Servicio al Cliente /Reclamaciones	Clientes pág. 85 a 88 /Reclamaciones pág. 49
2. Claridad de Precios y Tarifas	Clientes pág. 85 a 88
3. Privacidad y Protección de Datos	Privacidad pág. 47 y 48
4. TIC y Sostenibilidad	Planeta pág. 142 a 145 / IoT pág. 95, 96 y 97
5. Medioambiente y Cambio Climático	Medioambiente pág. 133 a 138 y 146 y 147
6. Empleados	Empleados pág. 113 a 133
7. Acción Social	Fundación y Sociedad pág. 104 a 113
8. Empleabilidad Jóvenes	Sociedad pág. 111 y 112
9. Despliegue Responsable de Red/ EMF	Red pág. 102
10. Publicidad Responsable	Empresa Ética. pág. 50
11. Uso Seguro y Responsable	Sociedad pág. 108
12. Proveedores	Proveedores pág. 53 y 54
13. Diversidad e Igualdad	Empleados pág. 117 a 119
14. Consumo de Materiales y Residuos	Medioambiente pág. 138 a 141



2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas son una serie de medidas establecidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar global de las personas. Se interrelacionan entre sí e incorporan los grandes desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.


Mediante las iniciativas puesta en marcha dentro del Marco Estratégico de Empresa Sostenible de Vodafone se contribuye a una gran parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Tras un análisis previo y considerándose exclusivamente las iniciativas incluidas en los Objetivos Transformacionales se han definido los ODS prioritarios a los que Vodafone contribuye:





Identificados los ODS prioritarios, durante el ejercicio 2019-20 Vodafone ha revisado cada una de las metas de estos ODS considerando aquellas a las que se contribuye de forma crítica, seleccionando indicadores para determinar la evolución de su contribución a cada uno de los ODS y a las metas correspondientes, e indicando su compromiso y contribución a cada uno de ellos:







Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la Contribución	Compromiso y contribución de Vodafone
Diversidad e Igualdad  	5.1 Fin de discriminación de género	Diversidad en Órganos de Gobierno y Empleados	% de Empleados por Sexo 2017-18 56,3% 43,7% 2018-19 56,2% 43,8% 2019-20 58% 42%	Promueve la inclusión de las mujeres en el lugar de trabajo, destacando su papel vital en el éxito de la Compañía, y tiene como objetivo a nivel global convertirse en el mejor empleador para las mujeres para 2025. Algunas iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> • Campaña #ChangeTheFace • Política global de paternidad • ReConnect • #CodeLikeAGirl • LGTBI • DigiCraft • Youth 4 Good
	5.5 Participación de las Mujeres en Liderazgo	Brecha salarial	Brecha Salarial de Género Ajustada 2018-19 <u>4,65%</u> $-0,06%$ <u>4,59%</u> 2019-20 Bruta 2018-19 <u>18,60%</u> $-0,92%$ <u>17,68%</u> 2019-20	
		No discriminación	Casos de Discriminación 2017-18 <u>1</u> 2018-19 <u>0</u> 2019-20 <u>0</u>	
		Diversidad en Órganos de Gobierno y Empleados	% de Puestos de Dirección por Sexo 2017-18 64,9% 35,1% 2018-19 63% 37% 2019-20 63% 37%	






Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la Contribución	Compromiso y contribución de Vodafone
Diversidad e Igualdad  	8.1 Crecimiento económico	Valor económico directo generado y distribuido	Contribución Económica Directa (millones €) 2017-18 4.396 2018-19 5.042 2019-20 4.574 (-9%)	Vodafone está fuertemente comprometida con el desarrollo de las competencias digitales para identificar la brecha existente entre los futuros puestos de trabajo y las necesidades de trabajo de las nuevas generaciones. Algunas iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> • Future Job Finder • Trabajo Flexible • PRL • Vodafone University • Becas Vodafone Yu Talent • Discover Graduate Programme • Vodafone Campus Lab
	8.3 Políticas de trabajo decente	Impacto económico indirecto	Contribución Económica Indirecta (millones €) 2017-18 1.128 2018-19 1.208 2019-20 1.135 (-6%)	
		Formación y Educación	Horas de Formación por Empleado y Año 2017-18 18,3 2018-19 13,2 2019-20 12,3 (-6,8%)	
		Proporción de gasto en proveedores locales	% Proveedores Locales 2017-18 86% 2018-19 84,9% 2019-20 91% (+6,1p.p.)	
	8.8 Derechos laborales	Representación de los trabajadores en comités de salud y seguridad	Empleados con Convenio Colectivo* 2017-18 100% 2018-19 100% 2019-20 100%	
		Accidentes de trabajo	Accidentes en Jornada de Trabajo 2017-18 9 2018-19 8 2019-20 4	





Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la Contribución	Compromiso y contribución de Vodafone
<p>Diversidad e Igualdad</p>  	<p>10.2 Inclusión</p>	<p>Inclusión de colectivos desfavorecidos</p>	<p>Formación Infancia Vulnerable</p> <p>2019-20</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.384 niños/as 72 centros 18 educadores y voluntarios <p>% Tiendas propias accesibles</p> <p>2017-18: 100%</p> <p>2018-19: 100%</p> <p>2019-20: 100%</p>	<p>Vodafone y su Fundación se comprometen a seguir trabajando para lograr una sociedad diversa e inclusiva para todos los colectivos, en la que todas las personas se sientan comprometidas e involucradas y que ningún colectivo sea discriminado. Algunas iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Closing Gap • Comité de Diversidad • Tiendas y Web accesibles • Programa Janus • ReConnect • Proyectos de la Fundación Vodafone (DigiCraft infancia vulnerable, formación TIC para personas con discapacidad)
<p>Innovación y Energía</p>  	<p>7.2 Energías renovables</p> <p>7.3 Eficiencia Energética</p>	<p>Consumo de energía renovable dentro de la organización</p> <p>Intensidad energética</p>	<p>Consumo Energía Total (MWh)</p> <p>2017-18: 714.324</p> <p>2018-19: 726.223</p> <p>2019-20: 477.484 (Convencional) / 257.946 (Renovable) / 735.430 (Total)</p> <p>+1,3%</p> <p>Consumo de Energía de Red/ Tráfico de Datos (MWh/TB)</p> <p>2017-18: 122,2</p> <p>2018-19: 103,9</p> <p>2019-20: 81,5</p> <p>-21,6%</p>	<p>Vodafone está trabajando año tras año para reducir la cantidad de energía necesaria para hacer funcionar su Red, a la vez que satisface la creciente demanda de datos de sus clientes. Además, está incrementando la proporción de energía eléctrica que compra procedente de fuentes renovables con el objetivo de que en 2025 el 100% de su electricidad proceda de fuentes renovables. Algunas iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Energética • Acuerdos de Compra de Energía de Origen Renovable (Power Purchase Agreements, PPA). • Certificados de Garantía de Origen de la electricidad (CER, Certificados de Energía Eléctrica de origen Renovable). • ISO 50001



Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la Contribución	Compromiso y contribución de Vodafone
Innovación y Energía   	9.1 Infraestructuras para Desarrollo y Bienestar	Inversiones en infraestructura	Evolución de las Inversiones (millones €) 2017-18 863 2018-19 813 2019-20 761 (-6,4%)	Vodafone se compromete a continuar haciendo inversiones significativas en la estructura de red, cobertura y calidad requeridas, para una economía competitiva en la era de la digitalización, proporcionar un servicio de alta calidad que permita a clientes individuales y empresas conectarse de manera efectiva en cualquier lugar y en cualquier momento. Algunos proyectos: <ul style="list-style-type: none"> • Instant Network. • Network Sharing • Cobertura 5G • Conexiones IoT
	13.1 Resiliencia a Desastres Naturales	Emisiones GEI Intensidad de las Emisiones	Emisiones GEI Alcance 1, 2 y 3 (Tn CO ₂) 2017-18 218.435 2018-19 227.918 2019-20 118.321 (-48,1%) Emisiones GEI, alcance 1, 2 y 3/ Tráfico Datos (Tn CO ₂ /TB) 2017-18 0,038 2018-19 0,034 2019-20 0,013 (-61,8%)	Vodafone se compromete a reducir para el año 2025 sus emisiones de efecto invernadero (GEI) un 50 % (respecto a 2016) y a continuar trabajando para que sus productos y servicios relacionados con el Internet de las Cosas (IoT), ayuden a sus clientes a reducir sus emisiones GEI. Algunas iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> • Reducción toneladas de CO₂eq por tráfico de datos • Toneladas de CO₂eq evitadas como consecuencia de nuestras tecnologías y servicios IoT



Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la Contribución	Compromiso y contribución de Vodafone																																											
 	4.4 Formación para Acceso al Empleo	Formación y Educación	<p>Nº de niños y jóvenes formados en competencias para su futuro profesional</p> <p>2019-20 6.353*</p> <p><small>*Los datos corresponden a los Programas DigiCraft y Youth 4 Good.</small></p>	<p>Vodafone y la Fundación Vodafone se comprometen a usar la tecnología para proporcionar a los jóvenes acceso a nuevas y más extensas oportunidades de aprendizaje. Algunas iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vodafone Instant Class Room • #Codelikeagirl • Future Jobs Finder • Youth 4 Good • DigiCraft 																																											
	8.6 Paro / Inactividad Juvenil	Nuevas contrataciones de empleados	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Rango Edad</th> <th>Masculino</th> <th>Femenino</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">2017-18</td> <td>< 30 años</td> <td>63</td> <td>69</td> <td>132</td> </tr> <tr> <td>30-50 años</td> <td>142</td> <td>105</td> <td>247</td> </tr> <tr> <td>> 50 años</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">2018-19</td> <td>< 30 años</td> <td>86</td> <td>61</td> <td>147</td> </tr> <tr> <td>31-45 años</td> <td>120</td> <td>50</td> <td>170</td> </tr> <tr> <td>> 45 años*</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">2019-20</td> <td>< 30 años</td> <td>61</td> <td>36</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>31-45 años</td> <td>92</td> <td>37</td> <td>129</td> </tr> <tr> <td>> 45 años</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>* Dada la reducida proporción de empleados mayores de 50 años, desde este ejercicio se presentan los datos segmentados para mayores de 45 años.</small></p>		Rango Edad	Masculino	Femenino	Total	2017-18	< 30 años	63	69	132	30-50 años	142	105	247	> 50 años	6	4	10	2018-19	< 30 años	86	61	147	31-45 años	120	50	170	> 45 años*	4	5	9	2019-20	< 30 años	61	36	97	31-45 años	92	37	129	> 45 años	15	12	27
	Rango Edad	Masculino	Femenino	Total																																											
2017-18	< 30 años	63	69	132																																											
	30-50 años	142	105	247																																											
	> 50 años	6	4	10																																											
2018-19	< 30 años	86	61	147																																											
	31-45 años	120	50	170																																											
	> 45 años*	4	5	9																																											
2019-20	< 30 años	61	36	97																																											
	31-45 años	92	37	129																																											
	> 45 años	15	12	27																																											



Objetivos de Desarrollo Sostenible. Difusión y Formación

Vodafone está comprometida con la difusión de los ODS tanto externa como internamente:

- Se han incluido los ODS en el proyecto de la Fundación Vodafone España 'Youth 4 Good' como eje sobre el que se definen los retos e iniciativas presentadas.
- Participa activamente en diferentes eventos y grupos de trabajo relacionados con los ODS y en cursos de formación con diferentes organizaciones. El Consejero Delegado participó en noviembre en uno de los paneles que se organizaron desde Global Compact en Lisboa.
- Involucrando a todos sus empleados a través de los módulos formativos y de sensibilización disponibles en su plataforma Vodafone University gracias a la adhesión a la campaña Companies4SDG, en los que se les insta a que adopten un papel activo en la consecución de los ODS, aplicando hábitos sostenibles.

Vodafone también contribuye de manera indirecta al resto de los ODS a través de sus redes, productos y servicios, operaciones responsables y de la Fundación Vodafone:



La inversión significativa de Vodafone en la red asegura cada vez más accesos a conectividad y productos y servicios innovadores que permiten un gran empoderamiento e inclusión económica de los clientes.



Vodafone ofrece tecnología IoT, financiación móvil y soluciones móviles agrícolas para ayudar a mejorar la productividad de las granjas a pequeña escala.



Existen aplicaciones que pueden ser usadas como recordatorio para la medicación diaria y para la monitorización cardíaca y de la diabetes.



Los servicios IoT de Vodafone proporcionan conectividad para aplicaciones de medición inteligente de agua y mantenimiento de las bombas para mejorar el acceso al agua potable.



Las soluciones IoT de Vodafone contribuyen al desarrollo de smart cities, ayudándolas a desarrollarse de manera más eficiente y efectiva.



Vodafone pone a disposición de sus clientes sistemas para el reciclaje de los dispositivos. También se está trabajando con los fabricantes para que los equipos que vende y emplea sean más sostenibles.



La tecnología IoT se usa para ayudar al seguimiento de animales marinos.



Su tecnología IoT es usada en sistemas de aviso para evitar incendios forestales y monitorizar animales en peligro de extinción.



Participa de manera activa para ayudar a identificar cuestiones de política global (por ejemplo, la privacidad de datos) y promover los valores de un negocio responsable con el propósito de operar con integridad.



Vodafone persigue una agenda social activa a través del trabajo de la Fundación Vodafone y trabaja junto con gobiernos y organizaciones no gubernamentales en muchos de sus mercados.



3

Transparencia

3.1 Empresa ética / 3.2 Compras responsables / 3.3 Vodafone y los Derechos Humanos



3.1 Empresa ética

3.1.1 Códigos Éticos

Código de conducta y principios de negocio

Vodafone dispone de un **Código de Conducta** con **10 Principios de Negocio** que establecen el modo de desarrollar sus actividades en todos los lugares donde opera la Compañía y cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los empleados de Vodafone:



1

Conducta Individual:

Debemos comportarnos con honestidad, integridad y equidad en nuestras actividades, tanto externas como internas.



2

Cumplimiento de la Ley:

Cumpliremos con las disposiciones de la legislación nacional e internacional vigente y con los principios y normas aplicables.



3

Salud y Seguridad:

Protegeremos la salud y el bienestar de nuestros clientes, empleados, socios y de las comunidades en las que operamos.



4

Integridad Financiera: Ofreceremos la mayor rentabilidad posible a largo plazo a nuestros accionistas, basando nuestras decisiones en criterios económicos, sociales y ambientales.



5

Política de Comunicaciones Públicas:

Expresaremos nuestras opiniones sobre las propuestas gubernamentales y otros asuntos que puedan afectar a Vodafone y a sus Grupos de Interés.



6

Comunicaciones:

Nos comunicaremos de modo abierto y transparente con nuestros Grupos de Interés, respetando los límites marcados por la confidencialidad comercial.



7

Clientes:

Valoramos la confianza que nos otorgan nuestros clientes y velaremos por la seguridad de la información que se nos proporciona.



8

Empleados:

Las relaciones con los empleados y de los empleados entre sí, estarán basadas en el respeto a las personas y los Derechos Humanos, y no se tolerará el trabajo infantil.



9

Comunidades y Sociedad:

Establecemos relaciones con las comunidades locales, con el propósito de comprender y dar respuesta a las inquietudes que puedan tener.



10

Medioambiente:

Nos comprometemos a salvaguardar el medioambiente, reduciendo al mínimo nuestro uso de recursos limitados y la liberación de emisiones nocivas al medioambiente.



Otros Códigos Éticos

Vodafone se ha adherido voluntariamente a diferentes Códigos Éticos de Conducta, tales como los que se mencionan a continuación:



Código de Buenas Prácticas Tributarias:

Contiene recomendaciones para mejorar la aplicación del sistema tributario a través del incremento de la seguridad jurídica, la cooperación recíproca entre la Agencia Tributaria y las empresas, y la aplicación de políticas fiscales responsables por estas.



Código Deontológico en las Operaciones de Televenta:

Vodafone 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.



Código de Buenas Prácticas de Cancelación de Portabilidad Móvil:

Vodafone se ha adscrito a este Código 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).



Alianza Móvil contra el Contenido de Abusos Sexuales a Menores:

El Grupo Vodafone es miembro fundador de esta Alianza, cuyo objetivo es combatir los contenidos de abusos sexuales a menores a través del móvil, y Vodafone en España cumple con sus requisitos.



Código de Buenas Prácticas para el Despliegue de Red (FEMP):

Vodafone ha firmado, 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 sus estaciones actuales y futuras con otros operadores de telefonía móvil, cuando sea factible.

3.1.2 Programas contra el Fraude y la Corrupción

Programa Anticorrupción

Vodafone tiene una Política de Tolerancia Cero ante el Soborno y establece un conjunto de reglas y pautas claras de conducta, tendentes a evitar prácticas corruptas propias en el negocio de la compañía. Su finalidad no es únicamente evitar el incumplimiento de las leyes anticorrupción, sino cualquier conducta poco aceptable o que pueda dañar la reputación de la Compañía. Por eso esta política aplica no solo a todos los empleados de Vodafone, sino a todas sus contratas, proveedores y colaboradores. Los tres principales controles de anticorrupción son: los patrocinios, los regalos y hospitalidades y la revisión de la cláusula de la política en los contratos.



Sin perjuicio de todos aquellos elementos que configuran el programa de Compliance de Vodafone, a continuación, se señalan los elementos esenciales de dicha Política: **4**

- El **compromiso de la alta dirección** para asegurar el respeto de las normas nacionales e internacionales contra la corrupción y garantizar que la actividad de la Compañía resulte en todo momento transparente y profesional.
- Mantenimiento de un **Registro de Regalos y Hospitalidades**, no solo como elemento de control sino también de transparencia. La Política Anticorrupción de Vodafone establece los límites económicos para los regalos y atenciones corporativas, así como los procesos de aprobación requeridos.
- Planes de formación y campañas de sensibilización y comunicación en el marco del **programa ‘Doing What’s Right’** que abarca **Anticorrupción, Privacidad, Health & Safety, Código de Conducta y Seguridad** y que es aplicable a la totalidad de los empleados incluido el comité de dirección. En lo que respecta a la formación online sobre Anticorrupción, al cierre del ejercicio ha sido completada por el 94% de la plantilla.
- Procesos de **evaluación de los riesgos** específicos (*Anti-bribery Risk Assessment*), que permiten identificar e implementar controles apropiados basados en los riesgos de cada área de negocio y de revisión de la Política Anticorrupción, en el marco del proceso anual de revisión de políticas, realizándose con carácter alternativo, cada dos años.

En lo relativo a la **lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**, desde Vodafone se toman medidas sólidas de prevención, detección y notificación. Además, hay establecidos sistemas basados en el riesgo y controles implementados en los productos financieros que incluyen, entre otros, actuar con la diligencia debida, disponer de listados de jurisdicciones y personas sancionadas económicamente, monitorización de las transacciones, notificaciones de actividad sospechosa y monitorización de cumplimiento normativo, todo ello para asegurar que se cumplen las obligaciones normativas establecidas.

‘Speak Up’

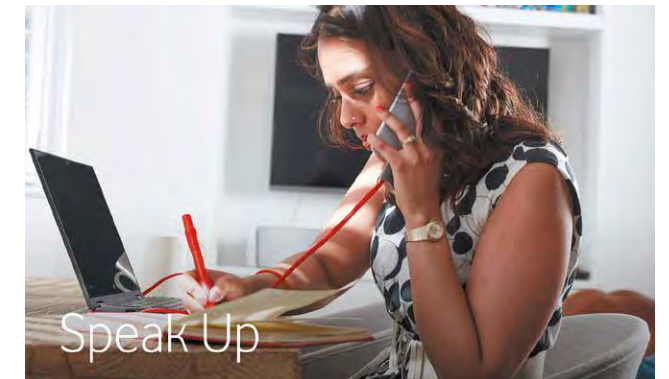
De acuerdo con los Valores Corporativos, uno de los objetivos de Vodafone es ser una compañía que transmita confianza y, para ello, debe garantizar que se dispone de canales para informar sobre las actuaciones que no se realicen de una forma ética y responsable. **4**

‘Speak Up’ es una herramienta con la que los empleados de Vodafone pueden informar de cualquier actividad que no esté alineada con el Código de Conducta, la ética o la ley. Todos los casos que se reportan son gestionados de forma absolutamente confidencial.

‘Speak Up’ permite al empleado actuar si observa en su trabajo alguna situación o comportamiento inadecuado, pudiendo reportar cualquier potencial mala práctica a través de un proceso claro y sencillo. Este sistema le brinda a la Compañía la oportunidad de investigar y actuar ante cualquier tipo de situación que sea comunicada por este medio; esto incluye casos de acoso o intimidación, posibles conflictos de intereses, riesgos para la salud y seguridad de empleados o clientes, potenciales violaciones de Derechos Humanos, o cuestiones medioambientales de relevancia.



‘El **94%** de los empleados ha completado la formación online sobre Anticorrupción’





Durante el ejercicio 2019-20 hubo un total de siete casos abiertos a través del canal 'Speak Up' en Vodafone España. Cuatro de ellos se abrieron por empleados de Vodafone España y los tres restantes son anónimos. De todos ellos, cinco se iniciaron por causas discriminatorias de los cuales cuatro se cerraron porque tras la investigación se comprobó que no existían evidencias de los hechos denunciados y, el quinto, al producirse en un ámbito ajeno a la Compañía, no es esta la que tiene que realizar la investigación correspondiente. Los dos casos restantes, uno consta por acoso, aunque se comprobó que no existían evidencias de los hechos denunciados y, el último es un caso de fraude donde se detectaron acciones irregulares por parte de un empleado tomando las medidas oportunas. Por lo tanto, los siete casos reportados, tras el análisis y adopción de medidas pertinentes, han procedido a cerrarse.

Acciones contra el fraude y corrupción

Todas las áreas de la Compañía son analizadas y monitorizadas de forma continua con respecto al Riesgo de Fraude y Corrupción, y mensualmente se informa al Grupo Vodafone de las acciones de fraude y corrupción que se hayan podido producir en el periodo.

3.1.3 Libertades y derechos digitales

Privacidad en Vodafone

Para la Gestión de la Seguridad de la Información y las Comunicaciones de sus clientes, Vodafone tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la norma ISO 27001. Además, también dispone de la certificación en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que permite trabajar de acuerdo a las exigencias de seguridad y privacidad de las Administraciones Públicas.

La entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en mayo de 2018 supuso una revisión de todas las Políticas de Protección de Datos del Grupo Vodafone en España con el fin de garantizar el máximo nivel de seguridad y privacidad de los datos personales que se tratan (clientes, empleados, potenciales clientes...).

Vodafone España, junto con la colaboración del Grupo Vodafone, se encuentra en un proceso continuo de mejora de sus procedimientos que garantiza siempre el cumplimiento de la normativa de protección de datos.





Visión y Principios de Privacidad de Vodafone

Se reconoce a Vodafone como un garante de confianza de la Privacidad de sus clientes y empleados, así como por su enfoque innovador, justo, responsable y proactivo en materia de Privacidad. Sus **Objetivos** son:

- **Ser abiertos y transparentes** sobre la forma en que tratamos los datos personales, ofrecer soluciones justas con respecto al tratamiento de dichos datos, y gestionar los datos de carácter personal de forma responsable, ofreciendo servicios a nuestros clientes y empleados.
- Conseguir una ventaja competitiva y **gestionar los riesgos de privacidad** a través de un programa global en materia de privacidad, demostrable, coherente y maduro de alcance mundial.
- Crear oportunidades y ventajas estratégicas a través del ofrecimiento de productos que incorporan la **Privacidad desde el Diseño** y estrategias relacionadas con la **Privacidad Inteligente** que persiguen alcanzar un equilibrio adecuado entre la Privacidad y los objetivos empresariales.
- Poner en práctica la **Privacidad a través del liderazgo** y la influencia en la sociedad, la industria, los gobiernos y los organismos reguladores.

Los **Principios de Privacidad** de Vodafone son:

- **Responsabilidad:** Somos responsables en el cumplimiento de estos Principios y se encuentran extendidos en toda la organización y en nuestra forma de trabajar cuando nos relacionamos con nuestros socios y proveedores. Tenemos asignadas responsabilidades sobre el cumplimiento de la Normativa en materia de Privacidad y ponemos todos nuestros esfuerzos en cumplir con estos Principios.
- **Equidad y Legalidad:** Cumplimos con la legislación vigente en materia de Privacidad y actuamos con integridad y equidad. Trabajamos con gobiernos, organismos reguladores, políticos y expertos con el fin de contribuir a mejorar las leyes y Normas de Privacidad de mayor relevancia.
- **Franqueza y Honestidad:** Comunicamos con claridad las acciones que realizamos que pudieran tener impacto en materia de Privacidad, nos aseguramos de que nuestras acciones reflejan nuestros compromisos y somos receptivos a los comentarios que se realicen sobre nuestras acciones.
- **Elección y Acceso:** Proporcionamos a las personas la posibilidad de tomar decisiones ya sean sencillas o de mayor relevancia en materia de Privacidad y les facilitamos el ejercicio de sus Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, en caso de que proceda.



Expedientes y requerimientos relativos a Privacidad durante el ejercicio 2019-20

Vodafone en España:

Expedientes Sancionadores: 40

Requerimientos de Información: 365

Los costes totales asociados a los Expedientes Sancionadores son de 1.221.300 €

Vodafone España S.A.U.:

Expedientes Sancionadores: 33

Requerimientos de Información: 324

Vodafone Ono S.A.U.:

Expedientes Sancionadores: 7

Requerimientos de Información: 41



3.1.4 Reclamaciones y publicidad responsable

Reclamaciones

Vodafone ha continuado poniendo especial énfasis en las Reclamaciones, tanto en su gestión, como en el análisis de la causa raíz, modificando procesos, procedimientos e identificando incidencias.

Los clientes de Vodafone tienen a su disposición las siguientes vías de reclamación:

- a. Carta, fax, correo electrónico o llamada telefónica.
- b. Presencial al acudir los clientes a alguna de las sedes de Vodafone.
- c. Presentación de hoja de reclamaciones.
- d. Presentación de hoja de incidencias en cualquier tienda propia de Vodafone.
- e. Comunicación por parte de Organismos Oficiales Públicos o Privados (Organizaciones de Consumidores y usuarios / AENOR) así como los reportados desde la SEAD.
- f. Redes Sociales.
- g. Telemáticamente desde la web de Carpeta Ciudadana o de las diferentes webs de cada organismo no adscrito a Carpeta Ciudadana.

Además, tras analizar la causa de la incidencia, se procederá a la resolución de esta implicando, cuando corresponda, a otros departamentos y aplicando, si procede, la política de compensación según política vigente.

Durante el ejercicio 2019-20 **han aumentado las reclamaciones oficiales en un 3,45% respecto al ejercicio anterior**. Acentuadas en el primer semestre del año fiscal, coincidiendo con la finalización de las migraciones de clientes y proyectos OW (adecuación de las herramientas de gestión), así como con reglas de negocio (nuevo portfolio de tarifas).

Como consecuencia de este aumento se implantaron un **65% de las acciones de mejora más relevantes**, tales como: configurador oferta, mejora resumen de compra, simplificación códigos de descuento, reingeniería refinanciación de terminales, etc.

Organismos Oficiales de Consumo

Existe una comunicación constante con las Juntas Arbitrales, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Asociaciones de Consumidores, así como con el Ministerio. Vodafone mantiene el servicio de **Mediación**, un teléfono exclusivo para la atención de los Organismos Oficiales de Consumo potenciando la resolución en fase de mediación, acortando el tiempo de resolución y mejorando la satisfacción del cliente.

CLIENTES EMPRESAS

Reclamaciones: **1,32%***

Resolución: **60%****

CLIENTES PARTICULARES

Reclamaciones: **0,49%***

Resolución: **55,58%****

*Promedio del volumen de reclamaciones en relación al volumen de líneas de clientes.

**El % de resolución se ha obtenido en base a la resolución al primer contacto medida en 3 días (FCR. First call resolution).

Por unificación de sistemas no es posible obtener los datos desglosados por sociedad.

‘ **26.000 consultas/mediaciones gestionadas** durante 2019-20 con un nivel de servicio del 97%, resolviendo el 83% de las mediaciones ’



Publicidad responsable

Durante el ejercicio 2019-20, la publicidad de Vodafone se ha centrado en el lanzamiento de productos y servicios novedosos que han supuesto un cambio sustancial en el mercado.

Así, el primero de los hitos del ejercicio fue convertirse en el primer operador en lanzar **Datos Ilimitados para Tarifas Móviles** gracias a los que sus clientes pueden disfrutar de una conexión sin límites sin preocuparse de los datos que consuman, haciendo que se conviertan en **Ilimitables**, “personas con posibilidades ilimitadas”.

El siguiente hito fue ser el primer operador en lanzar 5G al mercado. La **Red 5G de Vodafone** aumenta las posibilidades de sus clientes, ofreciéndoles la mayor velocidad en movilidad y con una muy baja latencia.

Por último, en el ámbito del servicio de televisión, ofrece a sus clientes la mayor cantidad de contenidos de televisión del mercado, lo que convierte a Vodafone en **El Mayor Agregador de Cine y Series**.

En definitiva, ha sido un año de grandes lanzamientos que siguen posicionando a Vodafone como un operador innovador, algo que está desde siempre en su ADN como Compañía.

Todas sus campañas cumplen con la legalidad vigente. Para asegurarlo, cuenta con un mecanismo de control interno por el cual su departamento legal revisa todas las campañas antes de que estas vean la luz.

Además, Vodafone, como miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial, participando en el sistema español de autorregulación publicitaria.

‘ En el ejercicio 2019-20, Vodafone **no ha recibido sanción alguna** relativa a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia ’





3.2 Compras responsables

3.2.1 Código de compras éticas

Todos los proveedores de Vodafone en España están adheridos a su **Código de Compras Éticas** que contempla los siguientes aspectos:

- 1 Evitar la mano de obra infantil:** no se contratará a nadie cuya edad esté por debajo de la edad mínima para trabajar.
- 2 Impedir trabajos forzados:** no se utilizará el trabajo forzoso y los empleados serán libres para dejar sus trabajos, previo aviso.
- 3 Horarios de trabajo:** las horas de trabajo de los empleados no superarán el máximo establecido por la legislación local.
- 4 Pago:** los empleados recibirán un salario justo y razonable.
- 5 Evitar prácticas disciplinarias:** los empleados serán tratados con respeto y dignidad.
- 6 No discriminación:** la Compañía no apoyará ni aplicará ningún tipo de discriminación respecto a contratación, condiciones de trabajo y remuneración.
- 7 Libertad de asociación:** se respetarán los derechos de los trabajadores a afiliarse a sindicatos u organismos representativos similares.



- 8 Conductas individuales:** no se tolerará ninguna forma de soborno.
- 9 Fraude y blanqueo de capitales:** se cumplirá con la legislación y normativas internacionales.
- 10 Abastecimiento responsable de minerales:** el proveedor debe tener procedimientos y políticas claras para evitar la compra de minerales conflictivos.
- 11 Salud y Seguridad:** se proporcionará un entorno de trabajo saludable y seguro para empleados, contratistas, colaboradores u otros a quienes puedan afectar las actividades.
- 12 Medioambiente:** se cumplirá con la legislación y las normativas internacionales y se asegurará una adecuada gestión de los impactos ambientales.
- 13 Cambio Climático:** se deberán identificar, medir y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero y el consumo energético de las operaciones.




3.2.2 Política de minerales conflictivos

El 3 de abril de 2017, la Comisión Europea aprobó el **Reglamento Europeo sobre Minerales Conflictivos** que afecta a algunos de los minerales que se utilizan con frecuencia en la fabricación de algunos de los dispositivos que se usan o comercializan por Vodafone. Los Minerales Conflictivos regulados por la UE son el oro, el wolframio, el estaño y el tántalo.

El Reglamento será de obligado cumplimiento en enero de 2021 y obligará a las compañías de la UE a verificar de forma responsable la procedencia de sus importaciones de estos minerales y a asegurarse de que no contribuyen a financiar conflictos armados.

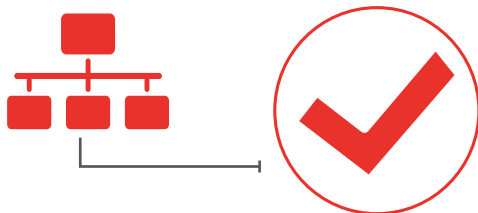
Aunque Vodafone no fabrica productos, ni importa minerales, la Compañía es consciente de estos riesgos, por lo que dispone de una **Política sobre Minerales Conflictivos** aplicable a todos los productos que adquiere. Esta Política establece los controles necesarios para abordar el riesgo del potencial impacto adverso que puede estar asociado a la extracción, comercio, manipulación y exportación de minerales procedentes de zonas afectadas por conflictos. Esta Política establece además una serie de requisitos para sus proveedores de productos electrónicos ('due diligence' en su cadena de suministros para determinar el origen) y establece muy claramente su posición en la lucha contra los abusos sobre los Derechos Humanos relacionados con la extracción de minerales conflictivos. En este sentido, Vodafone apoya las iniciativas de la industria como la **RMI ('Responsible Minerals Initiative')**, que están mejorando progresivamente la transparencia en las cadenas de suministro de minerales.

La aplicación de esta Política y del proceso de 'due diligence' asociado, permite a Vodafone cumplir también con las **recomendaciones de la OCDE y con la normativa americana (Ley Dodd-Frank)**, a través del informe anual que reporta a la Securities and Exchange Commission (SEC, el regulador estadounidense). 





3.2.3 Proveedores



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2018-19

Grado Cumplimiento

Incorporación de la Facturación Electrónica en la Gestión de las Compras. Marzo 2020	100%
Creación, consolidación y seguimiento del 'ranking' actualizado de proveedores según su comportamiento en el ámbito de la Prevención de Riesgos. Marzo 2020	100%

Todos los proveedores de Vodafone en España, se **adhieren al Código de Compras Éticas de la Compañía** y son **evaluados** dentro del ámbito de la **Política Anticorrupción** al momento de la firma del contrato.

Durante el ejercicio 2019-20 todos los empleados del departamento de Compras de Vodafone en España han completado con éxito el **Curso online de Compras Éticas**, así como el recordatorio de la Política Anticorrupción. En este sentido es preciso destacar que no se ha recibido ninguna información relativa al incumplimiento de algún punto de dicho Código o de la Política.

Por otra parte, durante el mes de febrero de 2020, el departamento de Compras participó en la auditoría externa para la revisión del certificado del **Sistema de Calidad** de acuerdo con la **norma ISO 9001**, siendo el resultado satisfactorio.

4.458 millones de €
en la compra de productos y servicios en 2019-20*

91%
del importe de las compras totales se realiza a Proveedores Locales

*Incluye Adquisiciones de Inmovilizado Material e Inmaterial

% de Compras realizadas a Proveedores Locales*

Vodafone España S.A.U.:
90%

Vodafone Ono S.A.U.:
94,4%

*Estimado en base al total de Compras realizadas.

Política Anticorrupción de Vodafone

Vodafone tiene **tolerancia cero al Soborno y a la Corrupción** de acuerdo con su Política.

“Nunca ofrecemos, prometemos, damos, pedimos o aceptamos nada de valor ni ninguna ventaja para influir de manera inapropiada, animar o agradecer a alguien el haber hecho algo...”

Homologación y Evaluación de Proveedores

En la homologación previa de nuevos proveedores se consideran aspectos tanto **sociales** (derechos humanos, salud y seguridad, libertad de asociación, trabajo infantil, forzoso, etc.) como **medioambientales** (gestión de residuos, consumo energético, gestión ambiental, etc.). Anualmente se realiza una evaluación a los proveedores de mayor importancia para Vodafone, tanto por la tipología de productos y servicios suministrados como por su nivel de facturación, en la cual se valora no solo la calidad del servicio sino también el cumplimiento de entregas y la satisfacción de las mismas y se establecen planes de mejora cuando procede. En enero de 2020 se realizaron dos procesos simultáneos de evaluación:

Evaluaciones Globales: se evaluaron **14 de los proveedores más estratégicos** para el grupo Vodafone, con un resultado medio de NPS de 66 puntos. Como resultado de esta evaluación se han establecido 2 planes de mejora.

Evaluaciones Locales: se evaluaron los **37 proveedores más relevantes** desde el punto de vista local, obteniéndose un NPS medio de 68 puntos.



Herramientas para la Gestión de las Compras

• SAP-ARIBA

El proyecto SAP Ariba, cuyo desarrollo está proporcionando la nueva plataforma de Compras, consta de dos módulos bien diferenciados y desarrollados de manera independiente:

- **Ariba Sourcing:** Implantado en el ejercicio 2018-19, permite integrar en una única plataforma los procesos de negociación, solicitud de ofertas y adjudicación, además de permitir reportar los ahorros conseguidos.

- **Ariba Purchasing:** Planificada su implantación para el año fiscal 2019-20, ha sufrido un retraso en la misma siendo su fecha prevista para implantación octubre de 2020. Este módulo permitirá a todos los solicitantes realizar de una manera más ágil e intuitiva sus solicitudes de compras, envío de pedidos al proveedor y su recepción.

• CELONIS

Durante 2019-20 se ha potenciado y mejorado la información facilitada en la plataforma de Analytics (Celonis) de Vodafone con la inclusión de nuevos módulos, nuevos KPIs e informes adicionales que permiten a la Compañía hacer un seguimiento de su gestión y del E2E de sus procesos, a fin de poder medirse, analizarse y corregirse en caso de ser necesario para mejorar el servicio/relación con sus proveedores y clientes internos, y conseguir sus objetivos departamentales.

COVID-19

Durante el periodo de alerta sanitaria que desencadenó el coronavirus COVID-19, desde el departamento de Compras se han llevado a cabo tareas, análisis, comunicaciones y definición de planes de contingencia con todos los proveedores, encaminados a **garantizar**, en primer lugar, **la salud de los empleados, colaboradores y clientes de Vodafone** y, en segundo lugar, garantizar el servicio a todos sus clientes.

Actuaciones en materia de Seguridad y Salud

Para asegurar el **cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud** se ha incrementado su divulgación entre los proveedores, llevándose a cabo diversas actuaciones:

- **Realización de visitas a proveedores:** Este ejercicio se visitó un emplazamiento en azotea con trabajos en altura, una cámara subterránea, un 'core center', un call center, un almacén, y se acompañó a instaladores de cliente.
- **Forum con COPS ('Customer Operations')**. Este foro que todos los años se celebra para compartir ideas de innovación, digitalización y buenas prácticas, Seguridad y Salud, no pudo realizarse por la crisis del coronavirus.
- Para asegurar el **cumplimiento por parte de las contratadas**, periódicamente se solicita la actualización de los DocAc (Documento de Acreditación de proveedores), así como los reportes de autocontroles y subcontratación que permiten conocer la política seguida en los niveles de subcontratación de empresas.
- Se actualizó el proceso para consolidar y mantener un **ranking de proveedores** según su performance en el ámbito de Prevención de Riesgos, desarrollado para lograr la excelencia de sus empresas homologadas.
- Además, se han comunicado las nuevas políticas actualizadas de Vodafone sobre la **norma N-0520**, referente a escaleras portátiles y trabajos en altura, a las empresas de alto riesgo en Seguridad y Salud armonizando de esta forma la gestión de todas las subcontratas dentro de la Política de Prevención de Riesgos Laborales.

PRÓXIMOS OBJETIVOS


- Implantación del módulo de Purchasing del proyecto SAP Ariba, el cual permitirá a todos los solicitantes de la Compañía mejorar su experiencia de cliente y realizar la gestión de sus pedidos de una manera más ágil e intuitiva.
Marzo 2021



3.3 Derechos Humanos en Vodafone

A través de la conectividad, Vodafone contribuye al desarrollo socio-económico de personas y comunidades, a la vez que facilita la protección y promoción de los Derechos Humanos y libertades.


La Compañía reconoce su responsabilidad de respetar los Derechos Humanos incluidos en el **Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos**, así como en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre Principios Fundamentales y Derechos en el Trabajo y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre otros marcos internacionales.

Vodafone dispone de una **Política de Derechos Humanos** implantada a nivel de Grupo que identifica los riesgos asociados a sus principales Grupos de Interés y establece medidas de debida diligencia y acceso a mecanismos para la remediación. 



• Derecho a la privacidad y de libertad de expresión

Vodafone se compromete a procesar la información personal de manera honesta, ética, con integridad y de tal manera que sea siempre consistente con sus valores y las leyes aplicables.


La Compañía busca equilibrar su responsabilidad respecto a los derechos de sus clientes a la privacidad y la libertad de expresión con sus obligaciones de cumplir con la ley en cada uno de los países en los cuales opera. Procesa todos los requerimientos de acceso a través de una estructura de gobernanza robusta definida en su Política de Asistencia al Cumplimiento de la Ley. 

• Derechos Humanos en el diseño

Vodafone busca minimizar el riesgo de cualquier impacto en los Derechos Humanos asociados al desarrollo de sus productos o servicios, incluyendo las nuevas tecnologías como Inteligencia Artificial e Internet de las Cosas (IoT).

• Derechos de los niños

Vodafone reconoce que los niños pueden ser un grupo particularmente vulnerable en el mundo digital actual. Por ello, la Compañía está comprometida con la defensa de los derechos de los niños en todos los niveles de su modelo de negocio y busca apoyar a los menores y a sus padres para convertirse en ciudadanos digitales responsables.

Vodafone es parte del pacto de la GSMA Alianza Móvil Contra el Contenido de Abuso Sexual a Menores, que se compromete a la retirada de todo aquel contenido de abuso infantil, o cuando esto no sea posible, a la interrupción de la compartición y el acceso a este material. 



Empleados

• **Diversidad e inclusión**

Vodafone no tolera ninguna manera de discriminación relacionada con la edad, género, discapacidad, identidad de género, orientación sexual, procedencia cultural o creencia.

• **Salud y seguridad**

La salud, seguridad y bienestar de los empleados de Vodafone es una de las responsabilidades más fundamentales de la Compañía. Cualquiera que trabaje para o a favor de Vodafone debe comportarse de manera segura y responsable en todo momento.

• **Libertad de asociación, convenio colectivo y voz del empleado**

Vodafone reconoce el derecho de sus empleados a asociarse y acogerse a convenios colectivos de acuerdo con la Ley.

• **Esclavitud y tráfico de personas**

Vodafone no tolera el trabajo forzado, el trabajo infantil o cualquier otro tipo de esclavitud en cualquiera de sus operaciones propias o en su cadena de suministro, y está comprometida a tomar medidas para asegurar que toda persona que trabaje para Vodafone —a cualquier nivel, en cualquier lugar del mundo— se beneficia de trabajar en un ambiente en el cual sus derechos y libertades fundamentales son respetados.



Comunidades

• **Inclusión digital**

El objetivo de Vodafone es democratizar la digitalización, haciendo la tecnología realmente accesible para todos, sin dejar a nadie atrás.

• **Anti soborno y corrupción**

La corrupción y el soborno puede tener un impacto negativo significativo en los Derechos Humanos. Vodafone actúa con honestidad, integridad y justicia en sus acuerdos tanto internos como externos. La Compañía no tolera ninguna forma de soborno. Tampoco acepta hospitalidades o regalos que puedan incurrir en un compromiso.

• **Sociedad civil**

Vodafone reconoce la importancia del rol de la defensa de la sociedad civil. Mantiene diálogos para avanzar en el respeto por los Derechos Humanos y busca asegurar los mismos allá donde sea relevante.

• **Consulta comunitaria y derechos sobre la tierra**

Las redes de comunicación son infraestructuras intensivas. Por tanto, dónde sea relevante, Vodafone se compromete con la consulta transparente, manteniendo activos los pactos con propietarios de tierras, líderes de comunidades y autoridades municipales.



• **Compras éticas**

Vodafone tiene desarrollados sistemas robustos y altos estándares, basados en sus valores, los cuales espera que compartan sus proveedores. Estos estándares fijan los acuerdos mínimos con sus proveedores, tal y como está fijado en su Código de Compras Éticas.

• **Extracción responsable de minerales**

Vodafone espera que sus proveedores tomen parte para asegurar que no se utilizan minerales conflictivos en ningún equipo relacionado con su cadena de suministro. Además, monitoriza los riesgos de vulneración de Derechos Humanos relacionados con el conflicto de los minerales y el Cobalto en su cadena de suministro.



• **Derechos Humanos por debida diligencia**

El enfoque de debida diligencia de Vodafone en materia de Derechos Humanos está alineado con los Principios de Naciones Unidas en materia de Negocio y Derechos Humanos. Esto incluye políticas de control, evaluaciones de impacto, mitigación, monitoreo, control de actuación, formación de empleados y comunicación con las partes interesadas.

Evalúa los impactos actuales y potenciales, tanto positivos como en contra de los Derechos Humanos cuando:

- Desarrolla nuevos productos, servicios, tecnologías o realiza cambios significativos en las ofertas existentes.
- Entrada a nuevos mercados o en anticipación de cambios en sus ambientes operativos actuales.
- Consideración de nuevos acuerdos o adquisiciones.
- Compromiso con los proveedores.

• **Asegurar acceso a remedios**

Vodafone alienta a reportar cualquier queja tan pronto como sea posible. Sus empleados pueden realizar este trámite a través de una tercera parte confidencial por el canal Speak-Up, tanto online como por teléfono. Speak Up opera bajo una política de no represalias, lo que significa que cualquiera que tenga una preocupación es tratado de manera justa, sin consecuencias negativas para el empleado en Vodafone. Los clientes pueden reportar quejas a través de una plataforma de reclamaciones y un Formulario de Consulta de Privacidad.





4

Gobierno corporativo

4.1 Cumplimiento normativo / 4.2 Consejos y Comités



4.1 Cumplimiento normativo

4.1.1 Programa de Cumplimiento Normativo del Grupo Vodafone


Vodafone Group, Plc. tiene atribuida la competencia de diseñar el **sistema de gobierno corporativo global** de todas sus filiales, siendo cada mercado el que asume las responsabilidades ejecutivas y el control diario asociados a dicho sistema, en concreto asegurar, difundir e implementar el **Código de Conducta y las Políticas Corporativas** . En este sentido, los Consejos de Administración de Vodafone en España  están comprometidos con el Cumplimiento Normativo y con el mantenimiento, desarrollo y supervisión del Código de Conducta y de las políticas corporativas, procurando la adecuación de los procedimientos internos locales a los más altos estándares éticos, teniendo en cuenta las características y singularidades del mercado español, así como a los Principios de Negocio del Grupo Vodafone.

4.1.2 Programa de Prevención de Riesgos Penales

De forma complementaria Vodafone en España tiene implantado un **Programa de Prevención de Riesgos Penales (Corporate Defense)**, de carácter exclusivamente local, que tiene por objetivo proteger a la Compañía de la comisión de los delitos a los que está potencialmente expuesta. En el marco de este Programa, y sobre la base de un análisis de riesgos sujeto a actualización periódica, se revisa la efectividad de las medidas identificadas en la matriz de controles correspondiente y se impulsan las mejoras necesarias para reforzar el programa. El **Compliance Officer** reporta regularmente al **Comité de Auditoría y Riesgos** de Vodafone en España los resultados tanto del Programa general de Cumplimiento Normativo como del Programa Corporate Defense, haciendo seguimiento de la revisión de riesgos y controles, así como de los planes de mejora acordados.

Los delitos que se consideran de riesgo potencial para Vodafone España son dieciocho. Como se puede ver en la tabla adjunta, desde el año 2017 se ha procedido a la revisión de los controles de la matriz de riesgos de los delitos seleccionados cada año. En este ejercicio 2019-2020, se ha llevado a cabo el testing de los delitos contra los derechos de los trabajadores, contra la Hacienda Pública y Seguridad Social y descubrimiento y revelación de secretos, obteniendo en todos ellos un resultado positivo.

4.1.3 Políticas Corporativas

Vodafone cuenta con una amplia variedad de normas internas que son de obligado cumplimiento para todos sus consejeros, directivos y empleados. A la cabeza de este marco normativo se encuentra el **Código de Conducta de Vodafone** , el marco de referencia que recoge los **Principios Éticos y de Negocio** para el desarrollo de las actividades de Vodafone en España.

Delitos con riesgo potencial

- 1 Descubrimiento y revelación de secretos
- 2 Delito de estafa
- 3 Alteración de precios en concursos y subastas públicas
- 4 Daños informáticos
- 5 Relativos a la propiedad intelectual
- 6 Relativos a la propiedad industrial
- 7 Secreto de empresa
- 8 Publicidad engañosa
- 9 Facturación fraudulenta
- 10 Corrupción en los negocios
- 11 Blanqueo de capitales
- 12 Contra la Hacienda Pública, Seguridad Social
- 13 Delito contable
- 14 Delitos contra los derechos de los trabajadores y tráfico ilegal
- 15 Delitos contra la ordenación del territorio y el urbanismo
- 16 Delitos contra los recursos naturales y el medioambiente
- 17 Cohecho
- 18 Tráfico de influencias



Adicionalmente, el Grupo Vodafone tiene aprobadas un conjunto de **políticas corporativas** mediante las cuales se diseñan los marcos generales de actuación y se definen los criterios mínimos para la gestión de las principales áreas y riesgos, tomando como punto de partida los principios éticos y de negocio establecidos en el Código de Conducta. Estas políticas corporativas son, entre otras, RR HH, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad, Privacidad, Competencia, Anticorrupción, etc.

Finalmente, Vodafone en España cuenta también con un conjunto de **Procedimientos Locales** que, de conformidad con las Políticas Corporativas, describen procesos, aspectos técnicos y planes de actuación dando cobertura a las distintas actividades y funciones propias de cada área de la Compañía.

4.1.4 Cultura de Compliance

La Compañía apuesta por la existencia de una verdadera cultura de cumplimiento respecto a la normativa y por la tolerancia cero a la comisión de actos ilícitos, como la única forma de hacer sostenible el modelo de prevención.

Por ese motivo, Vodafone en España tiene implementados **planes de formación** que incluyen tanto formación general online y obligatoria de manera regular para todos los empleados, incluido el comité de dirección, respecto a las políticas corporativas y el Código de Conducta, como formación presencial impartida a los colectivos de mayor afectación de acuerdo al objeto de la política corporativa en cuestión.

Del mismo modo, con el ánimo de reforzar la cultura de compliance se realizan **campañas de información y sensibilización** para transmitir regularmente a todos los empleados un mensaje claro del compromiso de Vodafone con la ética y el cumplimiento normativo.



Doing What's Right

Este programa de cultura, formación y sensibilización se denomina en la Compañía **'Hacer lo correcto'** ('Doing What's Right', DWR), llevándose a cabo en colaboración por los departamentos de Comunicación Interna, Recursos Humanos y Compliance de Vodafone, quienes se encargan de su implantación, ejecución y seguimiento, con el apoyo y patrocinio de los Consejos de Administración y los miembros del Comité Ejecutivo.

Contar con un programa orientado a crear y mantener la cultura de compliance en Vodafone es esencial para conseguir que todos los empleados tengan un mayor conocimiento de los principios éticos, de negocio y de cumplimiento normativo, siendo su resultado la minoración de los riesgos de la Compañía.



4.1.5 Herramientas de Prevención y Control

Vodafone asegura el cumplimiento normativo de sus políticas corporativas por medio de una serie de programas, controles y herramientas que configuran las líneas de defensa de la Compañía organizadas del siguiente modo:

PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA: es la responsable directa de una adecuada gestión de los riesgos y controles, así como del cumplimiento normativo y de los procedimientos internos, en todos los ámbitos. Por ende, se incluyen aquí todas las unidades de la Compañía, y en particular, los principales operadores de tareas de control y otras actividades reguladas por dichos procedimientos o normas, quienes deben interiorizar esta responsabilidad en el ejercicio de sus tareas y funciones habituales.

- **Responsables Locales de la Política (“Local Policy Owner”):** Es el responsable dentro de la Compañía de la adecuada implantación y monitorización de los controles que cada política corporativa y cada riesgo penal tienen asociados.
- **SOX Control / Process Owners:** como primera línea de defensa son los propios responsables de controles clave quienes, mediante la realización de un cuestionario de “Self Assessment”, aseguran que sus controles son operados de forma efectiva y conforme a su diseño a lo largo del ejercicio, incluso en los periodos no revisados por el auditor.


SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA: es la responsable del “monitoring” de las funciones de los usuarios incluidos en la primera línea de defensa, tanto en materia de riesgos globales de la Compañía, cumplimiento legal, control financiero, seguridad de la información y otras.

- **Área de “Compliance-legal”:** Se encarga de realizar la verificación anual de la eficacia del programa de cumplimiento normativo y de Corporate Defense, mediante la evaluación de la efectividad de los principales controles definidos en las matrices de riesgo correspondiente. Los resultados se recogen en un informe anual que se presenta al Consejero Delegado de Vodafone España y se remite a la matriz del Grupo Vodafone además de presentarse en el Comité de Auditoría y Riesgos. Así, durante el ejercicio 2019-20 se han verificado un total de 17 controles asociados a las políticas de: Gestión de Crisis, Regulación, Riesgos Laborales, Sanciones Económicas y Privacidad. Adicionalmente, se ha realizado una auto evaluación o self-assessment de las políticas corporativas de Anticorrupción, Competencia y Sanciones Económicas. Esta auto evaluación consiste en verificar la eficacia de todos los controles identificados en la matriz de controles correspondiente.
- **SOX Compliance:** En cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley, cuyo objetivo es asegurar el control interno de las empresas cotizadas en Estados Unidos y reforzar la confianza del inversor en la información financiera reportada, durante el ejercicio 2019-20 y para los Procesos de Negocio y los sistemas asociados, se ha confirmado la existencia de controles con el diseño adecuado para mitigar los riesgos financieros críticos, y se ha auditado su correcta operativa a lo largo de todo el ejercicio fiscal para el Grupo Vodafone en España. Esta auditoría se realiza internamente por el equipo SOX Compliance (“Finance Operations”), cuyo resultado se ha reflejado en la Certificación de Procesos y de Compañía, siendo esta firmada por el CFO y el CEO el 4 de mayo 2020.



Junto con el cumplimiento normativo SOX, este equipo también garantiza el cumplimiento de la Política de Grupo “Delegation of Authorities”, que establece los límites de aprobación de gastos y compromisos con terceros en nombre de Vodafone en España, cuyo certificado ha sido firmado por el Head of Finance Operations y el CFO para cada cierre de trimestre, mediante un cuestionario de “Self Assessment” reportado a Grupo.

- Además de las funciones de Compliance específicas mencionados previamente, se establecen funciones de control y monitoring en otras áreas de la Compañía tales como Fraude, Calidad y Margin Assurance:

Canal ‘Speak Up’: Es la denominación que tiene el canal ético de todo el Grupo Vodafone que se utiliza para comunicar cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, legalidad y normas corporativas de la Compañía. Tienen acceso al mismo y, por tanto, pueden utilizarlo todos los empleados, así como colaboradores externos y proveedores, con una cobertura plena de 24 horas 365 días al año y plenas garantías de confidencialidad. 



Grupo de ‘Triage’: Es el comité con funciones de asesoramiento y propuesta que tiene por objeto analizar los casos de ‘Speak Up’ reportados y definir los pasos a seguir para su investigación y resolución. Está formado por la Directora de Recursos Humanos y los responsables de Seguridad Corporativa y Compliance.

‘Due diligence’ o evaluación de los proveedores con los que contrata Vodafone: Documentada y basada en el análisis de la implementación en su organización de una estructura de Compliance y, por tanto, de la existencia de un Código de Conducta y demás políticas corporativas.

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA: Auditoría Interna. Se encarga de evaluar de manera independiente el entorno de control interno de la Compañía de acuerdo a un plan anual previamente definido basado en los principales riesgos locales y del Grupo Vodafone detectados.

CUARTA LÍNEA DE DEFENSA. Engloba las revisiones externas que, en su caso, se efectúen por terceros independientes (auditorías anuales y/o puntuales). En cumplimiento de la normativa vigente sobre Independencia y de las Políticas internas de Vodafone, se gestionan y controlan los diversos proyectos realizados por el actual Auditor Financiero, garantizando la ausencia de influencias e intereses que menoscaben su objetividad.





4.2 Consejos y comités

4.2.1 Consejos de Administración

Los Consejos de Administración velan por la consecución del objeto social y procuran la protección de los intereses generales de la Compañía y la creación de valor en la misma.

Todas las entidades del Grupo Vodafone en España tienen un Consejo de Administración como órgano oficial que es el máximo órgano de representación y gestión de la Sociedad, teniendo algunas funciones reservadas por ley. Los nombramientos del órgano de gobierno se realizan mediante un procedimiento donde se asegura que cumplen la ley y las políticas internas del Grupo Vodafone. Además, la gestión social del Consejo de Administración es aprobada por el Accionista Único al momento de la aprobación de las Cuentas Anuales de la compañía.

La composición de los Consejos de Administración de las principales compañías operadoras del Grupo Vodafone en España, es la siguiente:

Consejo de Administración de Vodafone España, S.A.U.

El Consejo de Administración de Vodafone España, S.A.U. está compuesto por tres miembros que ocupan los cargos de Consejero Delegado, Director Financiero, y Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa. En línea con la organización del resto de Consejos de Administración de las sociedades del Grupo Vodafone se trata de un Consejo compuesto por el mínimo legal de miembros, lo que le dota de mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

El cargo de Presidente y Consejero Delegado lo ocupa la misma persona, D. António Manuel da Costa Coimbra, sin que exista por tanto una Presidencia No Ejecutiva.

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

Ninguno de los miembros del Consejo de Administración de Vodafone España tiene carácter de externo.

Consejero	Cargo en el Consejo de Administración	Cargo en la organización	Fecha primer nombramiento	Tipo de Consejero
D. António Coimbra	Presidente y Consejero Delegado	Consejero Delegado	27 de agosto de 2012	Ejecutivo
D. Eloy Rodrigo Gil	Vocal	Director Financiero	1 de marzo de 2020*	Ejecutivo
Dña. Elena Otero-Novas	Vocal	Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa	18 de diciembre 2018	Ejecutivo

Secretaria Consejera: Elena Otero-Novas
Vicesecretario no Consejero: Iván Simarro Vélez

*Hasta esta fecha, D. Miguel Orue-Echebarría ocupó este cargo.

Por temas de protección de datos y confidencialidad no se puede incluir el desglose por edad de los órganos de gobierno.



Consejo de Administración de Vodafone Ono, S.A.U.

El Consejo de Administración de Vodafone Ono, S.A.U., por su parte, está también compuesto de tres miembros, que ocupan los cargos de Consejero Delegado, Director Financiero y Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa.

Consejero	Cargo en el Consejo de Administración	Cargo en la organización	Fecha primer nombramiento	Tipo de Consejero
D. António Coimbra	Presidente y Consejero Delegado	Consejero Delegado	23 de julio de 2014	Ejecutivo
D. Eloy Rodrigo Gil	Vocal	Director Financiero	1 de marzo de 2020*	Ejecutivo
Dña. Elena Otero-Novas	Vocal	Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa	27 de septiembre de 2017	Ejecutivo

Secretaria Consejera: Elena Otero-Novas
 Vicesecretario no Consejero: Iván Simarro Vélez

* Hasta esta fecha, D. Miguel Orue-Echebarría ocupó este cargo.

Por temas de protección de datos y confidencialidad no se puede incluir el desglose por edad de los órganos de gobierno.

Los miembros de los Consejos de Administración de Vodafone España, SAU. y Vodafone Ono, S.A.U. 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. En caso de producirse este supuesto, se reflejaría en el correspondiente punto del orden del día del acta.

Annualmente, de cara a la formulación de las Cuentas Anuales, los miembros de los Consejos de Administración tienen la obligación de cumplimentar y firmar las cartas exigidas por el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, cuyo fin es la declaración o no por los mismos de conflictos de interés o transacciones vinculadas.

Comité de Auditoría y Riesgos

El Comité de Auditoría y Riesgos de Vodafone en España es un órgano regional dependiente del Grupo Vodafone (la Presidencia la ocupa siempre una persona independiente y ajena a la organización de Vodafone en España), que tiene como función principal la supervisión del entorno de control de la compañía. El Comité de Auditoría y Riesgos se rige por su propia política ('Terms of Reference'). Dicho comité lo convoca el director de auditoría interna y se reúne siempre que sea necesario, como mínimo tres veces al año, y tiene como competencias principales el seguimiento del Plan Anual de Auditoría, así como de la implantación de las acciones de mejora, la supervisión de la integridad de los Sistemas de Control Interno de la compañía, de la Gestión de los Riesgos más relevantes de la compañía y el cumplimiento de las Políticas Internas. Asisten a las reuniones del Comité de Auditoría y Riesgos, de forma regular:

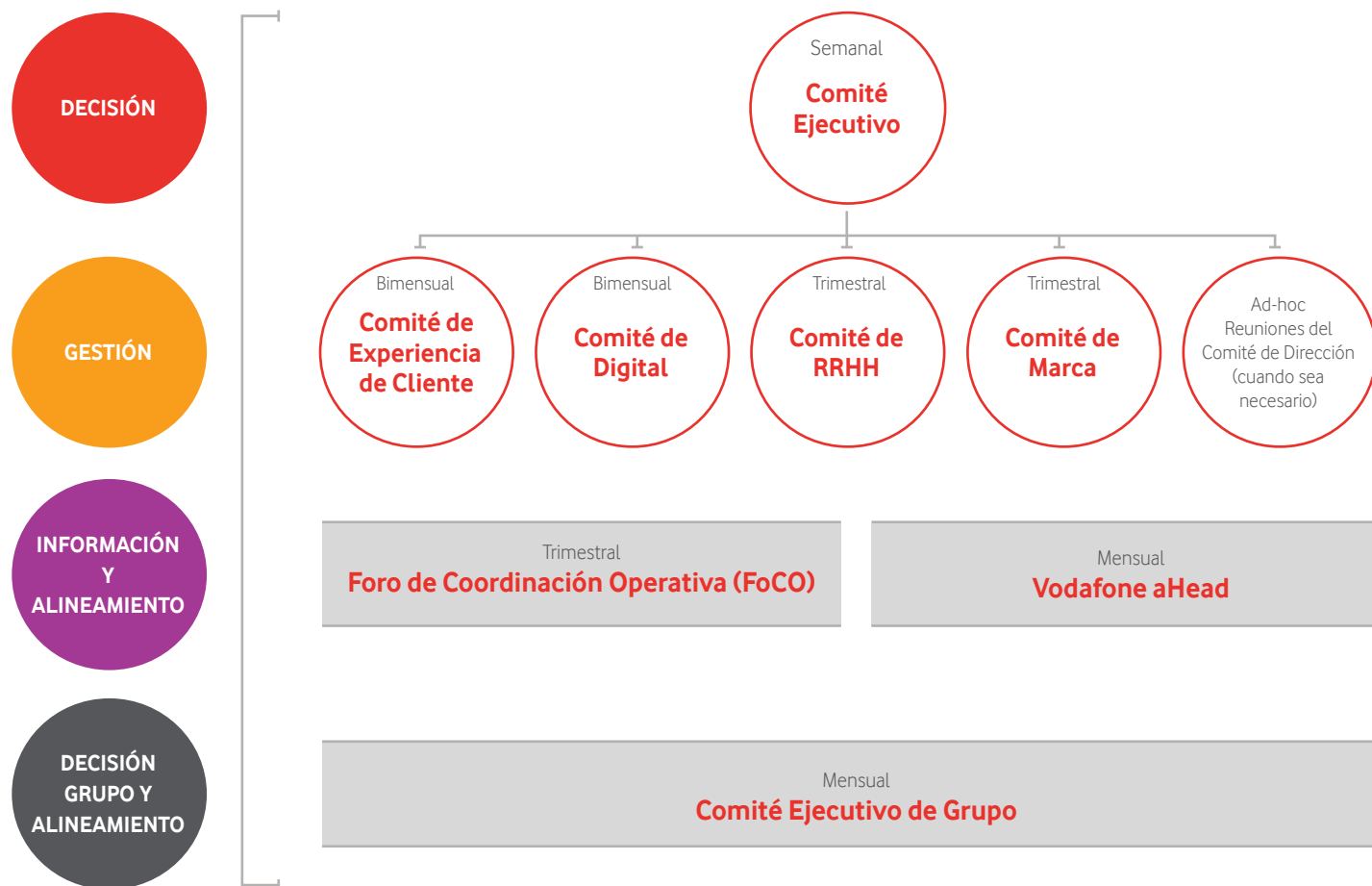
- D. John Connors (Group Tax Director)
- D. António Coimbra (CEO)
- D. Eloy Rodrigo (Director General Financiero)
- Dña. Elena Otero-Novas (Directora Legal, Regulación y Seguridad Corporativa)

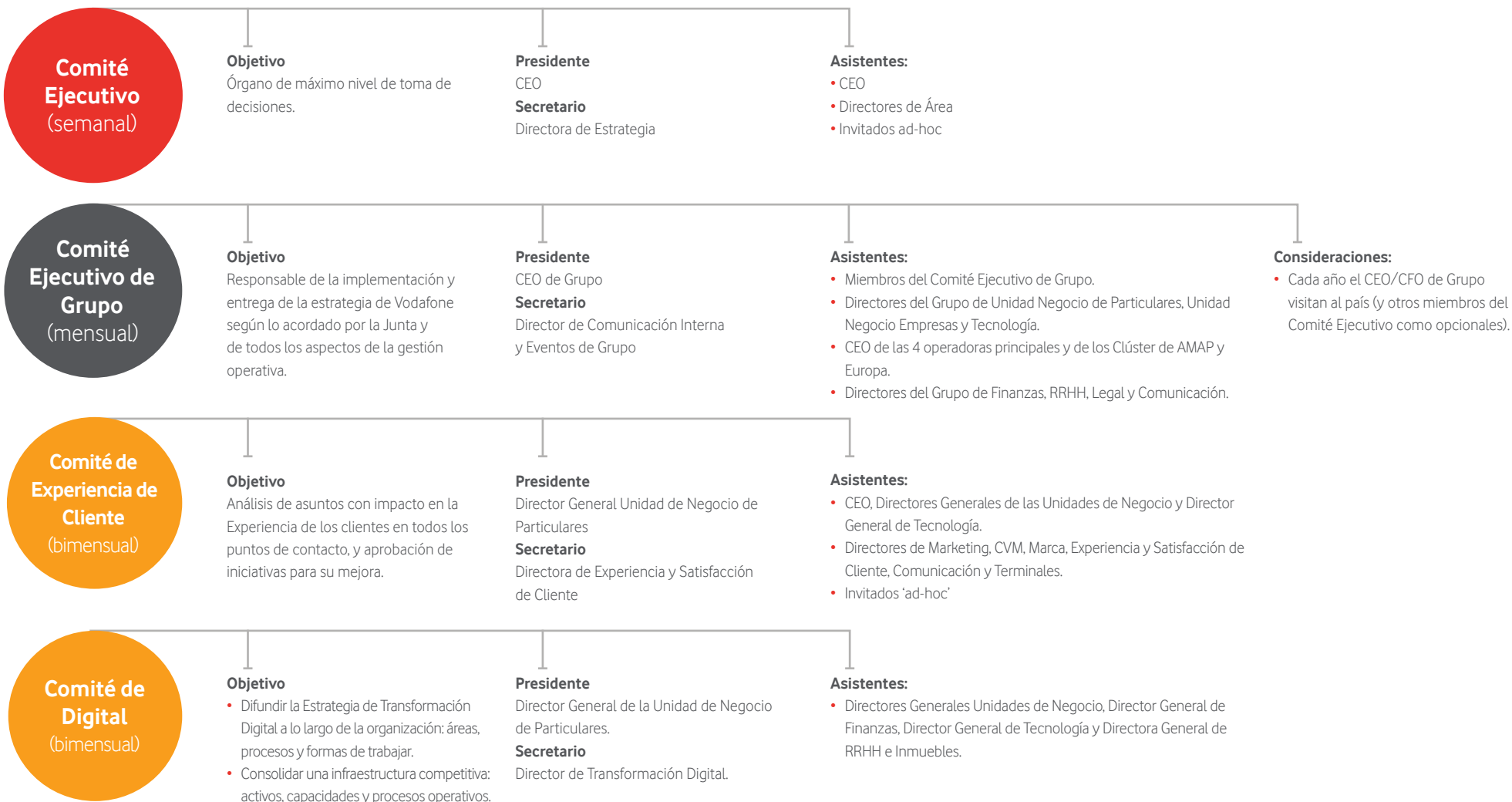
En función de los temas a tratar asisten otros directivos y empleados de la compañía.

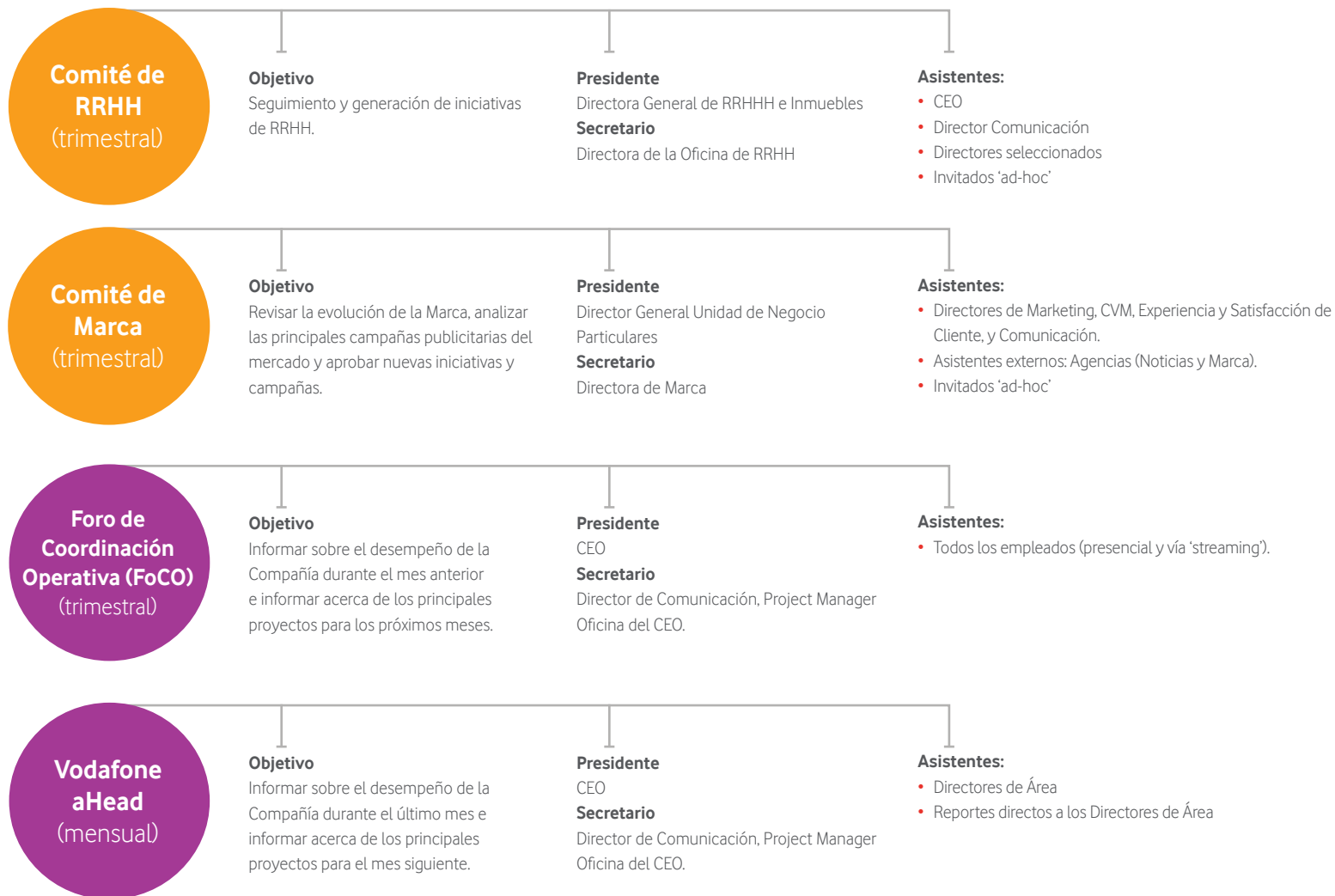


4.2.2 Comités y foros de decisión

A continuación, se muestra la estructura de Comités y Foros de decisión establecidos en la Compañía y los cuales se describen en este capítulo:









Otros foros de decisión

Patronato Fundación Vodafone España

Funciones: Es el máximo órgano de dirección y representación de la Fundación Vodafone España.

Asistentes: Miembros Internos de Vodafone (Presidenta, Directora General, Director Comunicación) + Miembros Externos (representantes de Ministerios gubernamentales y otros organismos).



Comité Reputacional

Funciones: Crear una reputación positiva de Vodafone tanto en el ámbito nacional como en las regiones, y aprobar todas las iniciativas reputacionales y de sostenibilidad del trimestre.

Asistentes: CEO + Directora General de RRHH e Inmuebles + Director General Financiero + Directora General Legal + Director General Unidad Negocio Empresas + Director de Comunicación y Sostenibilidad + Directora de Marca + Director Despliegue de Red, Directora de la Fundación y Director de AAPP.

Mecanismos de los empleados para comunicar sugerencias a los órganos de gobierno

Vodafone pone a disposición de los empleados numerosos mecanismos para que estos puedan trasladar recomendaciones, sugerencias o cualquier otro tipo de comentario a los Órganos de Gobierno de la Compañía, indicándose a continuación los más representativos:

- **Workplace by Facebook**, la red social corporativa en la que participan todos los empleados de la Compañía. Es una versión de Facebook para corporaciones.
- **Foros de Coordinación Operativa (FoCOs)**, donde la Dirección comparte periódicamente con todos los empleados, presencial y por 'streaming', la evolución del negocio y de la estrategia corporativa. Se reserva un espacio para preguntas al final de la sesión.
- **'Kick Off'** de Compañía, que se celebra al comienzo del año fiscal y en el que se presenta la estrategia para los próximos 12 meses. Se realizan dos sesiones: una para la primera línea directiva (unos 100 Directores), y posteriormente, otra para el resto de empleados de Vodafone en la sede central y retransmitida en directo por 'streaming'. En estos encuentros hay siempre un tiempo dedicado a preguntas y respuestas con la dirección.
- **'RoadShows'**, que se celebran tras los 'Kick Off', y en los que la estrategia es compartida con las diferentes sedes de Vodafone. En ellos, el CEO se desplaza a dichas sedes, se reúne con los empleados y establece un diálogo en el que se comentan temas estratégicos o asuntos propios de la Región.
- **Comités Ejecutivos Regionales**, se celebran reuniones de seguimiento del negocio incorporadas en la reunión del comité ejecutivo cada trimestre, todas las regiones a la vez.
- **Webinars** que se celebran a lo largo del año sobre temas específicos y de interés general o por áreas. Los empleados pueden conectarse en directo y participar en la conversación.
- **'Performance Developments'**, en los que los empleados pueden trasladar cualquier recomendación o indicación a los órganos de gobierno de la compañía, en reuniones individuales con sus responsables directos. Son diálogos cuyo principal objetivo es hacer un seguimiento y evaluación del desempeño de los profesionales, y que se recomienda realizar cuatro veces al año. 
- A través del **responsable de RRHH de cada Área**, cualquier empleado puede dirigirse a la dirección de la Compañía para temas relacionados con aspectos personales o de desarrollo.
- A nivel global, se lanza la **'People Survey'** (Encuesta de Clima) de Vodafone a todos los empleados, para conocer sus expectativas y percepciones. La encuesta aborda temas relacionados con la gestión de los Recursos Humanos, actividades de negocio o temas de Responsabilidad Corporativa/Sostenibilidad.
- **'Speak Up'**, Iniciativa global del Grupo Vodafone mediante la cual los empleados pueden informar sobre cualquier actividad que incumpla el Código de Conducta de la Compañía. 



La **Política de Remuneración de los Directivos Senior ('Senior Leadership Team' –SLT)** se basa en el principio de 'pago por rendimiento' en función de los resultados obtenidos por la Compañía. Este principio asegura que los Directivos solo reciben cuantías significativas de retribución variable si los resultados de negocio han sido los esperados por los accionistas y otros Grupos de Interés.

En el siguiente cuadro se detallan los principales componentes que configuran el paquete retributivo de los miembros del SLT de Vodafone en España.

Componente	Objetivo y alineamiento con la estrategia	Descripción
Salario base	<ul style="list-style-type: none"> 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"> Nivel de experiencia, capacitación y responsabilidades del Directivo, los resultados de negocio alcanzados por la Compañía, el entorno macroeconómico y las condiciones del mercado. Estudios salariales de mercado con una muestra representativa sectorial de compañías similares a Vodafone en tamaño y complejidad. Desempeño de los Directivos
Beneficios sociales	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar la retención del Talento Directivo y asegurar la competitividad del paquete retributivo del Equipo Directivo de Vodafone con respecto a sus mercados de referencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Participación en el Plan de Pensiones de Empleo de Vodafone España. Vehículo de Empresa Seguros de Vida y Accidentes Participación en un Plan de Previsión específico para el equipo Directivo. Seguro de Salud para el Directivo y los miembros de su unidad familiar.
Retribución variable a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el año fiscal. Reforzar la comunicación de las prioridades estratégicas del año fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> Los niveles de los 'bonus' anuales y los indicadores para evaluar los resultados alcanzados son revisados anualmente para asegurar su alineamiento con la estrategia de Vodafone y las mejores prácticas de mercado. Para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de 'bonus' son retadores se analiza el comportamiento histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados. El pago de las cuantías que correspondan a los 'bonus' anuales tiene en cuenta los resultados de negocio alcanzados por la Compañía, así como el desempeño individual del Directivo.
Retribución variable a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestro Plan Estratégico Plurianual. Reforzar el alineamiento del equipo Directivo con los intereses de nuestros accionistas. Retener el talento Directivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de concesión de acciones anuales con un 'vesting'* trienal ligado a la permanencia del Directivo en la Empresa. Planes de concesión de acciones anuales con un 'vesting'* trienal y ligado a la permanencia del Directivo en la Empresa y el comportamiento del 'Free Cash Flow' de la Compañía. El número final de acciones a conceder tiene en cuenta el potencial y el nivel de desempeño de los Directivos. Los miembros del Equipo Directivo deben poseer la mitad de su salario base en acciones de la Compañía.

Vodafone en España:

Remuneración Media de Directivos Senior (€) (*) **Masculino:** 623.273 **Femenino:** 588.191

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

(*) Todos los SLT son empleados de Vodafone España S.A.U.
 El dato hace referencia a la Compensación Total (retribuciones totales percibidas con la consideración de retribución dineraria o en especie). La remuneración de todos los miembros del Consejo está incluida en el apartado de CCAA de este informe (nota 24 para Vodafone España SAU y nota 23 para Vodafone Ono SAU). Por temas de protección de datos y confidencialidad no se puede incluir el desglose por género.

En cuanto a la Política de Indemnizaciones por Despido para los miembros del SLT se aplica la legislación laboral vigente en cada caso concreto. En el ejercicio 2019-20 no se ha registrado incremento salarial.



5

Análisis del entorno

5.1 Situación y tendencias del sector / 5.2 Novedades legislativas y regulatorias



5.1 Situación y tendencias del sector¹

5.1.1 Ingresos y empleo

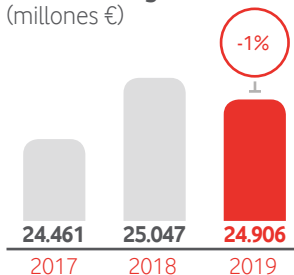
Los **ingresos minoristas** del sector en 2019 (24.786 millones de euros) fueron un 1% menores a los del 2018. El comportamiento que muestran los ingresos durante los últimos 6 años es plano, lo que es un índice del estancamiento y madurez del sector.

Los **servicios de voz** fija y de voz móvil siguen presentando una senda de ingresos descendentes (un 9% y 7,4% respectivamente), y por segundo año consecutivo también le ocurre lo mismo a los ingresos de **Banda Ancha Fija** que se redujeron un 2%. Los únicos que presentaron un crecimiento respecto al año anterior fueron los servicios de **Banda Ancha Móvil** cuyos ingresos crecieron un 4,9% y los **servicios audiovisuales** que crecieron un 0,5%.

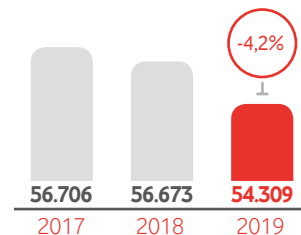
También hay que destacar que los **ingresos por venta de equipos y terminales** descendieron un 8,1% respecto al año 2018.

Respecto al **empleo** del sector, éste ha sufrido un importante descenso del 4,2% hasta marcar un mínimo histórico de 54.309 empleados.

Evolución ingresos minoristas
(millones €)



Evolución empleo del sector



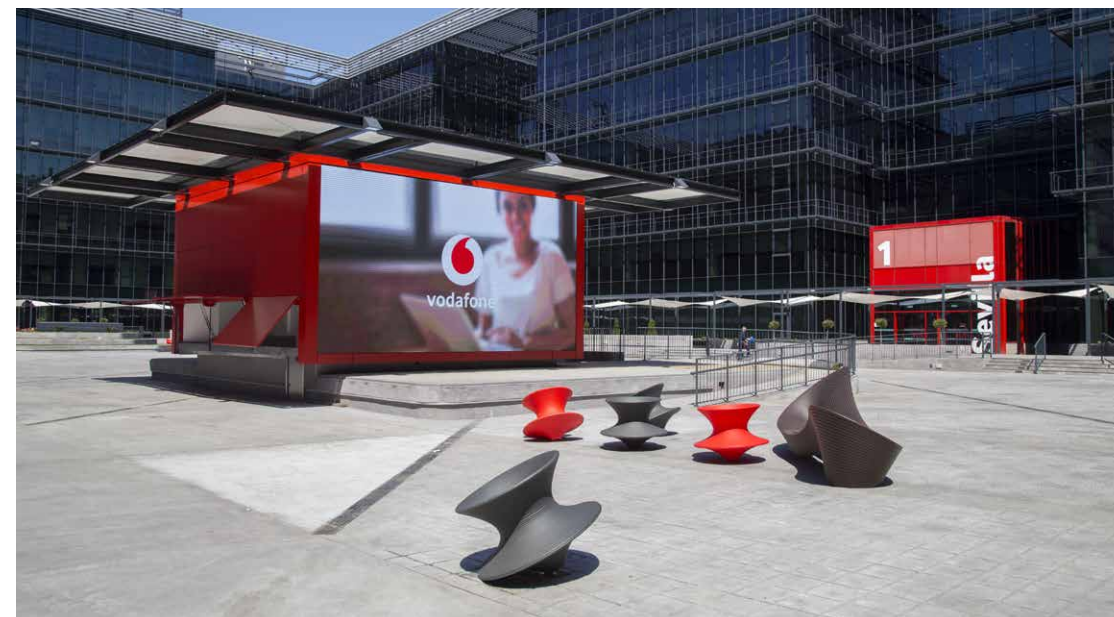
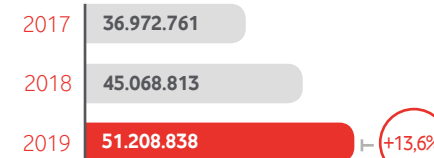
¹ Los datos han sido extraídos del informe de la CNMC correspondiente al IV Trimestre de 2019.

² Los datos de accesos instalados no incluyen 940.000 accesos FTTH instalados vendidos por Grupo MASMOVIL al fondo de inversión Macquarie Capital.

5.1.2 Infraestructuras

El número de accesos instalados de **FTTH** (*Fiber To The Home*) sigue creciendo a un ritmo de dos dígitos, hasta alcanzar la cifra de 51,2 millones de unidades inmobiliarias². Si se le añaden los 10 millones de accesos instalados de **HFC** (*Hybrid Fiber Coaxial*), el número de accesos instalados de redes de nueva generación o **NGAs** (*New Generation Access*), se alcanza casi la cifra de 62 millones de unidades inmobiliarias.

Accesos FTTH instalados
(unidades inmobiliarias)

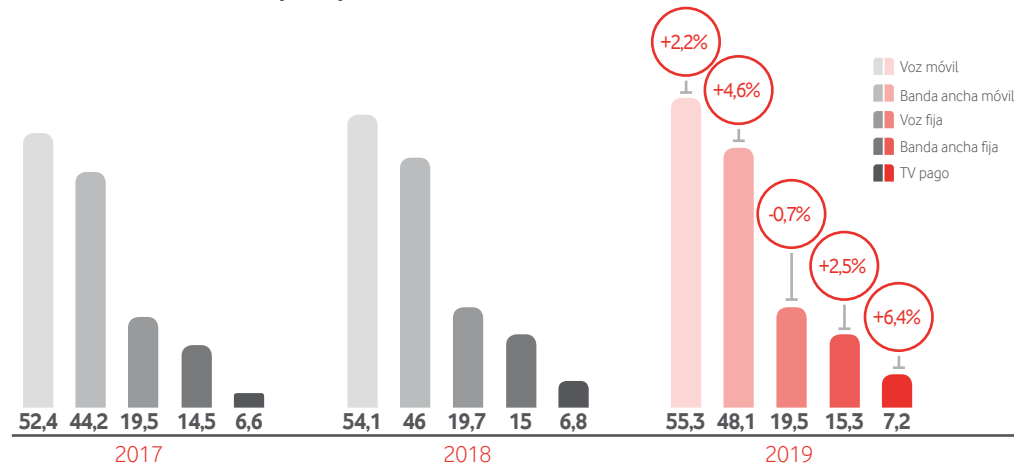




5.1.3 Evolución de las líneas

El número de líneas de todos los servicios aumenta con respecto a las del año anterior con la excepción de las líneas del servicio de voz fija que descienden ligeramente.

Evolución de las Líneas por tipo de servicio (millones)



- El número de líneas de **Voz Fija** (19,5 millones) se mantiene respecto al año anterior, con una ligera bajada del 0,7%. El número de portabilidades sigue en valores muy elevados (2,17 millones) sin llegar a alcanzar los 2,3 millones del año 2018 que supusieron un récord anual.
- El número de líneas de **Voz Móvil** (55,3 millones) crece un 2,2%, situándose la penetración en 117,7 líneas por cada 100 habitantes. Al igual que en el caso de la numeración fija, el número de portabilidades ha sido muy elevado (7,34 millones) pero sin llegar al récord de 7,5 millones de líneas portadas del año 2018.
- Al igual que en los últimos años, se produce un crecimiento en el número de líneas de **Banda Ancha Móvil** (un 4,6% hasta alcanzar los 48,1 millones), en el número de líneas de **Banda Ancha Fija** (un 2,5% hasta alcanzar los 15,3 millones) y en los servicios de **Televisión de Pago** (un 6,4% hasta 7,2 millones).

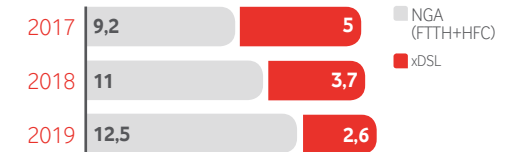
Respecto al mercado de **Banda Ancha Fija**, es de destacar que el número de líneas en servicio de **FTTH** alcanza los 10 millones, 1,4 millones más que en el año anterior. Estas líneas, unidas a las de **HFC** provocan que solamente un 17% de las líneas de Banda Ancha Fija correspondan a accesos de xDSL, cuando en el año 2018 ese porcentaje era del 25%.

Respecto a la velocidad de las conexiones de banda ancha fija, se consolidan las que tienen velocidades superiores o iguales a 100 Mbps, que ya suponen un 76,5% del conjunto, respecto al 59% del año anterior.

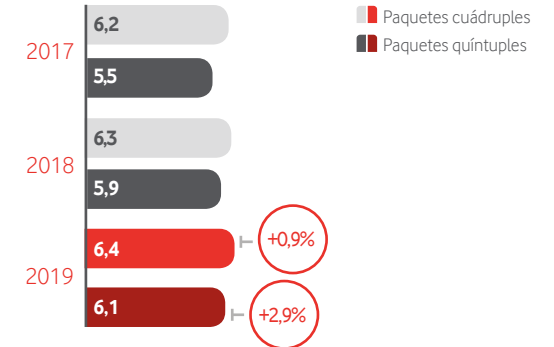
El comportamiento del consumidor sigue mostrando una elevada tendencia a la **contratación empacitada**. Los paquetes quintuples o con cinco servicios (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil + TV de Pago) alcanzaron **6,1 millones** de contrataciones, 173.000 más que el año anterior. El número de paquetes cuádruples (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil), también crecieron ligeramente en el año 2019 hasta los **6,4 millones**.

Como último dato destacable, cabe señalar que el número de **líneas M2M** (Machine to Machine) sigue imparable, alcanzándose al final del año 2019 **6,75 millones** de líneas, un crecimiento del 14,8% respecto al año 2018.

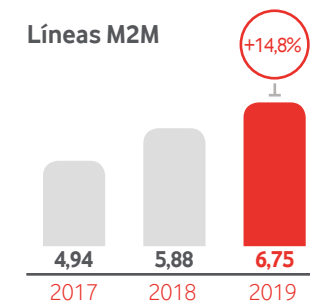
Evolución líneas de banda ancha fija por tecnología (millones)



Empaquetamientos cuádruples y quintuples (millones)



Líneas M2M





5.2 Novedades legislativas y regulatorias

5.2.1 En España

Espectro Radioeléctrico

A Lanzamiento comercial del servicio 5G en la banda de 3600 – 3800 MHz

El 15 de junio de 2019 Vodafone puso en marcha la **primera red comercial** del servicio **5G en 15 ciudades** españolas. Esta red utiliza los 90 MHz de ancho de banda de los que Vodafone resultó adjudicatario en la subasta convocada por la Orden ETU/531/2018 de 25 de mayo y cuya concesión inició su vigencia en diciembre de 2018.

La banda 3600 -3800 MHz ha sido identificada como la banda principal para la introducción de servicios basados en 5G en Europa con anterioridad a 2020. Las emisiones con tecnología 5G **cumplen estrictamente con la normativa UNE y los informes técnicos del IEC** (*International Electrotechnical Commission*) correspondiente y así como con los límites establecidos por la normativa nacional.

B Hoja de Ruta del proceso de Autorización de la Banda de 700 MHz. Segundo Dividendo Digital*

Como parte del Plan Nacional 5G, en julio de 2018, el Ministerio de Economía y Empresa publicó la Hoja de Ruta del proceso de Autorización de la Banda de frecuencias de 700 MHz para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de banda ancha inalámbrica.

La Hoja de Ruta establece el **procedimiento para la liberación de la banda de frecuencias** actualmente utilizadas para la prestación de servicios de Televisión Digital Terrestre (TDT), para su utilización **para la prestación de servicios de comunicaciones móviles** antes del 30 de junio de 2020, dentro del calendario establecido en la normativa comunitaria.

Uno de los hitos más relevantes fue la aprobación del Real Decreto 391/2019, de 21 de junio, por el que se aprobó el **Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre** y donde se regulan determinados aspectos para la liberación del segundo dividendo digital de modo que se mantengan las capacidades del servicio de televisión y se vayan liberando las frecuencias de forma ordenada por áreas geográficas.

Otro de los hitos relevantes es la **modificación del Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias** para incluir la atribución de esta banda a servicios de comunicaciones electrónicas y para determinar el límite máximo de frecuencias por operador. El borrador de Orden fue sometido a consulta pública en noviembre de 2019. La

aprobación de esta Orden y la convocatoria para la licitación de esta banda se espera que tenga lugar durante el primer semestre de 2020.

Dentro del Plan Nacional 5G, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, junto con la entidad red.es lanzaron la convocatoria para la concesión de **subvenciones a proyectos piloto con tecnología 5G** mediante la Orden ECE/1016/2018, de 28 de septiembre. El Ministerio también aprobó una resolución por la que se habilitaron determinadas bandas para que los operadores pudieran realizar las pruebas y desarrollar los casos de uso correspondientes.

Vodafone resultó adjudicatario de uno de los dos proyectos piloto y está desarrollando junto con Huawei, **32 casos de uso en Andalucía**. Esta iniciativa cuenta con un presupuesto de 25,4 millones de euros, de los que 6,3 millones de euros están cofinanciados por Red.es a cargo de fondos comunitarios FEDER. Adicionalmente, **Vodafone destinará 1,8 millones como parte de este proyecto**.

C Obligación de Cobertura asociada a la Banda de 800 MHz

Los operadores Vodafone España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., y France Telecom España, S.A.U., como adjudicatarios de espectro en la banda de 800 MHz tienen la obligación de completar conjuntamente, antes del 1 de enero de 2020, las ofertas proporcionadas con otras tecnologías o en otras bandas de frecuencias, con el fin de alcanzar una cobertura que permita el **acceso a una velocidad de 30 Mbps o superior, al menos, al 90% de los ciudadanos de unidades poblacionales de menos de 5.000 habitantes**.

Para concretar esta obligación se aprobó la Orden ECE/1166/2018, de 29 de octubre, con el Plan para proporcionar esta cobertura a ejecutar por los operadores titulares de concesiones demaniales en la banda de 800 MHz.

Tal y como estaba previsto en la Orden, los operadores presentaron un plan de actuaciones conjunto, así como los correspondientes planes individuales para el cumplimiento de la obligación y fueron aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras digitales. Los requisitos técnicos exigidos han de cumplirse en términos de cobertura y de capacidad. La Orden prevé que la Secretaría realice un seguimiento de estos parámetros hasta enero de 2025.

*Debido a la crisis sanitaria producida por el COVID-19, las fechas inicialmente previstas en la Hoja de Ruta sufrirán un retraso estimado de varios meses respecto a lo inicialmente previsto.



Oferta de Interconexión de Referencia de Acceso (OIR-A)

Con fecha 1 de agosto de 2019 se publicó en el Boletín oficial del Estado (BOE) el anuncio de revisión de los precios de interconexión para terminación en redes fija para todas las llamadas originadas dentro de la UE. Este precio se encuentra regulado para todos los operadores fijos con red propia, de acuerdo a las obligaciones impuestas por la CNMC tras el Análisis del Mercado de referencia de terminación de llamadas en las redes públicas individuales de cada operador de telefonía fija (Mercado 1).

Los **nuevos precios aprobados** fueron los siguientes:



Los nuevos precios están en línea con la Recomendación Europea de precios de terminación y por tanto son precios basados en una revisión del modelo teórico de red de un operador eficiente BU LRIC.

Para las llamadas con origen algún país fuera de la UE, no aplican los precios anteriores y se puede aplicar un precio mayor que sea recíproco al que apliquen los operadores de dicho país para la terminación en sus redes fijas.

Vodafone considera que la continua reducción de precios de interconexión de terminación tanto fijos como móviles no aportan beneficios al sector ya que los precios regulados están basados en un modelo teórico que se corresponde al de un operador inexistente completamente eficiente y con una red completamente nueva y desplegada siempre y en su totalidad con la última tecnología. Esto supone que los precios regulados no retribuyen de forma adecuada el coste que soportan los operadores por el servicio de terminación. Tampoco los usuarios se benefician ya de estas bajadas en el precio de terminación, teniendo en cuenta que prácticamente la totalidad de las llamadas nacionales se incluyen ya en modelos de tarifas planas dentro de la cuota mensual de los paquetes de servicios y la facturación por minuto ha desaparecido.

Transposición del Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas

El 17 de diciembre de 2018 fue publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas, el cual viene a refundir en una sola Directiva el **marco regulatorio de referencia de los servicios de comunicaciones electrónicas** dentro de la Unión Europea.

La Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD) abrió el 6 de marzo de 2019 una Consulta Pública sobre el Anteproyecto de Ley relativo a la transposición de la Directiva. El objetivo de esta consulta era recabar la opinión inicial de las entidades y organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma. Las medidas incorporadas en el Código van encaminadas, entre otros aspectos, a incentivar la inversión en las redes de banda ancha de alta velocidad, a proporcionar las condiciones para evitar la fragmentación normativa entre los Estados Miembros y a garantizar una protección eficaz de los consumidores. Se establece un marco regulatorio que tiene en cuenta la convergencia de los sectores de telecomunicaciones y tecnologías de la información y que busca que todos los servicios y las redes de comunicaciones electrónicas estén sometidos, en la medida de lo posible, a un único marco regulador de referencia.

A lo largo del año 2020 está previsto que se apruebe la **nueva Ley General de Telecomunicaciones** que transponga a la normativa nacional el citado Código de Comunicaciones.

Vodafone considera de forma general que el nuevo Código de Comunicaciones supone en términos generales un modelo adecuado al ser en gran parte continuista respecto los principios incluidos en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones, lo cual aporta garantías para los operadores al asegurar un marco estable de desarrollo y crecimiento para los próximos años.

Sin embargo, sobre los principios generales establecidos debe fomentarse que el escenario de competencia, inversión y desarrollo de nuevos servicios sea sostenible a largo plazo, valorándose adecuadamente el coste que para los operadores suponen las nuevas inversiones, así como las cargas fiscales que el sector soporta, además de la asunción de obligaciones adicionales tales como el Servicio Universal, la Calidad de Servicio o cuestiones de seguridad en las redes.

El otro punto relevante a destacar es la irrupción de los nuevos actores presentes en el sector de las comunicaciones en los últimos años a través de la prestación de servicios sobre aplicaciones, cuyo papel en la competencia del sector debe valorarse ahora adecuadamente.



Proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla el Real Decreto-Ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información

En septiembre de 2019 la Secretaría de Estado abrió periodo de consulta y audiencia para recibir alegaciones al proyecto de Real Decreto que desarrollará el Real Decreto-Ley 12/2018, de 7 de septiembre, que traspone la Directiva 2016/1148 relativa a las medidas destinadas a **garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión**.

El Real Decreto tendrá como objeto: a) establecer las autoridades competentes en materia de seguridad de las redes, y sistemas de información de los operadores de servicios esenciales que no tienen la consideración de operadores críticos ni se encuentran comprendidos en el ámbito de aplicación de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; b) instrumentar la cooperación y coordinación de los CSIRT de referencia a través de la Plataforma Nacional de Notificación y Seguimiento de Ciberincidentes; c) señalar las funciones del punto de contacto único; d) establecer las medidas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones de seguridad de los operadores de servicios esenciales y de los proveedores de servicios digitales; e) señalar las funciones del responsable de seguridad de la información de los operadores de servicios esenciales; y f) aprobar la Instrucción Nacional de Notificación y Gestión de Incidentes.

Vodafone, al ser considerado como operador de infraestructuras críticas dentro del sector de las telecomunicaciones en España, ya cumple con las obligaciones de seguridad definidas en este Real Decreto, que ahora se extienden a otros agentes del sector.

Nuevo número corto para llamadas al servicio “Línea de Ayuda en Ciberseguridad”

El 12 de noviembre de 2019 fue publicada en el Boletín Oficial del Estado, la Resolución de 4 de octubre de 2019 de la Secretaría de Estado para el Avance Digital, que atribuye el número telefónico **017** al servicio “**Línea de Ayuda en Ciberseguridad**”. El objetivo de esta línea de ayuda es centralizar los servicios de atención telefónica que ofrece INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad de España) relativos a dudas o consultas sobre ciberseguridad, privacidad, confianza digital, uso seguro y responsable de Internet y de la tecnología, bajo un número gratuito, disponible todos los días del año, en horario de 9 a 21 horas. Se trata de un servicio de alcance nacional, gratuito, confidencial y accesible, dirigido a los menores y su entorno, a los ciudadanos en general y al colectivo de empresas y profesionales.

La fecha de puesta en servicio del teléfono 017 fue el día 11 de febrero de 2020.

COVID-19

- En el Real Decreto-ley 8/2020, se estableció la Garantía en el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas y la conectividad de banda ancha, que **mientras esté en vigor el estado de alarma, no se podrá suspender o interrumpir servicio por motivos distintos a los de integridad y seguridad de las redes**, de manera que no se pudiese interrumpir el servicio de un cliente con deuda por ejemplo.
- Además, se estableció que mientras esté en vigor el estado de alarma, **se suspenderán todas las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor**. Esta obligación finalmente ha sido derogada en el Real Decreto-ley 19/2020, de 26 de mayo.
- El 20 de marzo, el Gobierno y Vodafone (junto con otros operadores de telecomunicaciones) firmaron el “**Pacto por la conectividad**”, un acuerdo por el que ampliaban las medidas para garantizar la conectividad de las personas y las empresas y donde los operadores se comprometían a:
 - **Garantizar la conectividad, las capacidades de operación y supervisión de las redes** y la agilidad de respuesta ante incidentes, especialmente en lo que respecta a las redes que dan soporte a los servicios de emergencia. Esto ha provocado que Vodafone haya acelerado inversiones para aumentar la capacidad de la red y así evitar cualquier interrupción y saturación, respondiendo con éxito a incrementos de tráfico nunca vistos hasta ahora.
 - Que las **llamadas realizadas al número de atención sanitaria 061 fueran gratuitas** asumiendo cada uno de los operadores sus propios costes de red.
 - **Medidas especiales para ampliar, sin coste adicional para el usuario, servicios asociados a los contratos de conectividad** de telefonía móvil.
 - **Mantener activos los canales de atención a los clientes**, a enriquecer con contenidos adicionales los paquetes audiovisuales que ofrecen a sus usuarios y a contribuir a las medidas que desarrolle la Administración para el **fomento del trabajo a distancia, enseñanza a distancia y atención sanitaria remota**.
- Además, Vodafone ha colaborado también con el Gobierno aportando información de movilidad anonimizada y ofreciendo colaboración para la modelización de la expansión de la pandemia, para ayudar así a controlarla y respaldar los esfuerzos para aplanar la curva.



5.2.2 En Europa

Mercado Europeo de Telecomunicaciones

A Resumen de contrato

El 30 de diciembre de 2019 fue publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea el Reglamento por el que se establece el **modelo de resumen del contrato** que deberán utilizar los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas a partir del 21 de diciembre de 2020 de acuerdo a lo indicado por la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo que aprobó el Código Europeo de Comunicaciones.

El Código establece que los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas deberán proporcionar a los consumidores un resumen de su contrato conciso y de fácil lectura. En este resumen se deberá identificar la información más relevante sobre los servicios contratados por el cliente, el precio de los servicios o la duración de las promociones. Así, el Reglamento aprobado en diciembre de 2019 define de forma específica el formato que deberá tener este resumen, desde los apartados que deberán recogerse, hasta el número de páginas o el tipo de letra a utilizar.

Vodafone ya ofrece proactivamente desde hace años a sus clientes en las condiciones particulares que forman parte de toda la documentación contractual, información resumida sobre los servicios contratados por el cliente con el objetivo de facilitar la mayor transparencia con los servicios y ofertas contratadas. Ahora se adaptará esta información de acuerdo a los formatos y requerimientos específicos recogidos en dicho Reglamento.

B Eurorate: Tarifas Únicas para la Terminación en Redes Fijas y Móviles

La Comisión Europea inició en 2018 los trabajos necesarios para definir un **único precio regulado de interconexión** para la terminación de llamadas en redes fijas y móviles. Esta iniciativa se enmarca dentro del nuevo Código Europeo de Comunicaciones.

El trabajo se inició con la elaboración de un modelo de costes que proporcione como resultados los costes de prestación de los servicios mayoristas de itinerancia internacional (*roaming*) y de tarifas de terminación mayorista móvil y fijo dentro del espacio europeo y teniendo en cuenta posibles peculiaridades de la realidad nacional en cada país.

Durante el año 2019 se ha avanzado con este proyecto y se han presentado los resultados de este modelo. Ahora será la Comisión Europea la que deberá establecer una senda de tarifas que converjan a una tarifa única de terminación en interconexión móvil y fija para todos los Estados Miembros. La toma de esta decisión es previsible que se produzca a finales de 2020. La Comisión Europea ya estableció una tarifa única para la tarifa mayorista en servicios de itinerancia internacional (*roaming*) con la aprobación del Reglamento relativo a la itinerancia en redes móviles en junio de 2007.

Seguridad en las redes

A Reglamento sobre ciberseguridad

El 7 de junio se publicó el Reglamento 2019/881 del Parlamento europeo y del Consejo relativo a ENISA (Agencia europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación.

Este Reglamento tiene como objetivo establecer un marco único de actuación en materia de ciberseguridad dentro de la UE. Se establece, por un lado, los objetivos y tareas relativos a Enisa y, por otro lado, la creación de modelos europeos de certificación para garantizar un nivel adecuado de ciberseguridad de los productos, servicios y procesos de las Tecnologías y Comunicaciones.

B Seguridad de las redes 5G: la Comisión aprueba el conjunto de instrumentos de la UE (5G Cybersecurity Toolbox)

La Comisión aprobó el 29 de enero de 2020 el conjunto de instrumentos común (toolbox) en forma de medidas de reducción del riesgo acordado por los Estados miembros de la UE, a fin de hacer frente a los riesgos de seguridad relacionados con el despliegue de las redes móviles de quinta generación (5G). Ello es consecuencia del llamamiento del Consejo Europeo en favor de un planteamiento concertado en esta materia y la subsiguiente Recomendación de la Comisión sobre ciberseguridad en redes 5G de marzo de 2019.

El conjunto de instrumentos aborda todos los riesgos detectados, incluidos aquellos relacionados con factores no técnicos, tales como el riesgo de interferencia de agentes de terceros países o respaldados por estos a través de la cadena de suministro de las redes 5G.

Los Estados miembros acordaron reforzar los requisitos de seguridad, evaluar los perfiles de riesgo de los proveedores, aplicar las restricciones pertinentes a los proveedores considerados de alto riesgo, y contar con estrategias para garantizar la diversificación de los mismos.



6

Análisis de riesgos

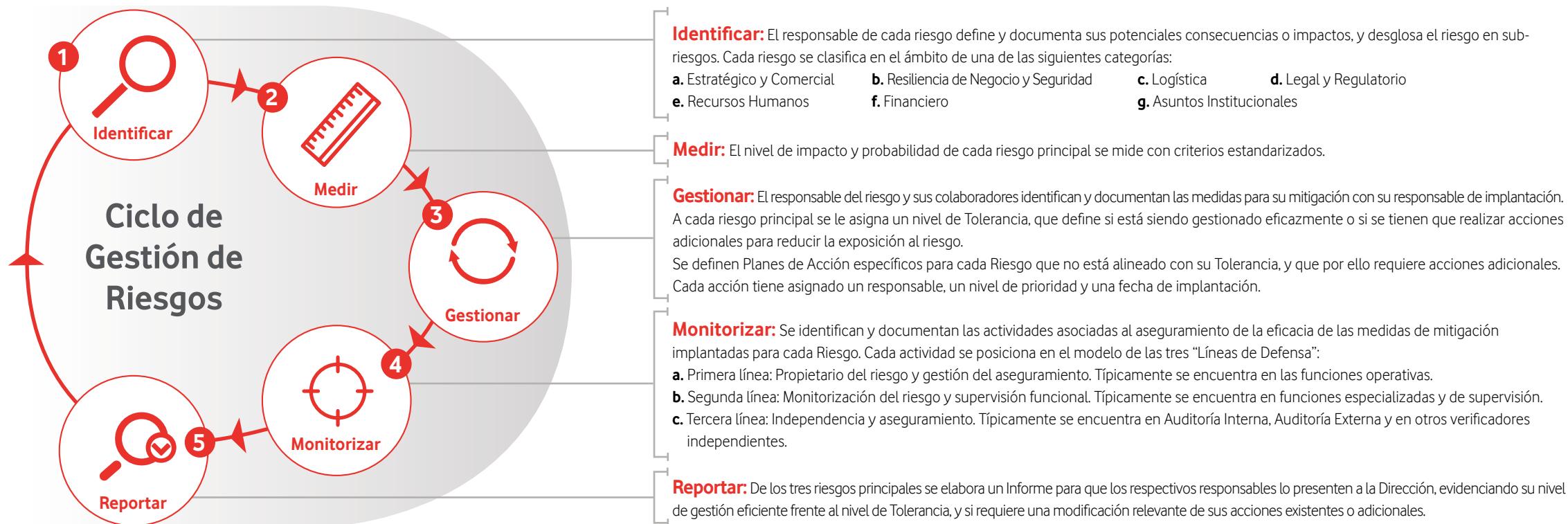
6.1 Modelo de Gestión de Riesgos / 6.2 Principales riesgos y medidas de mitigación



6.1 Modelo de gestión de riesgos

El modelo de Gestión de Riesgos de Vodafone en España se enmarca dentro de la **Metodología** desarrollada por el Grupo Vodafone. Bajo este contexto, Vodafone identifica anualmente los principales riesgos que puedan afectar potencialmente al **cumplimiento de sus objetivos estratégicos** con impacto en clientes, en el negocio y en la reputación corporativa. A cada riesgo principal identificado se le asigna un responsable a nivel de Director.

Identificados los Principales Riesgos, se llevan a cabo las correspondientes acciones de cara a su gestión y tratamiento, con el fin de posibilitar a la Dirección de la empresa la toma de decisiones con mayor visión y conocimiento de sus potenciales impactos.





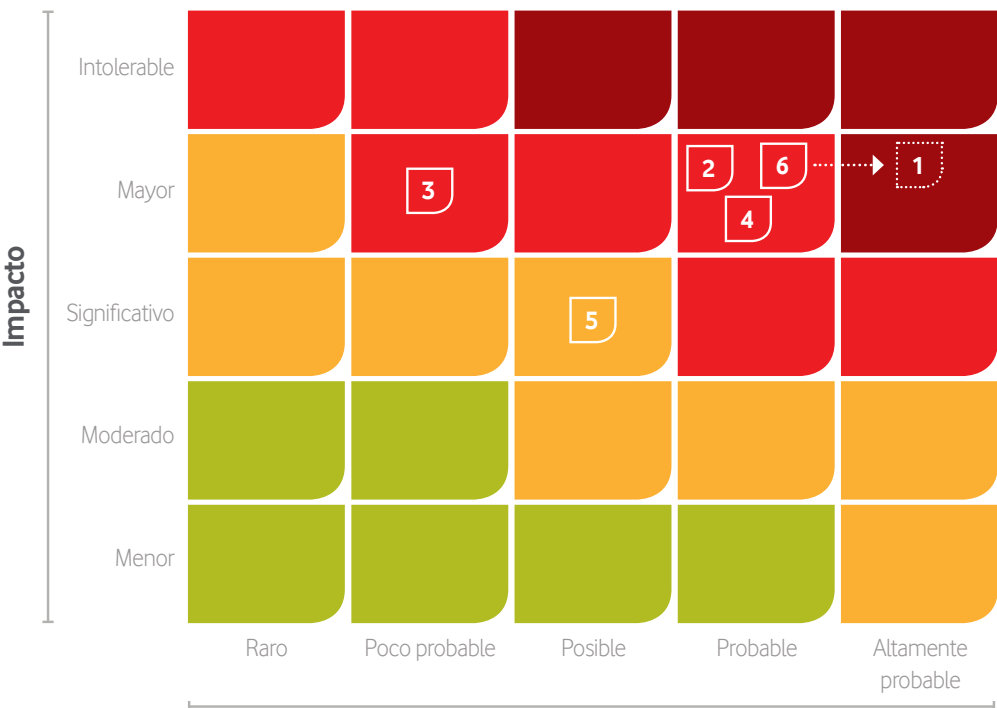
6.2 Principales riesgos y medidas de mitigación

De acuerdo con la metodología descrita, se han identificado los siguientes Riesgos Principales, para los cuales se especifica su categoría y las medidas de Mitigación.

Principales Riesgos Estratégicos de Vodafone

Riesgo Principal	Categoría de Riesgo
1 Agresividad de competidores en el segmento 'Low-End' y 'Mid-level', incluido líder del mercado.	Estratégico y Comercial
2 Ciberataques y Seguridad de la Información.	Resiliencia de Negocio y Seguridad
3 Fallo en la infraestructura de IT y/o de Red.	Resiliencia de Negocio y Seguridad
4 Tasas de Administraciones Públicas y regulatorias.	Legal y Regulatorio
5 Licitaciones del espectro (subasta 700MHz, Plan 5G).	Legal y Regulatorio
6 Movimientos corporativos en el mercado español.	Estratégico y Comercial

Riesgos Ejercicio Fiscal 2019-20



Alcance revisado vs. última publicación
 Alcance sin cambios vs. última publicación



1 Agresividad de competidores en el segmento 'Low-End' y 'Mid-Level', incluido líder del mercado

Descripción

La competencia continúa teniendo un elevado nivel de agresividad basado en el precio, sobre todo en el segmento "Low-End" y ampliándose al segmento "Mid-Level" por el lanzamiento de nuevos productos, lo que afecta al valor del mercado. Esta tendencia continúa afianzada en el sector de las telecomunicaciones, aumentando la probabilidad de volver a una guerra promocional para captar cuota de mercado.

Vodafone va a seguir compitiendo en estos segmentos a través de ofertas innovadoras y comercialmente competitivas, manteniendo y asegurando un alto nivel de calidad de sus productos, servicios y atención al cliente.

Medidas de Mitigación

- Análisis continuo y seguimiento de las ofertas de los competidores, así como sus impactos en la base de clientes de Vodafone.
- Diseño, desarrollo y lanzamiento de nuevas ofertas competitivas y mejoras de las existentes, basadas en un estudio detallado del mercado y de los requisitos existentes y futuros de cada segmento.
- Posición reforzada alrededor del valor en el lanzamiento de algunos productos, lo que está permitiendo el traslado a un escenario menos promocional.

2 Ciberataques y Seguridad de la Información

Descripción

Un ciberataque a la infraestructura de red no prevenido o incorrectamente gestionado podría causar la indisponibilidad temporal de los servicios que se ofrecen. La confianza de los clientes y la reputación de Vodafone depende directamente de su habilidad para proteger la información sensible ante un acceso no autorizado.

La 'General Data Protection Regulation' (GDPR) proporciona el marco para garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas (especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar). Vodafone puede ser objeto de intervenciones regulatorias si no cumple con los requerimientos de dicha normativa. El nivel de preparación de la organización está mejorando cada año (cumplimiento con GDPR, programas de mejora a nivel de Grupo Vodafone etc.), aunque la amenaza de un ciberataque o robo de datos personales/ confidenciales está aumentando tanto en cantidad como en complejidad.

Medidas de Mitigación

- Vodafone colabora estrechamente con una gran variedad de grupos de interés, entre los que destacan organismos oficiales, grupos empresariales y proveedores.
- Anualmente se realizan programas de seguridad para identificar y llevar a cabo actividades adicionales enfocadas en fortalecer su entorno de control. El objetivo es asegurar que la infraestructura crítica se mejore reduciendo la probabilidad de un acceso no autorizado o cualquier otro ataque.
- Se minimiza el riesgo de ataques malintencionados mediante el Centro de Operaciones de Seguridad global.
- Se asegura de manera continua que todos los datos de los clientes estén correctamente tratados con el nivel de confidencialidad necesario.
- Vodafone cumple con sus obligaciones de inscripción de ficheros, calidad de datos, deber de guardar secretos, deber de información y atención a los derechos de sus clientes.
- Vodafone evita una brecha, pérdida de datos, mediante un equipo líder en defensa cibernética y una seguridad centrada en el cliente y apoyada en procesos de riesgo.

3 Fallo en la infraestructura de TI y/o de Red

Descripción

Como operador de telecomunicaciones, Vodafone depende de la estabilidad de sus redes y sistemas informáticos (TI). Fallos prolongados (no malintencionados) en la infraestructura de red o de TI pueden resultar en una interrupción del servicio, dañando la reputación y provocando como consecuencia una pérdida de ingresos y multas económicas.

Medidas de Mitigación

- Disposición de Planes de Continuidad de Negocio y de recuperación de desastres para mitigar su ocurrencia y duración.
- Inversión en mantenimiento, robustez y perfeccionamiento de las redes de forma continua como consecuencia de mejoras detectadas tras incidencias graves.
- Transmisión propia en todas las rutas críticas de la red para reducir la dependencia de terceras empresas.
- Inversiones para asegurar una capacidad suficiente y redundancia adecuada donde se justifica por su impacto en caso de indisponibilidad.



4 Tasas de Administraciones Públicas

Descripción

Las tasas de Administraciones Públicas continúan siendo un factor crítico para la actividad económica de Vodafone en España, sobre todo por su efecto económico directo, pero también por su impacto reputacional y de competitividad en el mercado. El mayor riesgo reside en los potenciales cambios legislativos de la regulación fiscal en los diferentes niveles y competencias de las Administraciones Públicas: comunitario, nacional, autonómico y municipal. Dichos cambios, dirigidos a un aumento de las recaudaciones, dan lugar a alteraciones en el entorno económico.

Medidas de Mitigación

- Promover de forma constructiva pero robusta una certeza y estabilidad legal, así como asegurar una previsión fiscal en los diferentes niveles de Administraciones Públicas.
- Promover la claridad de los requisitos fiscales evitando cambios de sus interpretaciones oficiales antes y durante las inspecciones.
- Máxima colaboración con las autoridades fiscales del gobierno central y a lo largo de las inspecciones.

5 Licitaciones del espectro (subasta 700MHz, Plan 5G)

Descripción

La no consecución de reglas competitivas y económicas favorables en la subasta de espectro de 2020 y/o no ganar el espectro deseado en la banda de 700MHz (y potencialmente de 3.5 GHz) al precio razonable, conllevaría para Vodafone un impacto negativo sustancial en su estrategia innovadora de la evolución hacia 5G, así como un alto impacto financiero. Adicionalmente, la incertidumbre existente en relación al precio final a pagar debido a la no aprobación de la tasa anual de la banda de 700MHz, supone también un incremento del impacto.

Medidas de Mitigación

- Gestión con el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.
- Reuniones con el Secretario del Estado de Agenda Digital y con la Ministra de Economía.
- Coordinación con las áreas de Tecnología y de Asuntos Exteriores del Grupo Vodafone.
- Diseño y ejecución de la estrategia del proceso de licitación del espectro.

6 Movimientos corporativos en el mercado español

Descripción

La entrada de un quinto operador en el mercado español, podrá suponer también un aumento de la agresividad comercial, inclusive en el segmento 'High-end', y, por lo tanto, una pérdida de valor en el mismo. Adicionalmente, la incorporación de un nuevo operador en el mercado de las telecomunicaciones puede dar lugar a movimientos corporativos.

Medidas de Mitigación

- Diseño, desarrollo y lanzamiento de nuevas ofertas competitivas y mejoras de las existentes, basadas en un estudio detallado del mercado y de los requisitos existentes y futuros de cada segmento.
- Adopción de medidas para la protección de la base de clientes.
- Refuerzo en las campañas de promoción locales y nacionales.



7

Nuestra estrategia

7.1 Estrategia Vodafone / 7.2 Sociedad Digital / 7.3 Inclusión para todos / 7.4 Planeta




7.1 Estrategia Vodafone

El Grupo Vodafone ha definido su Propósito de Compañía, basado en 3 Pilares, y ha establecido su Estrategia de Negocio. A continuación, se esquematizan el propósito de Compañía y la Estrategia de Negocio Global del Grupo Vodafone. Vodafone España fortalece sus pilares estratégicos apoyado en una cultura centrada en la experiencia de cliente.

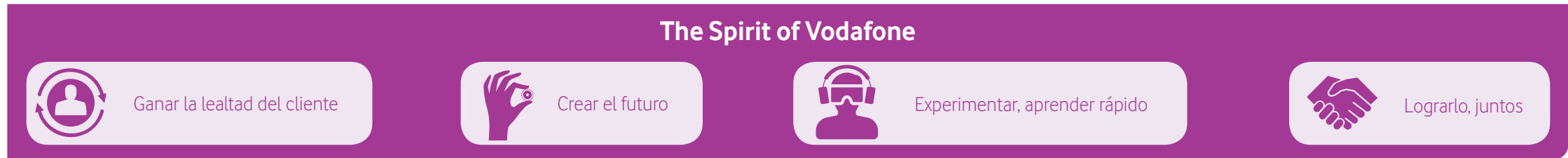
PROPÓSITO (WHY?)




ESTRATEGIA (WHAT?)

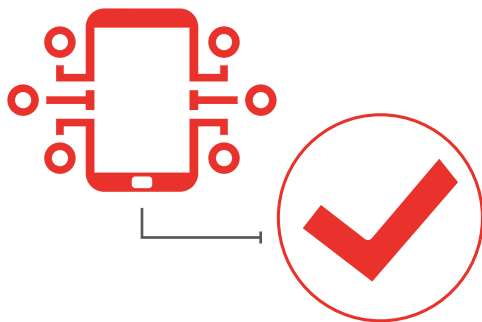



CULTURA (HOW?)



7.2 Sociedad digital



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2018-19	Grado Cumplimiento
Ofrecer la mejor conectividad tanto en fijo como en móvil	100%
Disponer de Operaciones Excelentes como base para una Experiencia de Cliente Excelente.	100%
Ofrecer una Experiencia Digital integrada en todas sus proposiciones y formas de trabajo.	100%
Disponer de una Oferta siempre Competitiva en todos los segmentos.	100%
Fomentar la Sencillez tanto internamente como en la relación con los clientes.	100%
Seguir impulsando la convergencia en el hogar.	100%
Continuar con la evolución de la iniciativa 'Perfect Start E2E', especialmente a través de los canales digitales.	100%
Continuar la revisión de los actuales servicios SMS Premium para garantizar que todos cumplen los requisitos establecidos por Vodafone.	100%

Vodafone apuesta firmemente por una **Sociedad Digital conectada**, donde los datos se transmiten con velocidad, conectando personas, comunidades y 'cosas' a Internet como nunca antes. Redes, servicios y soluciones que permiten el desarrollo de innovaciones tecnológicas que hacen nuestras vidas más fáciles, saludables, eficientes y plenas.





7.2.1 Digitalización de los clientes

Dentro del propósito 'Sociedad Digital', uno de los principales objetivos de Vodafone para el ejercicio 2019-20 fue poner la tecnología al servicio de sus clientes para ayudarles a hacer su vida más fácil, más saludable y más conectada.

En este sentido ha configurado su amplia oferta de servicios innovadores para sus **clientes residenciales** que están estructurados en las **tres marcas de Vodafone en España: Vodafone, Vodafone yu y Prepago y Lowi.**

Vodafone

En el último ejercicio Vodafone revoluciona el mercado y lanza la primera familia de tarifas con **datos ilimitados**, que además incluyen tecnología móvil **5G** y la **mayor oferta de cine y series** del mercado.

Los Ilimitables

Vodafone presentó en el mes de abril de 2019 la primera propuesta de tarifas móviles y convergentes **ilimitadas en datos y voz** del mercado español, reinventando la manera de hacer las cosas y abriendo un nuevo mundo de posibilidades a sus clientes, **Los Ilimitables**. La oferta se diseña para adaptarse a las necesidades de los consumidores, ofreciendo la mejor conexión dentro y fuera de casa y siempre con la garantía de la **Mejor Red**. La propuesta incluye:

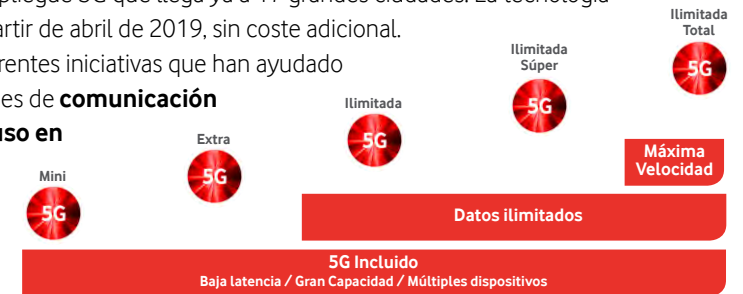
- **Datos ilimitados** en tarifas móviles y convergentes
- Fibra simétrica para el hogar de **100Mbps, 600Mbps y 1Gbps**
- **Líneas adicionales** con descuentos especiales
- Contenido de TV **flexible y a la carta**
- Mejor oferta de **terminales**
- Servicios de **IOT**



5G

Con el lanzamiento comercial de 5G el 15 de junio de 2019, Vodafone consolida su liderazgo en red móvil siendo el **primer operador en España** en iniciar el despliegue 5G que llega ya a 17 grandes ciudades. La tecnología está incluida en todos los planes lanzados a partir de abril de 2019, sin coste adicional.

Durante el ejercicio, se han llevado a cabo diferentes iniciativas que han ayudado a acelerar la adopción comercial de 5G: acciones de **comunicación en ciudades 5G**, experiencias con **casos de uso en tiendas**, ofertas especiales de **terminales y conciertos simultáneos** en ubicaciones diferentes.



Vodafone TV

El mayor agregador de cine y series del mercado y la única plataforma que integra HBO España, Amazon Prime, Netflix y FILMIN, estando HBO España y FILMIN en exclusiva con Vodafone.

Más de 80.000 contenidos de video bajo demanda de los cuales más de 13.000 son películas y más de 2.800 son series diferentes con sus temporadas disponibles bajo demanda.

Oferta completa y flexible. 10 packs temáticos (series, cine, documentales, infantil, deportes, música, caza, adulto, ...) para que los clientes contraten sólo lo que les gusta ver. Disponible para clientes de tarifas sólo móvil y convergentes, con decodificador o sólo en sus dispositivos.

Experiencia de usuario Premium, con distintas funcionalidades como Multidispositivo, Control del directo, Ver desde el principio, Grabación, Descarga y la principal novedad de este año, Control por voz, una manera fácil, sencilla y única de controlar la televisión sólo con la voz.





Hogar Digital

Vivimos en un entorno cada vez más conectado y, como respuesta, Vodafone pone a disposición de sus clientes sus servicios para el Hogar Digital:

• IoT para Clientes Particulares

Los dispositivos IoT de la familia V by Vodafone permiten a sus clientes estar conectados y tener localizado todo aquello que más les importa: el hogar, los niños, los mayores, las mascotas, la mochila, etc. Durante el ejercicio 2019-20, Vodafone reforzó su gama de productos IoT con V-Multi Tracker, su localizador más genérico y versátil.

• SuperWifi

Porque hoy más que nunca la red fija del hogar ¡no puede fallar!, en abril de 2019 se lanzó Super WiFi, un servicio que resuelve los problemas de estabilidad y cobertura WiFi a través de unos extensores inteligentes que están conectados a una plataforma en la nube que analiza de forma automática la calidad de la conexión, optimizándola de forma continua.

• One Number

Estar permanente conectados se ha hecho imprescindible para la vida diaria. Para poder elegir el dispositivo que mejor se adapta a cada situación, Vodafone ofrece OneNumber: el servicio que permite conectar múltiples dispositivos utilizando el mismo número de teléfono y la misma tarifa, sin necesidad de dar nuevas altas y sin cambiar la tarjeta SIM.



Vodafone y tu Prepago

VODAFONE YU

La propuesta de Vodafone dirigida a los más jóvenes. Para atender y cubrir sus necesidades, durante el ejercicio fiscal 2019-20 Vodafone yu ha lanzado diferentes **promociones y mejoras:**

- En abril se **incrementaron los Gigas** de las tarifas yu de Prepago sin modificar el precio.
- En la campaña de Back to School se lanzó la Fibra Yuser: **600Mb / sin permanencia.**
- Continúa la firme apuesta por el talento de los jóvenes con **Yu Generation**. Las distintas propuestas que se han impulsado este año son: **Vodafone Yu Music Talent** y **Colaborador Yuser**
- Y, por último, se ha renovado por completo el programa 'Yu, no te pierdas nada', con un cambio de cadena a **Europa FM** y con **Ana Morgade** como nueva presentadora y nuevas caras y colaboradores.



PREPAGO

En las tarifas de Prepago las principales novedades y propuestas han sido:

NUEVAS TARIFAS:

- **Vodafone Traveller:** En agosto se lanzó un producto dirigido a turistas con 25 GB y 150 min. nacionales.
- **Vodafone Básica:** En noviembre se presentó un producto dirigido a inmigrantes y en el canal mayorista: 300 min a 57 destinos y 4GB.

PROMOCIONES:

- **Verano y Navidad:** 10GB extra con cada renovación de beneficio en las tarifas con cuota.
- **San Valentín:** Bono de 20GB 1000 minutos nacionales para comunicarse con sus seres queridos en ese día especial.



LOWI

La compañía S-i-m-p-l-e hace fácil el servicio de comunicaciones para que los clientes no tengan que preocuparse por nada, sin letra pequeña ni compromiso en móvil. Lowi gira siempre en torno a sus clientes.

PROMOCIONES

- **Verano:** 60 GIGAZOS gratis
- **B2S:** Fibra 100Mb / 20GB / Llamadas Sin Límite
- **Navidad:** 25 GIGAZOS gratis

EXPERIENCIA DE CLIENTE:

- Diseño de nuevo plan de experiencia de cliente.
- Mejoras en comms y onboarding en todos los puntos de contacto.
- Desarrollo del concepto **Empatía** como foco de experiencia y gestión del cliente.
- Rediseño de la **App:** Foco en autogestión

AMPLÍA SU RED EN CANAL PRESENCIAL LLEGANDO YA A MÁS DE 1.000 PUNTOS DE VENTA.



Tienda online

La Tienda online de Vodafone está centrada en la experiencia del usuario y en el concepto 'mobile first', para optimizar el uso en una pantalla de smartphone.

En el último ejercicio Vodafone integró dentro de su App asistentes de autogestión de contenidos, averías y productos de forma que el usuario puede gestionar cómodamente sus productos.

Así, desde julio de 2019 se ha incrementado en un 40% la solución de averías directamente desde la App, evitando la pérdida de tiempo del usuario y aumentando su satisfacción, que se ve reflejada en el aumento del 100% en el TNPS.



‘Incremento en un **40%** de la solución de averías desde la App’

Experiencia de cliente

Otro de los pilares principales en la digitalización de los clientes, está perseguir la excelencia en la experiencia de cliente en todos los canales, y especialmente en la atención digital, potenciando la personalización.

- **Vodafone ‘De Tú a Tú’**

Este nuevo servicio, que se está desplegando de forma progresiva para todos los clientes particulares, se basa en una gestión personalizada a través de un equipo de agentes que siempre atenderá a los mismos clientes para todas sus necesidades: consultas, dudas, contrataciones, resolución, etc. Los principales resultados se traducen en una mejora de la experiencia y de los indicadores de desarrollo de la cartera.

- **Smart Routing**

Esta nueva tecnología permite analizar la tipología de las llamadas que se reciben de los clientes en tiempo real y, mediante algoritmos de Big Data, direccionarlas al agente más preparado y cualificado. De esta forma, se mejora la experiencia de los clientes y la eficiencia del servicio de atención al cliente.

- **Programa de Red Team**

Red Team es un programa relacional con todos los colaboradores que trabajan para Vodafone en los diferentes canales, mediante el cual se les ofrecen ventajas y beneficios en productos y servicios Vodafone, concursos, incentivos, etc. con el objetivo de mantener un alto nivel de motivación con la marca.


- **Happy**

Nuevo programa de fidelización de clientes basado en dos pilares: **Miércoyees!**, promociones recurrentes, descuentos exclusivos, etc. en la app de servicios propios y de terceros y **‘delights’**, beneficios personalizados y relevantes en momentos claves de la vida de los clientes y acciones masivas para reconocer la fidelidad.

- **Modelo de Escucha**

Creación de un nuevo modelo de escucha de clientes (VOC) digital y cognitivo usando IA para entender las necesidades del cliente en tiempo real y mejorar el servicio prestado.

- **Servicio en Redes Sociales**

Vodafone, **líder en redes sociales del Sector Telco en 2019**. Distinción otorgada por el Panel Epsilon Icarus Analytics. A nivel de Servicio se han mejorado los procesos de atención, lo que ha reducido los tiempos de espera y mejorado la satisfacción en este canal en el último año. A través de las Redes Sociales se mantiene un diálogo fluido y continuo con clientes. En el apartado 2.4.2 se detallan los principales indicadores de estas interacciones. 





Experiencia de cliente

• App Mi Vodafone

La App Mi Vodafone es líder en el Sector Telco (SmartMe analytics). Este año se han introducido varias mejoras en la capacidad de servicio, destacando:

- Gestión de pedidos y posibilidad de cambio de cita
- Creación de la sección 'Qué tengo contratado'
- Apertura y seguimiento de incidencias desde la App
- Posibilidad de activar y desactivar servicios adicionales
- Diagnóstico de red (móvil y fijo)
- Logado biométrico
- Posibilidad de contratación de servicios como líneas adicionales, cambio de tarifas, renovación de terminales, paquetes de TV, etc.

Durante el último año fiscal se ha facilitado la migración a tarifas ilimitadas a través de canales digitales y la campaña de Navidad se ha gestionado en su totalidad a través de la App alcanzando récord histórico de activaciones.

• Asistentes Virtuales

Se ha lanzado una prueba de concepto de atención por WhatsApp y se han implementado mejoras en el Canal de Atención al Cliente a través del Voicebot, mejorando la experiencia de cliente sustancialmente.

• Comité de Transformación

Creación de un Comité de Transformación para mejorar la experiencia omnicanal de clientes: revisión progresiva de los principales procesos de clientes para la mejora continua.

• RCS (Rich Communication Services)

Durante el año fiscal 2019-20, Vodafone España junto con Vodafone Grupo, ha desarrollado un **nuevo canal de comunicación con el cliente**, basado en los SMS tradicionales, pero con una experiencia más enriquecida, 100% digital e interactiva. RCS permite incluir en los mensajes imágenes, Gifts, carruseles y videos, así como distintas opciones de interacción como botones para +info, llamar y redireccionamientos a la App y a la web de Vodafone. Todo esto hace de este nuevo canal, una experiencia de interacción que se seguirá enriqueciendo en los próximos meses con nuevas funcionalidades. A largo del próximo año, se ofrecerá además esta nueva herramienta de comunicación a los clientes de Empresas y otros agregadores para que también ellos se beneficien de las ventajas que ofrece esta evolución de los SMS, y puedan relacionarse con sus clientes de manera totalmente digital y con mayor efectividad.



La puesta en marcha de estas iniciativas ha supuesto una evolución muy positiva del **TNPS** (nivel de satisfacción del cliente con las interacciones que realiza Vodafone):

TNPS global de atención: **100%** de incremento respecto al ejercicio anterior



La digitalización como parte del ADN de Vodafone

Como parte de su estrategia de **'Digital First'**, uno de los movimientos destacables de Vodafone en el ejercicio 2019-20 ha sido la normalización de las prácticas del **'Acelerador Digital'**. Este motor de transformación ha pasado de tener un foco en la movilización y el cambio de maneras de trabajar a formar parte de la organización 'habitual' de Vodafone. Así, la Compañía cuenta con **42 equipos** trabajando en las diferentes áreas con **métodos ágiles** y enfocados a mejorar la **relación digital con los clientes**.

Los **canales digitales** presentan un reto en los procesos de venta con una baja satisfacción de clientes, un alto grado de ayuda telefónica y poca visibilidad sobre las operaciones de venta. Se plantea responder ante estos retos haciendo **'transaccional'** a los procesos clave de venta para que los clientes no necesiten ayuda durante el proceso, aunque siempre está disponible si lo desean.

Digitalización

• Canal web

En el mes de junio se lanzó la primera parte del proceso de **venta transaccional** que cubría las ventas de **líneas móviles**. Así, durante los meses siguientes este proceso se fue completando de manera que se fueran añadiendo la venta transaccional de los diferentes productos y servicios como los de **línea fija para la venta convergente, líneas adicionales y productos de Televisión**.

Las ventajas de las nuevas maneras de trabajar aseguran la capacidad de ir resolviendo de manera ágil posibles complicaciones que pueden tener los clientes al usar la Web transaccional, para ir mejorando la experiencia del cliente.


• App MiVodafone

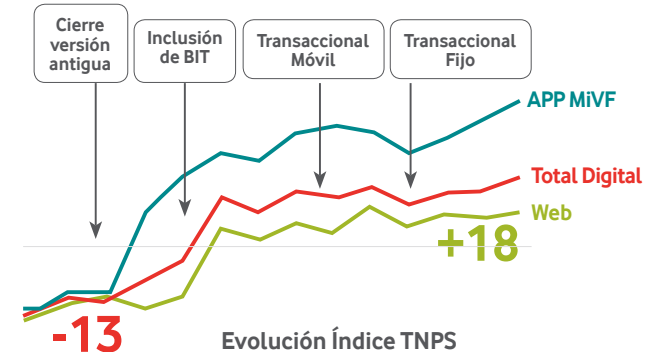
Se ha implementado el **acceso biométrico**, permitiendo usar la seguridad nativa del terminal con la huella dactilar o facial.

El 89% de usuarios de iOS y el 66% de usuarios de Android han activado el acceso biométrico. También se ofrece a través de la App **los cambios de tarifa a 'ilimitables' y las ofertas 'delight'**.

720.000 clientes aprovecharon la oferta especial de Navidad con el **regalo de datos ilimitados**. Se ha completado el desarrollo de un proceso transaccional para la venta de **líneas adicionales** para clientes existentes y se ha conseguido completar la **gestión de averías de cliente** por medio de MiVodafone App.

• Impacto en digitalización y cultura digital

El principal logro, además de los impactos de negocio proporcionados por la digitalización, se ve en cómo los clientes de Vodafone valoran su experiencia digital. Esta satisfacción de cliente es medida en 'Touchpoint – NPS' y la evolución durante el último año no deja lugar a dudas. Todo el esfuerzo para dar un giro a la experiencia digital de los clientes no solo se consigue con un foco en la entrega de proyectos, **Vodafone trabaja para tener el mejor equipo**  y mantener una cultura donde el 'cómo' también importa: **Más de 2.700 horas de formación** con programas específicos para cada uno de los nuevos roles ágiles. Nuevo **Hackathon** bautizado 'WhatTheHack' con participación de **55 personas en 3 equipos multidisciplinares** para resolver **3 retos actuales con soluciones reales en 3 días**.

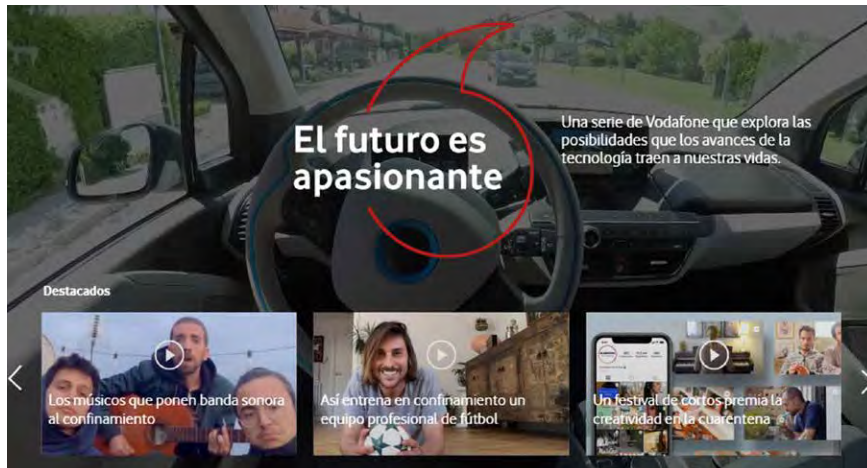


7.2.2 Contenidos de Valor

Como complemento a la oferta de productos y servicios, Vodafone produce contenidos de valor y utilidad para distintos públicos objetivo en diferentes plataformas:

1. El Futuro es Apasionante

En el último ejercicio fiscal, el Futuro es Apasionante cambia su enfoque y deja a un lado las entrevistas a eminencias del mundo de la ciencia y la tecnología que hablaban de todo aquello que estaba por venir, para centrarse en un futuro más inmediato en que los reporteros, muestran en primera persona cómo la tecnología puede mejorar nuestro día a día. Este cambio de territorio ha permitido: **triplicar las visualizaciones** de cada contenido en su semana de lanzamiento, **duplicar el número de interacciones** en comparación con la temporada pasada, seguir haciendo **crecer la comunidad** y lograr **5 premios YouTube Ads Leaderboard**.



+ de 43 millones de visualizaciones de los nuevos contenidos
5 premios YouTube Ads Leaderboard

2. Vodafone yu

Es una plataforma de contenidos lanzada en 2012 y dirigida al público joven (16-30 años) que se apoya en los siguientes pilares:

- El programa de radio en directo **yu No Te Pierdas Nada**, presentado por Ana Morgade en Europa FM, en el que diariamente repasa en tono de humor la actualidad, el cine y las series, la música o el gaming.
- **Vodafone yu Music Shows**: Conciertos gratuitos para clientes de Vodafone realizados a lo largo de toda la geografía del país.
- **Vodafone yu Music Talent**: El mayor y más importante concurso de bandas noveles de España, con más de 1.400 bandas participantes.
- **Eventos y experiencias exclusivas**, como jugar partidas virtuales en realidad aumentada, **#yuTheCube**.

El canal de Vodafone yu en YouTube recoge todos los contenidos generados por todos estos activos desde la creación de la plataforma.



+ de 786.000 suscriptores en los perfiles de redes sociales
+ de 397 millones de visionados en el canal de YouTube
2º mayor canal de una marca en España en número de visionados

3. Sports Vodafone

A través de esta plataforma de contenidos creada en 2016, Vodafone quiere inspirar y ayudar a los aficionados a los deportes electrónicos a que alcancen su mejor nivel como jugadores.

Desde el 1 de abril de 2018, Vodafone patrocina **Vodafone Giants**, el club de eSports más exitoso de España y con la mayor comunidad (+ de 990 mil seguidores). Además, es el primer club en Europa que logra el equipamiento y patrocinio de una marca como Nike.

Además, se producen contenidos emitidos a través del canal de Twitch y las redes sociales como **MásQueLoL**, un programa semanal de entretenimiento con toda la información sobre Esports y videojuegos, y **PlayFaster**, un programa quincenal que reúne y desafía en vivo a los mejores jugadores.



+ de 90 millones de visualizaciones de los contenidos
+ de 2,7 millones de interacciones en el último ejercicio

4. Observatorio Vodafone de la Empresa

Es una plataforma de contenido audiovisual creada en junio de 2017 **para ayudar a las empresas de todos los tamaños, a afrontar sus retos digitales.**

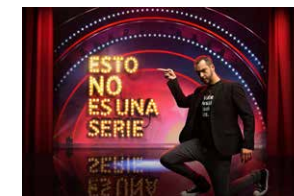
En esta plataforma, **expertos de todo el mundo dan su visión** sobre todas las posibilidades que el mundo digital ofrece a las empresas. También cuenta, entre otros contenidos, con **casos de éxito de clientes** donde ellos mismos comparten sus experiencias y cómo las soluciones de Vodafone les han ayudado a impulsar sus negocios. Los contenidos se difunden en los principales periódicos digitales y en redes sociales.



+ de 140 millones de visualizaciones acumuladas
+ de 10 millones de visitas al site

5. Esto NO es una serie

Con el fin de posicionar a Vodafone como **'El mayor agregador de cine y series'** y poner en valor la atribución de contenidos, el 8 de octubre de 2019 se lanzó la plataforma 'Esto NO es una serie'. El primer **programa de humor donde solo se habla de cine y series** con contenido mainstream, de entretenimiento, en formato audiovisual, que se distribuye en los principales canales sociales: YouTube, Twitter, Facebook e Instagram.



+78 millones de visualizaciones y 1 millón de interacciones desde su lanzamiento
Con un 'Sentimiento' positivo de +24



7.2.3 Ecosistema de innovación

El objetivo de digitalización de los clientes como parte del propósito Sociedad Digital, cobra especial importancia en el caso de la unidad de negocios de empresas. Así, para ayudar a las empresas y organizaciones a afrontar con éxito su digitalización, Vodafone pone a su disposición un amplio Ecosistema de Innovación:

Observatorio Vodafone de la Empresa

Una plataforma online de contenidos audiovisuales, interesantes estudios y análisis, como el **mayor estudio público sobre el estado de digitalización de la empresa y la administración pública española**, que tiene el objetivo de explorar las grandes oportunidades que ofrece la revolución digital y guiar a las empresas, profesionales autónomos e instituciones públicas en su proceso de digitalización, recogiendo las preocupaciones reales de profesionales y empresas en esta materia, y trasladándolas a los mejores expertos digitales, de forma que puedan aportar su experiencia. Además, estos contenidos cuentan con el respaldo de importantes socios de referencia mundial como **Google** y partners académicos, como **Opinno**, representante en España de las publicaciones del **MIT**, así como la escuela de negocios **ISDI**.



+ de **140 millones** de visualizaciones acumuladas
+ de **10 millones** de visitas

Talleres de Experiencia de Cliente

Sesiones **presenciales de design thinking** dirigidas a autónomos y pequeñas empresas para ayudarles a identificar y mejorar los procesos que le permitan **mejorar la relación con sus clientes**. Los talleres comenzaron en octubre de 2019 y a cierre de año fiscal se realizaron un total de 6 Talleres en 6 ciudades enfocados a su vez a diferentes sectores productivos. Los resultados de estos talleres son publicados dentro del ecosistema del Observatorio Vodafone, con informes descargables con las principales conclusiones y la metodología implementada.



NPS **69,75**
Valoración de la jornada = **96,1%**
Utilidad del Taller = **89,6%**



Vodafone University – Enterprise Academy

Sesiones formativas donde se ayuda a directivos de todos los sectores, de la mano de expertos y empresas referentes en su sector, a conocer cómo las **nuevas tecnologías y tendencias** pueden impactar en su negocio como Evolución a Data Driven Companies y Gestión de Seguridad o la revolución de 5G. Estas dinámicas cuentan con la participación de partners como VMware, Carto, Samsung, Altran, Cisco, EDEM e IDC, entre otros.



+1.550 altos ejecutivos han asistido a las sesiones de Vodafone University

Business Experience Center

Centro de demostración donde se puede **experimentar en primera persona las tecnologías y soluciones** que Vodafone pone a disposición de las empresas y organizaciones, enfocado a proporcionar conocimiento sobre las tendencias más representativas de cada sector, explorar nuevos modelos de negocio con los clientes e identificar proyectos que ayuden a cometer sus procesos de digitalización.



+100 demos tecnológicas e innovadoras que se adaptan a las diferentes industrias

+1.300 empresas lo han visitado desde su puesta en marcha

NPS: **+91**

Vodafone Lab

Un espacio diferencial de **colaboración, co-creación e innovación**, donde descubrir junto a socios, clientes y empleados, las **nuevas posibilidades de la tecnología**. Vodafone dispone de las mejores herramientas, socios y metodologías para asegurar que el conocimiento y las ideas generadas se transforman en propuestas que cubran las necesidades de los clientes actuales y futuros. El último ejercicio fiscal se puso especial foco en 5G realizando 3 actividades con clientes en sesiones de Think Tanks con start ups y asociaciones y un Pitch Day con carácter divulgativo y de ideación. Además, se lanzaron 16 actividades llegando a nuevos sectores como: seguros, farmacia, agricultura y automoción, que se suman a turismo, banca, retail e Industria.



Comunidades: movilidad, drones y robótica, Big Data y Analytics, IoT, Smart y ODS en sectores como turismo.

12 acciones o eventos semanales y 1 sesión semanal de 'design thinking' con clientes.

Media de **9 sesiones** con partners al mes.



Vodafone Data Center

Esta infraestructura cuenta con **servicios técnicos y de vigilancia 24 horas al día, todos los días de la semana**. En este espacio los clientes pueden alojar sus datos con total seguridad y se les acompaña en la creación de una infraestructura Cloud que les permita evolucionar y escalar con éxito sus estrategias de IoT, Big Data y otras soluciones de digitalización.

450 m² de datacenter

500 KW de potencia instalada

Capacidad para **200 racks**, donde podrían alojarse hasta **3.000 servidores físicos, 1000 switches** de comunicaciones, **500 firewalls** y **400 cabinas** de almacenamiento

Certificación equivalente – **Tier III+ de Vodafone**

Vodafone Plaza

Vodafone dispone de su propio entorno, la sede central, Vodafone Plaza, que **favorece la implantación de nuevas metodologías de trabajo** orientadas a la innovación, poniendo a disposición de todos los empleados la utilización de herramientas digitales con las que se puede gestionar de manera más eficiente aspectos de la actividad laboral tales como la reserva de salas de reuniones, el parking, etc.

Más de **55.000m²**

3.000 empleados

100% usuarios app SmartBuilding

175 salas de reuniones

7.2.4 Innovación 5G

Vodafone ha consolidado su liderazgo en red móvil y pone a disposición de sus Clientes de contrato la **conexión 5G más rápida**. La cobertura 5G en el lanzamiento, con especial foco en los centros urbanos y empresariales, alcanza aproximadamente al **50% de la población de las 17 ciudades incluidas y se continúa actualizando de forma progresiva**.

El 5G reduce la latencia a **menos de 5 milisegundos** en condiciones ideales, permite **multiplicar por 100 el número de objetos conectados** a la red y posibilita el desarrollo de nuevos servicios multimedia y aplicaciones que requieran conexiones ultrarrápidas, como **coches autónomos, gaming con realidad virtual, telemedicina o vídeo 8K**. Asimismo, permitirá el desarrollo de smartcities, servicios empresariales y de administraciones públicas en áreas como automoción, sanidad, emergencias, energía, y nuevos modelos de negocio vinculados a Internet de las Cosas.

Actualmente, Vodafone no solo lidera el lanzamiento comercial, sino también el desarrollo de aplicaciones futuras con más de 50 casos de uso desarrollados con aplicación en diversos sectores.

Piloto 5G en Andalucía

El proyecto 'Piloto 5G en Andalucía', impulsado por el **Ministerio de Economía y Empresa**, a través de Red.es, está siendo desarrollado por Vodafone y Huawei. Se trata de uno de los dos proyectos que el Gobierno ha promovido a través de la primera convocatoria pública de ayudas a pilotos 5G. Iniciativa que cuenta con un presupuesto de **25,4 millones de euros**, de los que **6,3 millones están cofinanciados por Red.es** a cargo de **fondos comunitarios FEDER**. Adicionalmente, **Vodafone destinará 1,8 millones a este proyecto**.

El Piloto 5G en Andalucía se encuentra en la primera fase de desarrollo e incluye **32 casos de uso** que aplicarán los beneficios de esta tecnología en **sectores como energía, industria, ciudades inteligentes, turismo, agricultura, sanidad y dependencia, entre otros**.

Los casos de uso permitirán aplicaciones prácticas como la **búsqueda y asistencia de personas con drones, robótica de emergencias controlada a distancia, reconocimiento biométrico, conectividad en palacios de congresos, gestión de la medicación de mayores, inteligencia artificial aplicada a sensores, realidad aumentada en visitas turísticas, gestión de infraestructuras petroleras** con realidad aumentada y sensores, embarque de vehículos mediante **escaneo de matrículas**, realidad aumentada en supermercados, **inmersión en eSports con realidad virtual y agricultura de precisión**, entre otros.

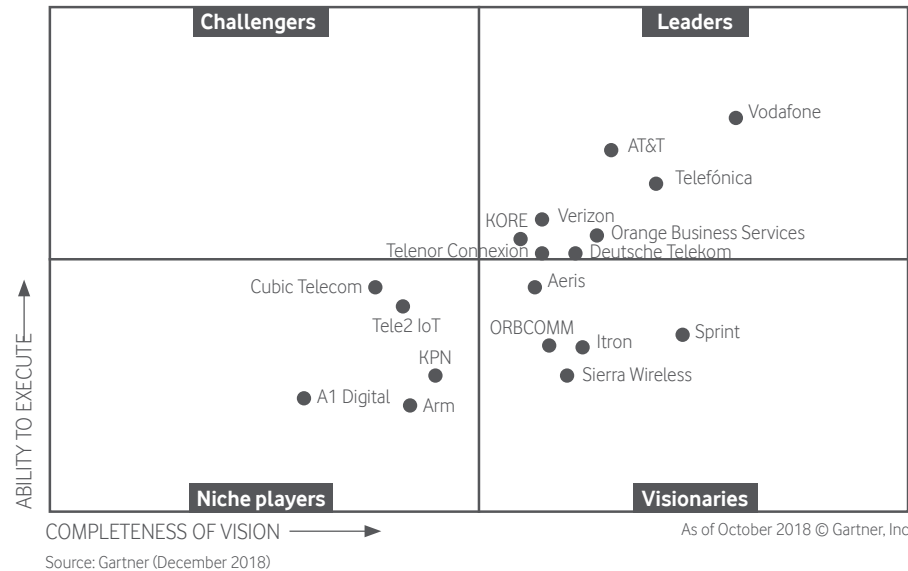


7.2.5 Líder IoT y Casos de Éxito

Las soluciones IoT, basadas en conexiones 'Máquina a Máquina' (M2M), conectan objetos, convirtiéndolos en recursos 'inteligentes' que se pueden comunicar con personas, aplicaciones y entre ellos. Permiten que coches, edificios o máquinas interactúen en relación a su entorno y situación.

El Grupo Vodafone se ha posicionado, por 6º año consecutivo, como líder de servicios gestionados M2M a nivel mundial en el 'Cuadrante Mágico Gartner', colocándose en lo más alto y avanzando en el 'Cuadrante de Líderes' por su capacidad de ejecución y su visión integral.

Figure 1. Magic Quadrant for Managed M2M Services, Worldwide



+ de 2,7 millones de tarjetas SIMs locales y globales activas para IoT
+ de 23% de incremento de tarjetas SIMs IoT para Empresas, respecto al ejercicio anterior



Casos de éxito para Empresas y Administraciones Públicas

Se exponen a continuación algunos ejemplos de casos de éxito de la aplicación de las Soluciones de Vodafone por parte de Empresas y Administraciones Públicas.

Escuela Conectada

Valle del Guadalentín School: Esta escuela de Lorca (Murcia), ha confiado en Vodafone Business como partner tecnológico para dar vida al primer colegio sin cables, enmarcado en un proyecto educativo único en el sureste de España.

Este colegio privado y bilingüe, promueve un modelo educativo que sitúa al alumno en el centro, como protagonista de su propio aprendizaje en todas las etapas educativas.

En este proyecto, Vodafone Business ha sido responsable de dotar al colegio de una conectividad inalámbrica de alta velocidad compatible con su arquitectura singular. El caudal de comunicaciones permite implementar una auténtica experiencia multimedia inmersiva en el colegio. Además, Vodafone es el responsable de gestionar la seguridad del centro de una manera integral: seguridad de la información y seguridad física (videovigilancia). Este colegio entiende el uso de la tecnología como refuerzo de su apuesta metodológica, generando una auténtica transformación en el proceso de enseñanza y aprendizaje.



Asistencia Sociosanitaria

Bastón inteligente que ayuda a enfermos de Parkinson, Alzheimer y otras enfermedades neurodegenerativas que sufren episodios de congelación de marcha. El bastón detecta dicha situación y es capaz de emitir estímulos visuales y hápticos. Sus dos diodos láser emiten una línea y un punto en el suelo capaces de estimular el cerebro del paciente, y la vibración incorporada añade un estímulo ante casos severos que permite al paciente reemprender su marcha. Si esto no ocurre el bastón envía una alarma con geolocalización al centro de atención al paciente.

El bastón integra soluciones basadas en Inteligencia Artificial y Big Data que aportan a cuidadores, servicios médicos y familiares información relevante sobre la actividad en movilidad del usuario.



IoT con 5G

IFEMA, primer recinto ferial 5G de España

Habiendo liderado el desarrollo de nuevas soluciones IoT basadas en tecnología NBloT ahora Vodafone vuelve a ser pionera en la siguiente etapa: IoT con 5G. En el ejercicio 2019-20 IFEMA se convirtió en el primer recinto ferial de España con cobertura 5G de Vodafone que permite velocidades de hasta 1Gbps, reduce la latencia a menos de 5 milisegundos, permite multiplicar por 100 el número de objetos conectados a la red y posibilita el desarrollo de nuevos servicios multimedia y aplicaciones que requieran conexiones ultrarrápidas, así como nuevos modelos de negocio vinculados al Internet de las Cosas o la realidad virtual.

De esta forma, los más de 35.000 expositores que participan anualmente en sus ferias y los más de 4 millones de visitantes que recibe podrán disfrutar de todas las ventajas de la tecnología 5G. La implantación, arrancó en el mes de octubre de 2019 en el Pabellón 14.1 para acoger el primer foro europeo de 5G organizado por Vodafone, y se fue desarrollando de forma progresiva.





Contact Center en la nube

Nationale-Nederlanden

El día a día de los trabajadores (y de los clientes) de la aseguradora en España ha cambiado gracias a la robustez y, al mismo tiempo, la sencillez del Contact Center en la nube de Vodafone. Mientras, Seguridad IT de Vodafone se ocupa de que todo esté bajo control.

El Contact Center en la nube de Vodafone, permite a los empleados atender a los clientes desde casa como si como si estuvieran en la oficina, mejorando la conciliación. Esta solución sencilla y robusta también facilita una gestión más eficiente de las llamadas en espera, con lo que se ha logrado atender a más clientes y reducir a la mitad la ratio de abandono de llamadas.

En su estrategia de omnicanalidad, Nationale-Nederlanden también han desarrollado con Vodafone nuevas funcionalidades como el Clic to Call o el Chat para interactuar con los clientes de forma más inmediata.

Además, recientemente han lanzado su Cuenta Ahorro Online, para lo que han puesto en marcha la solución **Seguridad IT de Vodafone**, una suite que evita los ataques de denegación de servicio.



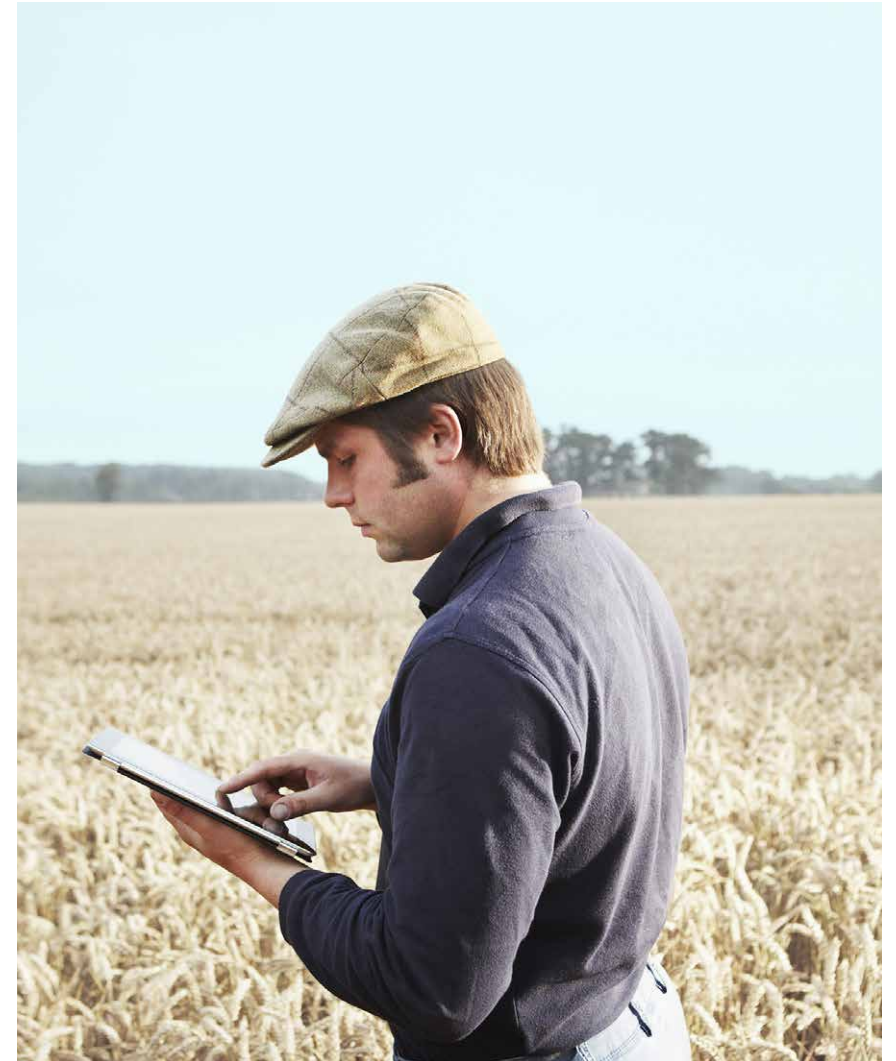
Grupo Hefame

Esta cooperativa distribuidora de medicamentos que da servicio a más de 6.000 farmacias en España, confía en Vodafone para poner en marcha la transformación digital de su negocio.

La distribuidora ha implantado diferentes soluciones de Vodafone con el objetivo de prestar un servicio más innovador y cercano a sus socios. En este caso se trata de Contact Center Vodafone, una herramienta que facilita la omnicanalidad y ayuda a aumentar los canales de interacción con los clientes. Esto supone un cambio en la atención con las farmacias, que permite mantener un contacto permanente también a través de mail y el chat instantáneo. Todo esto integrado en el CRM que tiene Grupo Hefame, que hace posible además poder crear nuevas líneas de negocio para las farmacias.



El mejor socio de las farmacias gracias al mejor 'partner' tecnológico





Productos y Soluciones avanzadas para profesionales y pequeñas empresas

Oficina Conectada, solución integrada de comunicaciones, productividad y seguridad

Una solución integrada de comunicaciones para que profesionales y empleados de pequeñas empresas puedan trabajar **desde cualquier ubicación y dispositivo** en un entorno de máxima seguridad y con soporte técnico 24h todos los días de la semana. La propuesta incluye:

- Comunicaciones fijas y móviles con voz y **datos ilimitados con la red 5G** de Vodafone.
- Servicio de **centralita virtual**: no perder llamadas, atender correctamente a los clientes optimizando recursos, sin necesidad de hacer grandes inversiones en infraestructuras.
- **Herramientas de productividad y colaboración** (ofimática, videollamadas, almacenamiento...) alojados en la nube, permitiendo trabajar en tiempo real con GSuite.
- **Seguridad digital multidispositivo** con software antivirus y antiransomware, backup de recuperación de datos y análisis de vulnerabilidades. Esté donde esté la oficina, estará siempre protegida y segura, tanto los datos de su empresa como los de sus clientes.
- Un servicio de **asistencia técnica, profesional y especializada** 24/7, que resuelva dudas inmediatamente.
- **Un gestor de entrega de servicios unificado**. Atención y ayuda preventiva y postventa, gestión de entrega de todos los servicios.
- **Configuración de puestos de trabajo** para cubrir de forma flexible las necesidades de cada negocio.

Estas características convierten a esta solución en una propuesta única en el mercado español y acerca a las pequeñas empresas y autónomos soluciones hasta ahora solo disponibles para compañías de mayor tamaño. Los máximos niveles de conectividad y seguridad son fundamentales en un entorno creciente de trabajo en pequeñas oficinas y espacios de co-working.

SDWAN – Conectividad Aumentada, solución avanzada de conectividad y seguridad integrada para pymes

Conectividad Aumentada, basada en SD-WAN de Cisco, proporciona **funcionalidades avanzadas de conectividad, seguridad y teletrabajo entre las diferentes sedes de una empresa**, un servicio gestionado de forma integral por Vodafone, que hasta ahora solo estaba al alcance de las compañías con un avanzado nivel tecnológico.

Un servicio que proporciona una **red privada virtual (VPN) entre las sedes de una empresa, aplicando políticas de enrutamiento a escala de aplicación y usuario, sobre una conectividad de Internet**. Con el lanzamiento de Conectividad Aumentada en octubre de 2019, Vodafone se posiciona como el primer operador en ofrecer una solución de estas características al segmento de pequeñas y medianas empresas (entre 50 y 100 empleados), con funcionalidades avanzadas:

- **Servicios de Seguridad en la navegación** desde cada sede aplicando funciones de firewall de aplicaciones, web filtering, protección de intrusiones y antimalware. De esta manera, la red empresarial conecta de forma segura y flexible a usuarios y ubicaciones y entre sí porque Conectividad Aumentada detecta el tráfico potencialmente dañino que llega a la red e implementa cortafuegos virtuales rápidamente.
- **La red se configura y gestiona de forma centralizada** por personal experto de Vodafone, lo que significa que los cambios se pueden automatizar y realizar con garantías rápidamente.
- El Servicio de Teletrabajadores permite una conexión segura de usuarios remotos a la VPN de la empresa a través de Internet, de modo que **trabajan remotamente como si estuviesen en la oficina**, sujetos a los mismos estándares de seguridad.
- El Portal de visualización ofrece los parámetros y estadísticas del servicio en tiempo real, así como la autogestión de usuarios para la conectividad WiFi y teletrabajadores. Este nivel de visibilidad y control en tiempo real de toda la red permite gestionar recursos, prevenir amenazas y adaptar los servicios de manera ágil a la dinámica del negocio.



7.2.6 Red

Red Móvil

Principales magnitudes

Durante el ejercicio fiscal 2019-20, Vodafone ha puesto en funcionamiento más de 430 nuevos emplazamientos 4G de 800MHz. De esta forma, se ha alcanzado cobertura 4G en más de 6.950 municipios, entre los cuales se encuentran todos los de más de 5.000 habitantes, alcanzando la cota del 98,82% de población cubierta con la Red 4G. A cierre de año fiscal el número de clientes 4G (con tarifa y dispositivo 4G) alcanza los 10 millones.

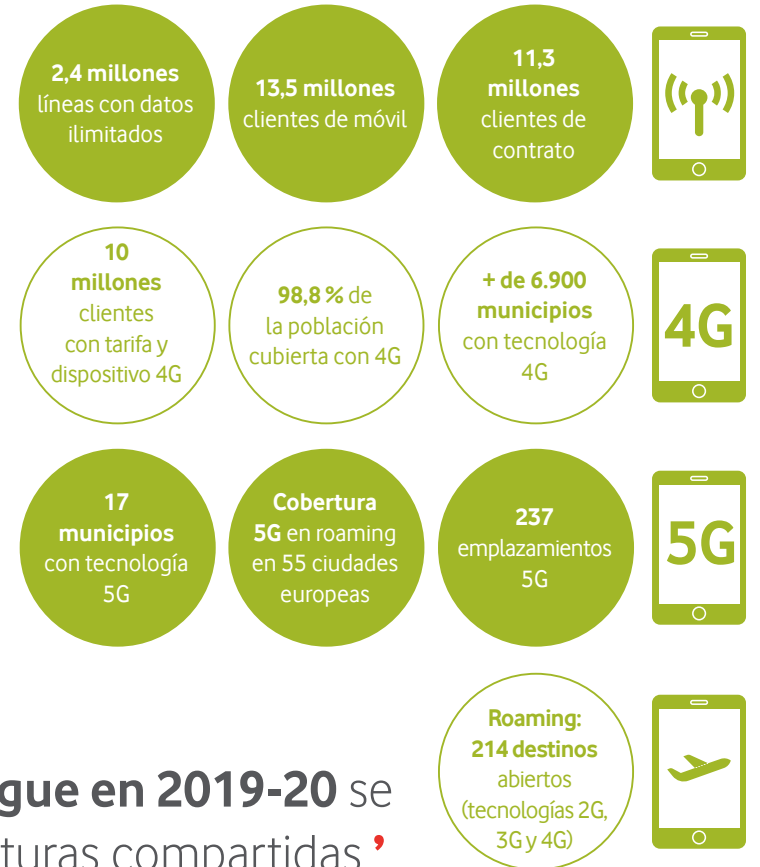
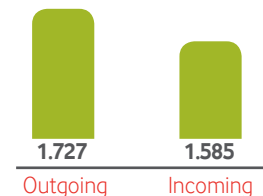
Vodafone está firmemente comprometida e involucrada en el desarrollo de la **tecnología 5G** en España y está participando en las actuaciones contempladas en el Plan Nacional 5G. Fruto de este compromiso de liderazgo en tecnologías móviles, la red 5G de Vodafone permitió realizar la **primera intervención quirúrgica teleasistida** gracias a la bajísima latencia de la red, en el marco del Mobile World Congress de 2019. En el mes de mayo Vodafone también fue pionera en realizar, junto con Vodafone Portugal, la **primera conexión 5G de datos transfronteriza en movilidad** del mundo. Además, en junio de 2019 puso en servicio la **primera red 5G comercial** en España, que alcanzaba entonces 15 ciudades con más del 50% de su superficie cubierta. El servicio comercial Vodafone 5G está incluido desde entonces en los planes de contrato ilimitables, mientras que el despliegue continúa de forma progresiva, hasta alcanzar los **237 emplazamientos 5G** en servicio. De la misma manera, durante 2019 Vodafone comenzó a ofrecer **cobertura 5G en roaming** alcanzando las 55 ciudades europeas.



La Red Móvil de Vodafone ha sido, por quinto año consecutivo, reconocida como la **Mejor Red Móvil en Voz y Datos del mercado español**, según el estudio independiente 'Mobile Benchmark' de la consultora umlaut y la revista de telecomunicaciones Connect, destacando por tiempos de establecimiento más cortos, la mejor calidad de voz y descargas de archivos a mayor velocidad, así como también por la red móvil 5G analizada por primera vez en España en esta edición del estudio.

Con el fin de minimizar el impacto ambiental de la actividad de Vodafone, la **compartición de infraestructuras** ha supuesto una componente importante de su despliegue. El gráfico adjunto muestra el nivel de comparticiones realizadas 'outgoing' (en otras instalaciones) e 'incoming' (en nuestras instalaciones) a lo largo del ejercicio.

Total compartición de infraestructuras: FY1920



‘El **43%** del despliegue en 2019-20 se realizó en infraestructuras compartidas’



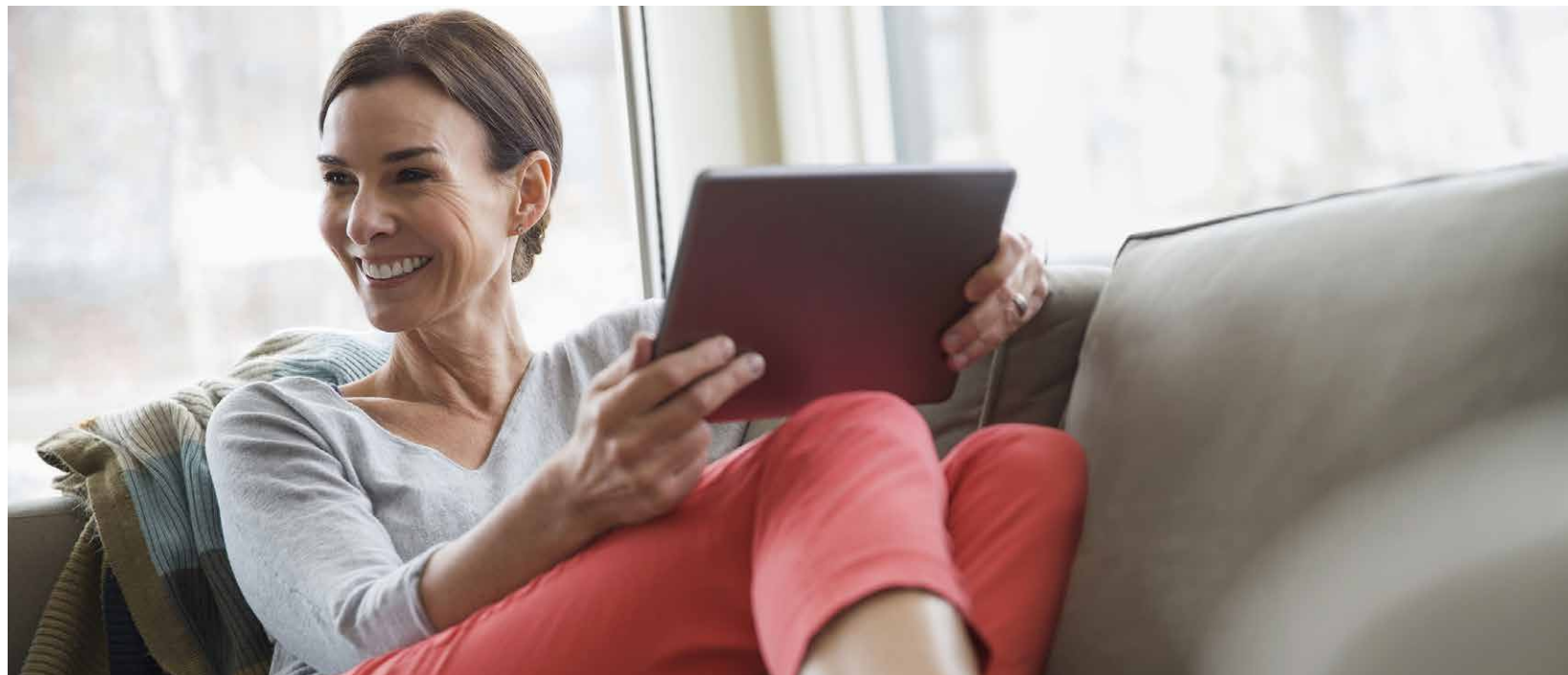
Red Fija



Debido a la continua apuesta por la red de **fibra**, Vodafone ha alcanzado a cierre de año fiscal los 25 millones de **unidades inmobiliarias** con esta tecnología, convirtiéndose en el operador con la red más extensa.

Además, supera ya los 3,1 millones de **clientes de Banda Ancha**, el 90% de los cuales disfrutaban de **velocidades iguales o superiores a 50Mbps**.

El servicio de **Televisión Inteligente de Vodafone** se ofrece ya a la totalidad de la red de fijo y, gracias a su apuesta por los contenidos, es el mayor agregador de películas y series del mercado. Así, **1,4 millones de clientes** disfrutaban de la televisión inteligente de Vodafone.





Calidad de red


El Área de Tecnología de Vodafone utiliza el **Índice de Recomendación y Satisfacción del Cliente** como fuente de información principal para el despliegue y mejora de su red, así como de sus productos y servicios.

La experiencia de Vodafone en el diseño de redes de telecomunicación, la elevada fiabilidad de los elementos empleados en la arquitectura de su red y la excelencia alcanzada en la operación y mantenimiento, le permite garantizar las expectativas de sus clientes en **Calidad de Servicio** y ser líder en la consecución de los objetivos de disponibilidad y calidad establecidos por la normativa internacional. Para alcanzar este objetivo, Vodafone dispone de redes de telefonía móvil y fija robustas con encaminamientos redundantes, diversidad y protección contra fallos.


Un elemento clave en la consecución y mantenimiento de los parámetros de Calidad de Servicio es el **Proceso de Mejora Continua de la Calidad**. Básicamente, consiste en que, a partir de diversas fuentes de información como son encuestas de Recomendación y Satisfacción, estudios en profundidad de los motivos de detracción de los Clientes, muestreos de experiencia real de Clientes en el uso de redes móviles y fijas, estadísticas, medidas de tráfico generadas por los elementos de la red, medidas de campo y reclamaciones a los Centros de Atención al Cliente de Vodafone, el Área de Tecnología analiza con detalle las fuentes de incidencias y trabaja en su resolución, de cara a convertirlos así en oportunidades de mejora.

A partir de las mediciones de Recomendación y Satisfacción se verifican los resultados de las acciones de mejora implantadas.

Vodafone apuesta por la innovación, trabajando y beneficiándose en España de la primera solución **Big Data** del Grupo Vodafone orientada a la mejora de la Experiencia de Cliente. Esta solución, junto con la apuesta por el despliegue, capacidad y optimización de la red, le permite seguir avanzando en la mejora de la calidad ofrecida y percibida por el cliente.

Los procesos y sistemas de trabajo de Vodafone, incluyendo los procedimientos de supervisión y mejora de la Calidad cuentan desde 1997 con la certificación ISO9001. 

La red de Vodafone ha sido designada, por quinto año consecutivo, la mejor red según el estudio elaborado por la consultora umlaut y la revista Connect, por sus tiempos de establecimiento más cortos, la mejor calidad de voz y la mejor velocidad de transmisión de datos.

Vodafone cumple con el Reglamento Técnico y de prestación de Servicio de Telecomunicación de Valor Añadido de Telefonía Móvil Automática. Como consecuencia realiza un reporte periódico de diversos parámetros de Calidad de Servicio acordados entre los operadores y la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD) en base a diferentes normativas internacionales. Los valores trimestrales de Calidad de Servicio están sometidos a auditorías externas y pueden ser consultados en la página Web del Ministerio de Economía y Empresa en su sección de Telecomunicaciones. 

Por último, en lo que respecta al tema medioambiental, y aun teniendo en cuenta la notable actividad de despliegue de red, durante el ejercicio 2019-20 solo se ha recibido una única sanción administrativa por estas causas, por un importe total de 60€.





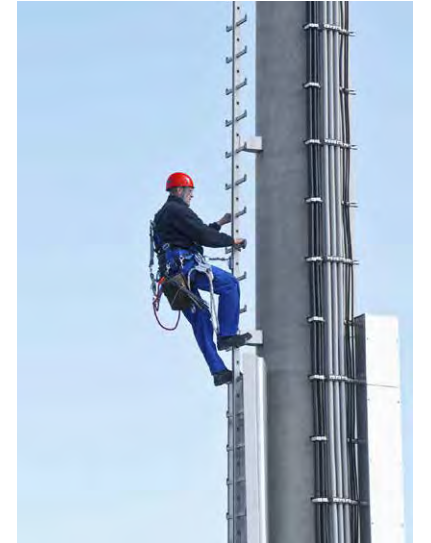
Emisiones radioeléctricas y salud

Los límites de exposición para la protección sanitaria y la evaluación de riesgos por emisiones radioeléctricas vienen determinados por el **Real Decreto 1066/2001** y son de aplicación a las emisiones producidas por estaciones radioeléctricas de radiocomunicación.

En cumplimiento del citado Real Decreto y de la **Orden CTE/23/2002** que lo desarrolla, se ha realizado durante el ejercicio 2019-20 la certificación anual de la red de estaciones de Vodafone. Para ello, se han realizado mediciones del nivel de emisión de radiofrecuencia en cerca de 14.800 estaciones estando **los niveles de emisión del 100% de sus estaciones bases por debajo de los umbrales establecidos por el citado Real Decreto**.

Por otra parte, el **Real Decreto 123/2017** de 28 de marzo, aprobó el Reglamento sobre el uso del dominio público radioeléctrico. Este Reglamento normaliza los diferentes trámites administrativos en función del tipo de estación y simplifica determinados procedimientos reforzando la presentación de Declaraciones Responsables y Certificaciones, en sustitución del acto de reconocimiento técnico de las instalaciones por parte de la administración. Se incorporó a este Reglamento el procedimiento de control e inspección de los niveles únicos de emisión radioeléctrica tolerable y que no supongan un peligro para la salud pública, así como un título relativo a la protección del dominio público radioeléctrico. También mencionar el **Real Decreto 299/2016**, de 22 de julio, sobre la **protección de la salud y la seguridad de los trabajadores** contra los riesgos relacionados con la exposición a campos electromagnéticos.

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



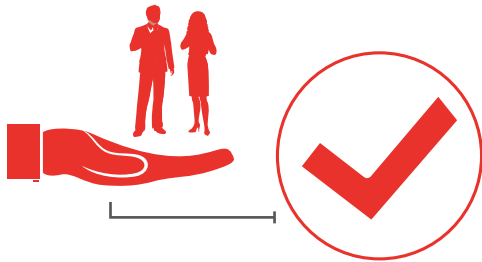
‘ Cerca de **14.800 estaciones** base medidas. **100% de las estaciones** base con niveles de emisión inferiores a los límites establecidos por el RD 1066/2001 ’

PRÓXIMOS OBJETIVOS

- Ofrecer una diferenciación basada en la excelencia de la red tanto en fijo como en móvil. Marzo 2021.
- Potenciar una experiencia 100% digital como proposición de valor para nuestros clientes. Marzo 2021
- Agregar una proposición única, competitiva y diferenciadora en todos los segmentos. Marzo 2021
- Ofrecer un valor diferencial a la hora de relacionarnos con nuestros clientes, basada en los nuevos comportamientos a raíz de la crisis actual potenciando nuevos productos/servicios. Marzo 2021
- Desarrollar la nueva cultura basada en el Vodafone Spirit. Marzo 2021



7.3 Inclusión para todos



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2018-19		Grado Cumplimiento
Fundación	Promover el desarrollo de programas innovadores, escalables y sostenibles que contribuyan a fomentar las competencias digitales y mejorar la experiencia digital de colectivos vulnerables , especialmente niños y jóvenes en riesgo de exclusión , y contribuir a mejorar sus oportunidades en la Sociedad Digital. Marzo 2020	100%
	Crear un HUB Digital para el desarrollo de proyectos de innovación tecnológica que aborden retos identificados por el tercer sector, con el objetivo de demostrar e incorporar cómo las nuevas tecnologías pueden ayudar a resolverlos. Marzo 2020	100%
	Beneficiar a más de 2 millones de personas directa o indirectamente con los programas desarrollados por la Fundación Vodafone España. Marzo 2020	100%
Sociedad	Mantener el nivel de accesibilidad conseguido en el 100% de las tiendas propias , con el 100% de las tiendas con personal formado en Atención a Clientes con Discapacidad. Marzo 2020	100%
	Continuar trabajando por la Empleabilidad de los Jóvenes , especialmente en relación con las vocaciones STEM. Marzo 2020	100%
	Extender la protección de Secure Net al hogar, incluyendo en un solo servicio la cobertura móvil y la del wifi del hogar del cliente. Marzo 2020	100%
Empleados	Implementación de la nueva Estructura Organizativa de la Compañía. Mayo 2019	100%
	Promoción y celebración de Elecciones Sindicales en el Grupo Vodafone en España. Junio 2019	100%
	Negociación nuevo Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España. Enero 2020	En proceso
	Continuar aumentando el Equilibrio de Género en la Compañía, especialmente en Puestos de Gestión. Continuo	En proceso
	Disminuir la Brecha Salarial Ajustada. Marzo 2020	100%
	Establecer una Política en temas de Violencia de Género para ayudar a las mujeres afectadas de la Compañía, y formar a líderes para la gestión del problema. Marzo 2020	100%

Vodafone está convencido de que las oportunidades y promesas de un futuro digital mejor deben ser accesibles para todos, sin olvidar a los colectivos más vulnerables, y está comprometida con la sociedad para asegurar la inclusión de todos ellos en el camino a la sociedad digital. A través de su tecnología, trabaja para minimizar las brechas existentes y ayudar a las personas a contribuir de manera plena e igual a la sociedad.

7.3.1 Fundación Vodafone España



En noviembre de 2019, la Fundación Vodafone España celebró su 25 aniversario. 25 años caracterizados por ser una de las organizaciones pioneras en apostar por mejorar la calidad de vida de la gente gracias a la tecnología. En todos estos años, la organización ha formado **a más de 800.000 mayores** en el uso de dispositivos móviles, **más de 100.000 jóvenes** a través de Master, cursos de postgrado y seminarios especializados, y **más de 22.000 personas con discapacidad** han mejorado su empleabilidad gracias a los cursos de formación en TIC. Además, se han desarrollado **más de un centenar de aplicaciones y soluciones tecnológicas** que han permitido, por ejemplo, utilizar la Teleasistencia móvil para proteger a más de **200.000 víctimas de violencia de género** en toda Europa.



Durante el ejercicio 2019-20, se han desarrollado tres líneas de actuación **'Connecting for Good'** (C4G) que contribuyen a fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en beneficio de los colectivos más vulnerables.



3,8 millones € destinados por la Fundación Vodafone España a sus fines sociales en 2019-20.

88.000 personas han participado en las iniciativas de uso social de la tecnología.

1.156 jóvenes y 74 docentes han participado en el Project Lab 2019-20.

5.200 niños y niñas y 383 docentes formados en competencias digitales con DigiCraft. Más de 47.400 usuarios únicos de la plataforma en abierto del programa.

974 personas con discapacidad han participado en los programas de formación en TIC para inserción laboral.



Innovación social en la sociedad digital



La transformación digital es imprescindible en todas las organizaciones que esperen seguir siendo relevantes en un mundo netamente digital. Por ese motivo, la Fundación Vodafone España creó **Espacio Innova**, un programa dirigido a generar un espacio de colaboración para el desarrollo de proyectos de innovación digital con foco en su transferencia tecnológica.

Espacio Innova se asienta sobre **cuatro pilares**:

- Observatorio
- Factoría
- Plataforma de Transferencia
- Premios de Innovación



Observatorio

Destinado al análisis y valoración de las soluciones digitales existentes y su capacidad para dar respuesta a las necesidades del sector. El Observatorio se ha desarrollado mediante el proyecto **Orientatech** (que ofrece información técnica y social detallada sobre productos de tecnología para necesidades sociales) ejecutado por la Fundación TECSOS (Fundación creada por Cruz Roja Española y Fundación Vodafone para afrontar las necesidades de las personas vulnerables) en el que han participado **104.362 usuarios únicos**.



Factoría

Centrada en el desarrollo de proyectos de innovación que generen propuestas de valor con las últimas tecnologías disponibles. En este ejercicio se han ejecutado tres proyectos:

- **Innova Certifica:** pretende introducir nuevas formas de trazabilidad mediante el uso de la tecnología Blockchain.
- **Innova Vive:** pretende innovar en la formación en capacidades digitales y la medición del impacto gracias al uso de la realidad virtual con tres escenarios: robótica, salud y estimulación.
- **Innova IoT:** pretende ofrecer un acceso al entorno doméstico a las personas con discapacidad.

Innova Vive e **Innova IoT** cuentan para su fase piloto con **72 colegios y 50 organizaciones del ámbito de la discapacidad**. Un total de **269 personas** se han beneficiado de estas soluciones y se cuenta con el apoyo de **105 voluntarios** de Vodafone para ampliar las sesiones formativas a otros centros y organizaciones interesadas.

Plataforma de Transferencia

Plataforma tecnológica centrada en dar soporte al proceso de transferencia tecnológica de las distintas soluciones generadas en la Factoría, desde su demostración y validación hasta su implantación final. Actualmente el número de **usuarios únicos** de la plataforma es de cerca de **1.201**.

Premios de Innovación

En este ejercicio se ha completado la **XIII edición**, otorgándose los premios a los proyectos que, a juicio del jurado, han destacado por su **impacto social y contribución a los**

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

de Naciones Unidas. Los proyectos seleccionados han sido:

- BINDI
- UDE (UrbanDataEye)

Además, el jurado ha decidido reconocer en la categoría 'Premio a la Trayectoria en el uso de las TIC' al Teatro Real.





Impulso de las competencias digitales desde la infancia



En la sociedad actual, moldeada por la tecnología digital, se hace necesario ser 'competentes digitalmente'. Sin embargo, España mantiene la decimoséptima posición en índice de capital humano del DESI 2019, situándose por debajo de la media europea. El 45% de los ciudadanos no tienen competencias digitales básicas y apenas el 1% del empleo femenino está en especialidades TIC.

DigiCraft, programa educativo en competencias digitales basado en una metodología propia con el **marco europeo DigComp 2.1** como referencia, es la propuesta con la que la Fundación Vodafone quiere contribuir al cambio del modelo educativo en lo referente a la tecnología y las competencias digitales.

Dirigido a niños y niñas de entre 6 y 12 años, **DigiCraft combina el uso de tecnologías exponenciales con actividades manuales**, 'crafty', mediante el juego y la experimentación. Se trata de que, de forma divertida, adquieran conocimientos imprescindibles para su futuro.

DigiCraft se apoya en tres **líneas de trabajo**:

DigiCraft en el cole

Busca introducir la adquisición de las competencias digitales transversales en edades tempranas, desde la educación primaria, articulando una propuesta atractiva y motivadora para niños y niñas, con especial sensibilidad hacia ellas. Implementado en **50 centros** escolares de la **Comunidad Autónoma de Galicia**, a través de un acuerdo con la **Consellería de Educación** y la **AMTEGA**.

3.813 niños y niñas reciben formación en estas competencias dentro del horario escolar y **239 docentes** han sido formados en la metodología y los contenidos del programa.



DigiCraft infancia vulnerable

Pretende acercar recursos y contenidos didácticos en este ámbito a la infancia vulnerable por razones fundamentalmente socioeconómicas, contribuyendo a disminuir la brecha digital en aquellos menores con escasos recursos. Implementado en **72 centros** de 7 provincias, a través de los acuerdos con **Save The Children** y **Cruz Roja Juventud**.

1.384 niños y niñas reciben una hora a la semana de refuerzo escolar en estas competencias y **18 educadores y voluntarios** han sido formados en la metodología y contenidos del programa.

DigiCraft online

Tiene como objetivo universalizar una metodología que apuesta por aprender jugando, por enfocar la tecnología como un vehículo en el aprendizaje y no un fin en sí misma, y que busca **formar creadores** y no meros consumidores de recursos digitales. Disponible a través de la plataforma en abierto del programa desde el mes de diciembre de 2019.

Actualmente cuenta con **25 actividades** para menores, familias y docentes, diseñadas bajo la metodología DigiCraft. **47.425 usuarios únicos** han accedido a la plataforma (a cierre de año fiscal).



Jóvenes conectados al futuro digital



A continuación, se resumen las principales actividades desarrolladas dentro de esta línea de actuación en el ejercicio 2019-20.

Youth 4 Good

En la sociedad digital es necesario que los individuos desarrollen las llamadas **competencias 'blandas' o 'sociales'** (pensamiento crítico, colaboración, creatividad y comunicación, las 4C's definidas en el marco de la OCDE) que les permitan afrontar y resolver retos. Estas competencias son cada vez más valoradas desde una perspectiva de empleabilidad, y, además, se hacen imprescindibles en su desarrollo como ciudadanos.

Youth 4 Good es la propuesta de la Fundación Vodafone España que permite a los jóvenes de entre **14 y 25 años** adquirir de una forma práctica, a través de la acción social, estas competencias. La comunidad Youth 4 Good les permite conectarse, proponer iniciativas y formarse, certificándose como agentes de cambio y mejorando su currículum social.

Dentro de la comunidad, toma especial relevancia el **Project Lab de acción social Youth 4 Good**, un programa formativo con una metodología de aprendizaje basada en retos (a la que se incorporan herramientas del ámbito laboral), en la que los jóvenes trabajan las 4C's, al tiempo que reflexionan y proponen una solución a un reto de carácter social de su entorno (que añade la 'c' del compromiso). El programa se lleva a cabo en una plataforma Moodle y es tutorizado permanentemente por mentores profesionales, proporcionando, al final de cada itinerario, un certificado blockchain que acredita las competencias desarrolladas. Los mejores proyectos y equipos reciben el apoyo de la Fundación Vodafone España y de la comunidad para su puesta en marcha.



19 colegios y 11 universidades de toda España han participado de la primera edición de Project Lab del curso 19/20: **772 escolares, 384 universitarios y 92 docentes facilitadores.**

hahahate

Adicionalmente, y dentro de esta línea de trabajo, se ha lanzado hahahate, una sección semanal en el programa de radio de Vodafone yu, que tiene como objetivo desactivar el odio en las redes sociales a través del humor y la concienciación y sensibilización.

Esta campaña en RRSS ha tenido más de **418.000 interacciones**, más de **3,4 millones de reproducciones** y un alcance de **8,3 millones de personas**.

Formación en TIC para la inserción laboral

Dentro de esta línea de trabajo también se han llevado a cabo **12 programas de formación en TIC para la inserción laboral de personas con discapacidad**. Estos programas se han realizado en colaboración con 9 entidades representativas de distintos colectivos de personas con discapacidad como: Fundación ONCE, DOWN España, Federación Nacional ASPAYM, Fundación PRODIS, Asociación Psiquiatría y Vida, y Fundación del Lesionado Medular.


Durante 2019-20 se han formado unas 974 personas con discapacidad



7.3.2 Sociedad

Disfrute seguro y responsable de las TIC por menores

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por los menores de edad conlleva innumerables beneficios y ventajas para ellos. Al mismo tiempo, es preciso ser conscientes de que niños, niñas y adolescentes necesitan un proceso de acompañamiento y educación por parte de los diferentes agentes educativos para lograr que los menores disfruten de las nuevas tecnologías de una forma segura, saludable y responsable.

El Marco Estratégico de Empresa Sostenible de Vodafone  incluye, entre sus áreas prioritarias de actuación, el fomento y respeto de los Derechos y Libertades Digitales, y entre estos se encuentra el Disfrute Seguro y Responsable de su tecnología, productos y servicios por parte de los menores.

Para lograr este objetivo, Vodafone viene desarrollando desde hace años un conjunto de actividades que se clasifican en dos líneas de actuación complementarias:

- Proporcionar **herramientas** a sus clientes para que los menores a su cargo puedan disfrutar de una forma segura de los beneficios de su tecnología, productos y servicios.
- Fomentar la **educación y concienciación** para favorecer el disfrute seguro y responsable de la tecnología.


Herramientas Vodafone

Secure Net es un servicio de seguridad que protege a los usuarios mientras navegan en la red de Vodafone. Secure Net identifica todo tipo de virus y webs maliciosas, protegiendo al usuario de los peligros existentes en Internet. En este sentido, debemos ser conscientes de la gran variedad de ataques que actualmente pueden afectar a la seguridad y a los datos personales. Durante este ejercicio, de los ataques que se han parado, se han reducido los de 'phishing' (páginas engañosas que intentan conseguir datos personales de los clientes), los de 'criptohacking' (introducción de programas en el teléfono de los usuarios para hacer cálculos matemáticos y crear criptomonedas para un hacker) y, sobre todo, de 'adware', publicidad forzada por los hackers que molestan en la navegación y muchas veces incluyen amenazas más peligrosas. Cabe destacar que cada vez son más los menores que poseen móvil o tienen acceso a Internet a edades muy tempranas. Por ello, durante el año 2020, Vodafone pondrá en marcha Secure Net en el hogar. De esta forma se incluirá en un solo servicio la protección en cobertura móvil y WiFi, tanto dentro como fuera del hogar. Además, se incorporarán nuevas herramientas de protección familiar para los dispositivos de los más pequeños, permitiendo a los padres y madres decidir a qué webs o categorías de contenidos pueden acceder sus hijos. También será posible gestionar el tiempo de acceso a Internet definiendo horarios de conexión o desconexión.



5,3 millones de Clientes protegidos por Secure Net
500 millones de ciberamenazas bloqueadas por Secure Net durante el ejercicio 2019-20

Educación y Concienciación

Vodafone ayuda a los menores y a sus familias a utilizar el mundo digital de una forma segura y responsable. La iniciativa más destacada es el Programa 'Be Strong Online', una iniciativa del Grupo Vodafone que contempla el desarrollo y publicación de un conjunto de módulos informativos orientados tanto a promover el disfrute seguro y saludable de las nuevas tecnologías, como a fomentar la ciudadanía responsable entre los menores.  Con el objetivo de impulsar la concienciación e información de los padres sobre los temas de seguridad y protección para los menores, Vodafone ha lanzado también este año la iniciativa '**Internet Seguro**', un asistente para la vida digital que ayuda a los padres a navegar y usar Internet proporcionando información relevante sobre nuevas apps, páginas webs, tendencias, así como consejos de expertos para ayudarles en todo lo relacionado con su vida digital y la de sus hijos.





Servicios para entidades no lucrativas (ENL)

Mensajes Solidarios

Los mensajes solidarios permiten a los clientes de móvil de Vodafone realizar donaciones a favor de Entidades No Lucrativas (ENL) mediante el envío de mensajes SMS.

Además, Vodafone pone a disposición de las ENL, de forma gratuita, el número solidario propio 28052 para que los clientes que lo deseen puedan colaborar enviando SMS a dicho número con la palabra que identifica a la ENL elegida.

Durante el ejercicio 2019-20 han destacado por su impacto las siguientes campañas de mensajes solidarios:

- WWF
- ACNUR
- Federación Española de Bancos de Alimentos
- UNICEF
- Asociación Española contra el Cáncer

‘ + de 269.000€

recaudados a través de Mensajes Solidarios en 2019-20 ’

Voluntariado

A través del Programa de Voluntariado Corporativo de Vodafone se ofrece a los empleados la oportunidad de contribuir a mejorar la calidad vida de colectivos vulnerables y de la sociedad en general. El Programa está estructurado en cuatro categorías de actividades y dos tipos de voluntariado.

Corporativo

- La empresa proporciona 24 horas laborales al año a todos los empleados.
- Las actividades se realizan a través de convocatorias específicas lanzadas por la Compañía o mediante propuestas e iniciativas de los empleados.

Individual

Las actividades son propuestas por los empleados para desarrollar en colaboración con una ONG de su elección, ya sea en España o en el extranjero. Vodafone concede hasta 50 proyectos al año, proporcionando a los voluntarios entre 1 y 4 semanas de permiso retribuido para su realización.

Actividades socio-deportivas

Actividades medioambientales

Actividades tecnológico-sociales

Actividades relativas a diversidad e inclusión de colectivos vulnerables

‘ 719 horas dedicadas a iniciativas de voluntariado durante 2019-20 ’

Voluntariado Corporativo

Se indican a continuación algunos ejemplos de iniciativas de Voluntariado Corporativo desarrolladas en el ejercicio 2019-20:

Banco de Alimentos

Empleados de Vodafone participaron un año más como voluntarios en la **Gran Recogida del Banco de Alimentos**.

Mercadillo Solidario de Navidad

En el mes de diciembre se organiza en la sede central de Vodafone un Mercadillo Solidario en el que participan los **empleados como voluntarios** y cuya recaudación se destina a diferentes **ONGs**.

Primer Mapatón en Vodafone España

En diciembre tuvo lugar en Madrid y Barcelona el primer Mapatón, para ayudar a **mapear zonas propensas a desastres naturales, conflictos armados o epidemias**.

Programa Vodafone Instant Network

Iniciativa de la Fundación Grupo Vodafone que tienen como objetivo proporcionar redes de conexión móvil inmediata en situaciones de emergencia cargadores instantáneos, así como ‘escuelas digitales en una caja’ para ofrecer a los niños y jóvenes en campos de refugiados la oportunidad de mejorar el acceso y la calidad de su educación . Durante el ejercicio 2019-20, uno de los voluntarios de Vodafone en España se desplazó al **campo de refugiados de Nyarugusu en Tanzania** para dar soporte al proyecto ‘Instant Network Schools’. Además, **de los 55 voluntarios** (provenientes de 19 países) entrenados para asistir en caso de necesidad, **7 son españoles**.



Otras colaboraciones

Banco de Alimentos

Durante el ejercicio 2019-20 se lanzó una plataforma para que los empleados de Vodafone se sumaran a la Gran Recogida del Banco de Alimentos:



WWF 'La Hora del Planeta'

Como en años anteriores, Vodafone participó en la Campaña de WWF 'La Hora del Planeta' del 28 de marzo 2020.



Accesibilidad

Dentro de los Objetivos Transformacionales del Marco Estratégico de Empresa Sostenible se hace especial hincapié en la Accesibilidad ². En este sentido, se resumen a continuación las principales medidas que se están llevando a cabo:

Tiendas Vodafone Accesibles

La **Certificación de Accesibilidad Universal de la red de tiendas propias** de Vodafone garantiza a cualquier persona, con o sin discapacidad, el acceso y disfrute de los servicios prestados en dichas tiendas, incluyendo las actividades de venta, información, contratación y posventa de productos y servicios de telecomunicaciones.

Actualmente, las **33 tiendas propias** de Vodafone (el 100%) cuentan con el Certificado de Accesibilidad Universal.



En cuanto a productos y servicios para la accesibilidad, dichas tiendas cuentan con los productos de localización **V-SOS Band**, **V-Kids Watch** y **V-Camera**, destinados a personas mayores y a niños.

Por otra parte, más del 75% de los comerciales de tiendas propias ha recibido formación en accesibilidad y atención a clientes con discapacidad a través de la plataforma 'Vodafone University'. Todas las tiendas cuentan con más del 90% de la plantilla formada, con lo que se garantiza siempre la atención a dicho colectivo de clientes en todos los horarios de apertura.

Accesibilidad de la web

Durante el ejercicio 2019-20, la accesibilidad web ha formado parte del ADN de todos los desarrollos de Vodafone, ya sean web o nativos (IOS, Android), estando presente desde la conceptualización hasta su mantenimiento, pasando por supuesto por el desarrollo. Además, Vodafone ha estado un año más trabajando junto con ILUNION para seguir manteniendo su certificado WCAG 2.0 Nivel AA/WAI de Accesibilidad Web.



En este sentido se han establecido mecanismos internos mediante los cuales se valida que los desarrollos están cumpliendo con la Norma UNE 139803:2012 'Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web'. También se han realizado 11 formaciones con todos los equipos sobre técnicas en materia de accesibilidad web y así seguir trabajando en la eliminación de barreras.

El objetivo para el próximo año será la implantación de herramientas internas que permitan a Vodafone seguir mejorando sus desarrollos para ofrecer el mejor producto a todos sus usuarios, al tiempo que le permite seguir manteniendo su compromiso con la accesibilidad web.



Actuaciones para la empleabilidad de los jóvenes



Uno de los Objetivos Transformacionales del Marco Estratégico de Empresa Sostenible **2** es la Empleabilidad de los Jóvenes. En este sentido, se resumen a continuación los principales programas que se están llevando a cabo:

Discover Graduate Programme

Es un programa que permite brindar la oportunidad de formar parte del equipo Vodafone al mejor talento joven del país. Vodafone ofrece a los seleccionados un contrato laboral en prácticas y un **plan de desarrollo de 24 meses** para acelerar sus carreras profesionales.

39 'Graduates' contratados en el ejercicio 2019-20. El **41% es talento femenino** y el 35% provienen de anteriores programas de talento (becarios y estudiantes de Vodafone Campus Lab).

Future Jobs Finder

Future Jobs Finder' es una herramienta que permite a los jóvenes analizar su perfil digital, así como acceder a **ofertas de empleo y a contenidos de formación online** acordes con su perfil.

+ de 6.000 jóvenes se han conectado a la plataforma y **+ de 750** completaron el test en el ejercicio 2019-20.

Becas Vodafone Yu Talent

Bajo el contexto de la Marca Vodafone Yu como oferta comercial para los más jóvenes, estos estudiantes tienen la oportunidad de colaborar en las actividades del negocio durante **9 meses a jornada parcial, compatibilizando esta experiencia con sus estudios universitarios.**



59 estudiantes en prácticas en las Becas Vodafone Yu Talent durante el ejercicio 2019-20 de las cuales el **31% fueron mujeres.**

Programa 'Codelikeagirl'

Vodafone, en su compromiso por fomentar las vocaciones tecnológicas entre las niñas, ofrece un curso gratuito de 26 horas de formación en programación para niñas de entre 14 y 18 años. En este curso, además de aprender a montar su propia página web, se tratan otros temas de interés como son la capacidad de trabajo en equipo, la comunicación y las habilidades para presentar y defender el proyecto. Además, se les proporcionan herramientas de autoconocimiento y carrera profesional, y se



introducen dinámicas y presentaciones para dar seguridad, empoderar y desmitificar las carreras tecnológicas para el colectivo femenino.



194 alumnas en Sevilla y Madrid beneficiadas de esta iniciativa durante 2019-20.





Fast Forward

Es un programa de **sesiones formativas dirigido a emprendedores, profesionales autónomos y pymes**, en las que a través de reconocidos expertos se explica cómo enfocar la digitalización de sus negocios y qué pasos deben dar en este proceso. Estas jornadas se realizan en diferentes ciudades, son abiertas y gratuitas para todos los asistentes, y también se pueden seguir en streaming.



5 sesiones realizadas en el ejercicio 2019-20. 4 presenciales + 1 online
+ de 3.000 participantes (acumulado)

Minerva

Minerva es un programa de emprendimiento, promovido por la Junta de Andalucía y Vodafone, para el impulso de proyectos empresariales del sector tecnológico en la región andaluza. El principal objetivo de Minerva es apoyar a emprendedores y ayudar a sus proyectos empresariales a crecer para que se conviertan en negocios estables. Con esta premisa, el Programa Minerva apoya firmemente la creación de empleo en Andalucía gracias al fomento del emprendimiento y pretende aportar densidad al tejido empresarial de la región. El Programa Minerva ha sido reconocido como la primera aceleradora de empresas a nivel andaluz, número cuatro en España, en calidad de servicios según el ranking FUNCAS, en la calidad de servicios al emprendedor.



Desde 2012: Minerva ha recibido **más de mil solicitudes** para entrar en su programa de aceleración. Ha seleccionado **más de 120 proyectos empresariales** para impulsar sus ideas tecnológicas. Ha generado y ayudado a mantener **+ de 380 puestos de trabajo en Andalucía**. El Programa Minerva cifra en **500 horas** las que se invierten trabajando con cada proyecto emprendedor.

Vodafone Campus Lab

Vodafone Campus Lab es la experiencia de aprendizaje para desarrollar la capacidad de innovación de los jóvenes universitarios. Es un programa de formación online donde jóvenes de diferentes disciplinas trabajan en equipo para crear soluciones a Retos de Innovación planteados por Vodafone, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el ejercicio 2019-20 comenzó la 2ª Edición de la Plataforma de Innovación que ha contado con la participación de **33 equipos, un total de 214 alumnos y 22 universidades españolas**.

Todos los participantes han obtenido, tras la fase 1, un **Certificado Blockchain** de su experiencia en Campus Lab. Los equipos de mayor éxito harán un prototipado en Fab Lab hasta la elección del equipo ganador. Los **3 equipos finalistas recibirán un reconocimiento económico para poder llevar a cabo su proyecto empresarial**.



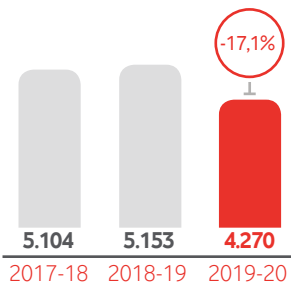
+ de 400 estudiantes universitarios han pasado por la experiencia.



7.3.3 Empleados

Plantilla

Nº de Empleados Vodafone en España



Empleados 2019-20

Vodafone España S.A.U.: 3.053

Vodafone Ono S.A.U.: 1.032

Cultura Corporativa

'The Spirit of Vodafone' constituye la base de la cultura corporativa de Vodafone y establece cómo debe ser la forma de trabajar de los empleados para cumplir con el propósito de la organización: conectar con sus clientes para lograr un futuro mejor, mejorando las vidas de un billón de personas y reduciendo el impacto medioambiental a la mitad para el 2025. Todo esto, trabajando en tres áreas: Sociedad Digital, Inclusión para todos y Planeta.



PROPÓSITO (WHY?)



Conectamos para un futuro mejor

Sociedad Digital



Inclusión para todos



Planeta



ESTRATEGIA (WHAT?)



Mejor experiencia de cliente

Excelencia Operativa



Excelencia Tecnológica



Primero digital



Siempre competitivos

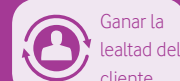


Radicalmente simple

CULTURA (HOW?)



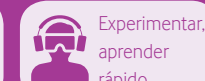
The Spirit of Vodafone



Ganar la lealtad del cliente



Crear el futuro



Experimentar, aprender rápido



Lograrlo, juntos



Relaciones Laborales

Implementación del procedimiento de Despido Colectivo de Vodafone en España (GRI 102-41)

En el ejercicio anterior, 2018-19, se alcanzó un acuerdo con el 100% de la Comisión Representativa de los Trabajadores sobre las medidas laborales de aplicación a la plantilla de la empresa, entre las que se encontraba la extinción de hasta un máximo de 1.101 contratos de trabajo por causas objetivas.

En virtud del acuerdo se produjeron 485 adscripciones voluntarias, de las cuales 82 fueron con plan de rentas (prejubilaciones) y 408 afectaciones forzosas, que se llevaron a cabo entre abril y diciembre de 2019. Adicionalmente, 95 empleados que durante el año 2020 cumplen los 55 años y que en su momento solicitaron su adscripción voluntaria, tal y como recoge el acuerdo causarán baja a lo largo del 2020 con un plan de rentas.

Elecciones Sindicales

El pasado 17 de junio de 2019 se celebraron las primeras elecciones sindicales de Vodafone España, tras la integración de ONO. Así, la representación legal de los trabajadores ha pasado a estar formada por 150 representantes repartidos por los diferentes centros de trabajo de la compañía.

Protocolo de registro diario de la jornada, adaptación de la misma y desconexión digital

El 12 de diciembre de 2019 y tras la negociación llevada a cabo, se firmó un acuerdo con la totalidad de la Representación Legal de los Trabajadores para la implementación de un protocolo de registro diario de la jornada, adaptación de la misma y desconexión digital.

- En cuanto al **sistema de registro horario**, cada empleado será responsable del cumplimiento de su jornada de trabajo y registrará con carácter obligatorio el inicio y el final de la jornada a través de los dispositivos de fichaje instalados en los centros de trabajo o a través del móvil u ordenador corporativo cuando, por causa motivada, no se esté físicamente en el centro de trabajo.
- Dentro del citado acuerdo, se recoge ampliar la **flexibilidad del horario ordinario** de trabajo recogido en Convenio Colectivo en 30 minutos en la hora de entrada y salida. Adicionalmente, aquellos empleados que acrediten necesidades especiales de conciliación familiar y laboral, podrán solicitar un horario de lunes a jueves de 7.30 a 16.15 h., con un tiempo de comida de 30 minutos, que no será considerado tiempo efectivo de trabajo (los viernes y la jornada intensiva de verano no conllevaría adaptación alguna).
- Se garantiza, asimismo, el **derecho a la desconexión digital** para asegurar el respeto del tiempo de descanso de todos los empleados y así contribuir a mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Se reconoce como un derecho y no como una obligación.

Por otra parte, de acuerdo con la legalidad vigente, cualquier cambio organizativo que suponga una modificación sustancial en las condiciones de trabajo y/o las funciones realizadas por los empleados debe ser informada con una antelación mínima de 15 días, la cual es escrupulosamente respetada por Vodafone en cualquiera de estos supuestos.

Plan de Igualdad

Actualmente está vigente el II Plan de Igualdad, negociado con la Representación Legal de los trabajadores, cuyo ámbito de aplicación son todas las empresas a las que les es de aplicación el I Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España.



Negociación nuevo Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España (GRI 102-41)

El pasado 20 de febrero de 2020 se constituyó la mesa de negociación del que será el II Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España, de aplicación en todo el territorio estatal para la totalidad de los empleados (excepto para aquellos con relación laboral de carácter especial y los que ocupen puestos incluidos en la estructura jerárquica de la empresa). A cierre del presente informe estaba en fase de negociación. El vigente Convenio tiene ultractividad de un año, esto es hasta 31 de diciembre de 2020.

Beneficios Sociales

En el marco del **I Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España**, los empleados, independientemente de su jornada o contrato, disfrutaban de un amplio conjunto de beneficios sociales, entre los cuales destacan:


- **Seguro de Salud.** Vodafone paga el 100% de la póliza del empleado, así como el 100% del coste de los actos médicos. Además, asume el 50% del coste de la póliza de sus familiares directos.
- **Seguro de Vida y Seguro de Accidentes.** Cubre 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.
- **Tickets Restaurante.** Se establece un límite anual máximo de 1.500 €.
- **Jornada Intensiva de Verano.** Desde el 1 de julio al 31 de agosto.
- **Permiso previo a maternidad.** Posibilidad de disfrutar de un permiso retribuido 15 días antes de la fecha prevista de alumbramiento.
- **Lactancia.** Ambos progenitores podrán optar por:
 - a) Acumular el periodo de lactancia en un total de 26 días naturales de permiso.
 - b) Reducir la jornada, trabajando 30 horas a la semana durante los 6 meses siguientes a la reincorporación, sin reducción salarial.
- **Excedencia por cuidado de menor de 4 años.** Se amplía un año la duración contemplada por la legislación.
- **Ayuda por Familia Numerosa.** Aquellos empleados que reúnan la consideración de familia numerosa, percibirán una ayuda mensual de 30,23 € por hijo.
- **Ayuda a familias con hijos con discapacidad.** Se dispone de una ayuda mensual de 145,33€ por hijo con discapacidad hasta que este cumpla los 26 años de edad.
- **Fondo Social y Asistencial.** Este fondo se ha 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.





Seguridad y Salud

Durante el ejercicio 2019-20, los pilares del sistema de gestión de la seguridad y salud en Vodafone fueron:

- Seguir ofreciendo a los empleados propuestas de salud y bienestar. En concreto, se ha continuado el desarrollo de la estrategia de salud y bienestar **‘Salúdate!’** transformándose en **Adeslas, Salud y Bienestar** , un programa más digital e innovador con el que, además de **promover hábitos saludables**, los empleados pueden conocer su índice de salud, consultar dudas médicas (por teléfono, email y video-consulta) y participar en planes de salud personalizados. Como el programa está asociado al seguro de salud de los empleados, todos los familiares asegurados también pueden disfrutarlo.

En este sentido, los datos ponen de manifiesto **cambios en los hábitos de consumo** alimenticios:

- En las máquinas de vending ha aumentado el **consumo de productos más saludables**.
- En los desayunos **crece el número de ‘desayunos mediterráneos’ frente a los menos saludables**.
- Campañas para fomentar y concienciar sobre la **seguridad vial, hábitos de vida saludable, prevención de accidentes domésticos, ergonomía, desconexión digital**, etc.
- Como todos los años, Vodafone sigue poniendo foco en la **seguridad** en sus oficinas y tiendas recordando las pautas de **actuación ante emergencias** en las pantallas de información y otros canales de comunicación interna:


Vodafone cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud** a nivel de grupo y a nivel local.

El sistema de gestión de la seguridad y salud de Vodafone ha sido auditado externamente por Audelco y en sus conclusiones se indica: “se mantiene la **opinión favorable** y la eficacia sobre el sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, Vodafone renueva en el año 2020 el **distintivo de Excelencia Preventiva** otorgado 2017”.

- **+ de 100 contratos** que tienen asociados actividades de riesgo.
- **+ de 116.000 actividades de riesgo realizadas**, de las que se han auditado más de 5.200 por parte de Vodafone y más de 25.000 han sido auditadas por las propias contratas.

COVID-19

En respuesta a la crisis sanitaria del COVID-19, Vodafone puso en marcha las siguientes iniciativas en materia de Seguridad y Salud tanto oficinas como en tiendas.

- **Limitación de la movilidad interna y externa.** Al inicio de la crisis sanitaria, las primeras medidas fueron la restricción total de viajes al extranjero y viajes locales, así como la restricción del acceso a las instalaciones.
 - **Reducción de la posibilidad de transmisión.** A medida que avanzaba la gravedad de la situación, se fueron tomando las siguientes medidas previas al estado de alarma:
 - Campañas de concienciación sobre la enfermedad, su transmisión y medidas de prevención.
 - Colocación de geles lavamanos en zonas comunes. Refuerzo de limpieza en instalaciones.
 - Protocolo de actuación para positivos/posibles positivos en sus instalaciones.
 - Smartworking para empleados en grupos de riesgo o embarazadas que más adelante extendió a toda la plantilla.
 - Control del aforo zonas comunes para evitar distancias < 1,5m.
 - Flexibilización horaria para evitar horas punta en transporte público.
 - Asistencia médica al empleado de lunes a domingo.
 - **Establecimiento de Zona Restringida de Trabajo para personal crítico.** Una vez decretado el estado de alarma se tomaron las siguientes medidas:
 - Clean Zone solo accesible a personas dedicadas a servicios críticos.
 - Limpieza especial de zona, control específico de entrada, separación extra entre puestos, servicio médico exclusivo.
 - **Reducción del número de puntos de venta y de horarios de atención:**
 - En todas las provincias con una única tienda propia, horario reducido de 10:00 a 15:00 hs.
 - Sistema de turnos entre los empleados de tienda.
 - Permiso retribuido para empleados con situación de riesgo o embarazadas.
 - Amplio refuerzo de la limpieza en todas las tiendas.
 - Limitación de la circulación en las tiendas.
 - Delimitación de un espacio de seguridad en cada puesto de atención al cliente.
 - Colocación de mamparas para mantener la seguridad tanto del empleado como del cliente.
 - **Refuerzo de los canales digitales** informando a los clientes que en la App y Web podrán efectuar las consultas de atención, venta, servicio y soporte necesarias para evitar en la medida de lo posible los desplazamientos a las tiendas físicas.
- En el apartado Vodafone frente al coronavirus  se expone el plan de acción de 7 pilares y acciones concretas de la compañía frente a la pandemia.



Diversidad e Inclusión

Vodafone trabaja por la creación de un entorno en el que todos y todas sean respetados por su singularidad, y para que sus empleados se puedan sentir aceptados, apreciados y parte del equipo.

Entre las principales iniciativas en favor de la 'Diversidad e Inclusión para todos' están:

- **Comité de Diversidad e Inclusión**, formado por 18 personas que representan todos los niveles jerárquicos y departamentos.
- **Alianzas estratégicas**. Instituciones públicas y privadas que ayudan a impulsar iniciativas y acelerar el cambio en nuestra sociedad. Entre las principales, el Ministerio de Igualdad, FELGTB o REDI.
- **Comunidad interna**. Grupo de Diversidad e Inclusión España, con más de 670 miembros, donde se comparten noticias, iniciativas, programas y las cuestiones relativas a la diversidad y la inclusión.
- **Vodafone University**, como plataforma de formación disponible para todos los empleados con contenidos específicos relativos a diversidad e inclusión.

Discapacidad

Vodafone cumple con los requisitos de la legislación con relación a la cuota de reserva de empleo de personas con discapacidad tanto a través de empleo directo como de la aplicación de las medidas alternativas, con compras a centros especiales de empleo y/o donaciones a favor de organizaciones dedicadas al fomento de la formación y del empleo de personas con discapacidad.

Por lo que respecta al empleo directo de personas con discapacidad, en el ejercicio 2019-20 se ha continuado con la contratación de personas con discapacidad intelectual y el afloramiento de certificados de discapacidad.



Comunidad LGBTQ+

Durante el ejercicio 2019-20 destacan las siguientes actuaciones relativas a este colectivo:

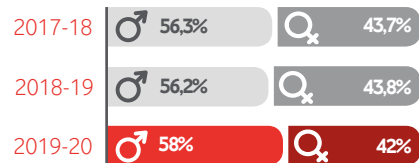
- **3ª posición en el Ranking EMIDIS** de la FELGTB a nivel estatal.
- Adhesión a **REDI**, la primera red empresarial LGTBI para promover la inclusión del colectivo en el tejido corporativo español.
- **Participación por tercer año consecutivo en el Orgullo de Madrid**, como una de las tres carrozas patrocinadoras de la FELGTB donde se invitó por primera vez a clientes particulares.
- **Programa LGBTQ+ Ninjas**. Sesiones de coaching a directivos para impulsar la inclusión del colectivo LGBTQ+.
- Alimentación de un **canal de contenidos específicos** en Vodafone University en relación al colectivo LGBTQ+, desde diferentes dimensiones –Gay, Bisexual y Transexual, principalmente– y desde diferentes ámbitos –educativo, empresarial y comunitario, principalmente–.
- Inclusión de comunicaciones externas en **redes sociales** para posicionar su impacto en la sociedad.



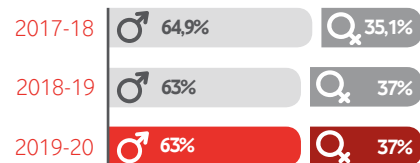


Actuaciones para reducir la brecha de género

% de empleados por sexo



% de puestos de dirección por sexo



Dentro de los Objetivos Transformacionales del Marco Estratégico de Empresa Sostenible **2** se hace especial hincapié en la reducción de las brechas de género. En este sentido, se resumen a continuación las principales medidas que se están implementando:

Política de Violencia de Género

Con el objetivo de ayudar a las mujeres afectadas de la Compañía y formar a líderes para la gestión de este problema, el 25 de noviembre de 2019 se puso en marcha la Política de Violencia de Género de Vodafone. Durante este año se impartió formación a todos los especialistas sanitarios de los 6 centros de trabajo, además de sesiones voluntarias con un experto en la materia para toda la plantilla en las que han participado 47 empleados. El objetivo de estas sesiones es sensibilizar sobre esta realidad, tratar los diferentes tipos de violencia, aprender a actuar en cada caso y a prevenir e intervenir en este tipo de situaciones.

La política ofrece un programa de intervención de hasta 5 sesiones con un especialista en violencia de género que incluye atención a familiares/menores, con un permiso mínimo retribuido de 10 días y medidas de protección a la víctima.

Política de Paternidad (progenitores no gestantes)

Con esta medida, Vodafone da un gran paso adelante para la igualdad de género y la corresponsabilidad. Esto ayuda a influir sobre las percepciones de género en el lugar de trabajo y a erradicar la posible

desventaja que las mujeres han experimentado históricamente al tomar descansos en sus carreras para la crianza de los hijos/as.

Así, desde el 01/01/2020 se aplica la nueva política de paternidad por la cual el progenitor distinto a la madre biológica tiene la posibilidad de disfrutar de 12 semanas por permiso de nacimiento (+ 2 semanas adicionales que puede ceder la madre gestante). Tras el nacimiento, podrán reducir su jornada, trabajando 30 horas por semana durante los seis meses siguientes a su reincorporación, percibiendo el 100% del salario.

ClosinGap

Vodafone España forma parte de ClosinGap, un **clúster de empresas que nace con el objetivo de analizar cuál es el coste de oportunidad que tienen las distintas brechas de género en la economía** a través de la elaboración de estudios e informes científicos periódicos que pongan en relieve la contribución de la mujer a la economía española, detectando áreas de mejora con el objetivo de impulsar políticas que contribuyan a mejorar su situación.





Más Mujeres, Mejores Empresas

En septiembre de 2019 se firmó el **'Acuerdo Más Mujeres, Mejores Empresas'** con la Secretaria de Estado de Igualdad. Se trata de un compromiso para la puesta en marcha, desarrollo y seguimiento del protocolo para fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en puestos directivos y comités de dirección.

Reconnect

El Programa Reconnect tiene como propósito dar la oportunidad de reincorporarse al mundo corporativo a las mujeres que se han desvinculado del mercado laboral por un periodo superior a un año por motivos personales. Estas mujeres se benefician de una readaptación gradual con una jornada inicial de **30 horas los 6 primeros meses, manteniendo una retribución del 100%** y un programa de **aprendizaje personalizado** para dicha adaptación.



#ChangeTheFace

Con motivo del Día Internacional de la Mujer, Vodafone lanzó '#ChangeTheFace', una iniciativa que pretende aunar a las compañías líderes del sector tecnológico para favorecer la diversidad y la representación de la mujer en el sector tecnológico creando una comunidad de personas y organizaciones que suponga una fuerza positiva de cambio en la industria.



Brecha Salarial*

Vodafone está firmemente comprometido con la igualdad y por ello está convencido de la necesidad de disminuir la brecha salarial existente en función del género, categoría profesional y edad.

Los cálculos de la brecha salarial hacen referencia a la compensación total, incluyendo salario bruto anual, variable objetivo anualizado, incentivos a largo plazo, retribución en especie y aportaciones a planes de previsión social.

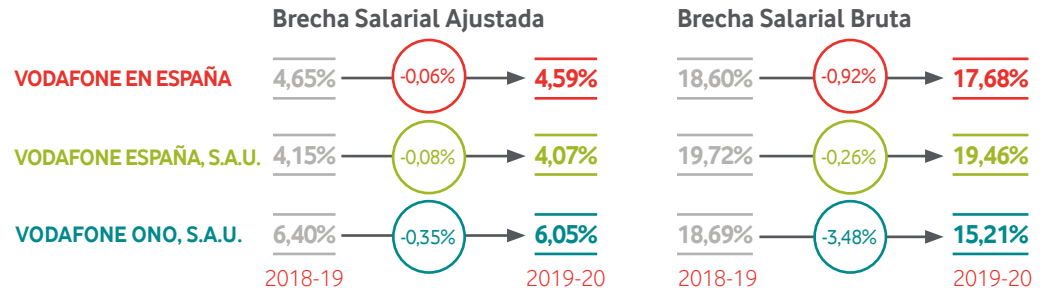
Brecha Salarial Ajustada

La Brecha Salarial Ajustada es la que se calcula considerando todos aquellos aspectos que comparan a hombres y mujeres en una situación similar. Además del género de los empleados, esta comparativa considera algunos de los factores claves correlativos a la retribución del puesto (categoría profesional y rol, edad y antigüedad en la compañía). El compromiso de Vodafone es lógicamente tratar de reducir esta brecha a cero.

La **Brecha Salarial Ajustada** de todas las sociedades de Vodafone en España se sitúa en un **4,59%**

Brecha Salarial Bruta

La Brecha Salarial Bruta es la que se calcula obteniendo la diferencia total promedio entre la compensación total de hombres y de mujeres. Para Vodafone, este dato no considera aspectos clave a la hora de hacer la comparativa tales como la categoría profesional, antigüedad y edad de cada empleado. El cálculo de Brecha Salarial Bruta de todas las sociedades de Vodafone en España se sitúa en un **17,68%**.



*Los datos de brecha salarial corresponden al 99% de la plantilla ya que SLT y CEO no están incluidos en el cálculo.

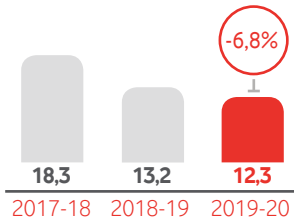


Formación y desarrollo

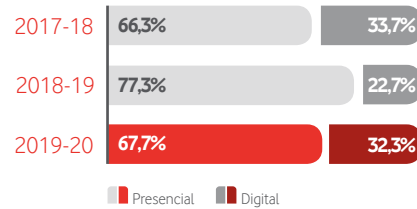
La compañía sigue apostando por la Formación y el Desarrollo de su plantilla como uno de los pilares para el cumplimiento de su estrategia de negocio, y así lo demuestra el crecimiento año tras año de las acciones formativas realizadas por empleado en cualquier formato.

‘El **83%** de los empleados han recibido al menos **4 acciones formativas** en 2019-20’

Horas de formación por empleado



Formación digital vs presencial (%)

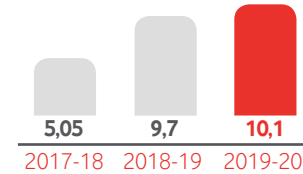


Como se refleja en los datos de formación digital vs. presencial, es evidente que gracias al profundo proceso de digitalización que estamos viviendo en todos los ámbitos de nuestra vida, cada vez se hacen más relevantes las acciones formativas en formato digital que aquellas en formato presencial.

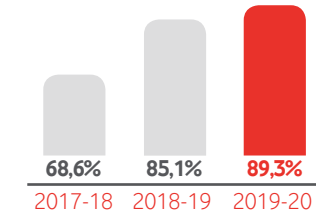
Alineada con la Estrategia Digital de la compañía, se impulsa la formación online por ser más innovadora, atractiva, accesible y flexible, lo que permite llegar a un mayor número de empleados. Sin embargo, por la propia naturaleza de la formación online, la duración de las acciones es inferior a las acciones presenciales, por lo que el acumulado de horas formativas es menor.

Dicho esto, si ponemos foco en el número de impactos que recibe cada empleado en vez de ponerlo en las horas de formación que recibe, con este nuevo mix de formación presencial y online, se puede observar un aumento en los mismos, año tras año.

Nº de acciones formativas / nº de empleados



% de acciones formativas online / total de acciones formativas



Durante el ejercicio 2019-20, destacan las siguientes actividades llevadas a cabo en el ámbito de la Formación y Desarrollo de los empleados:

People Managers Program

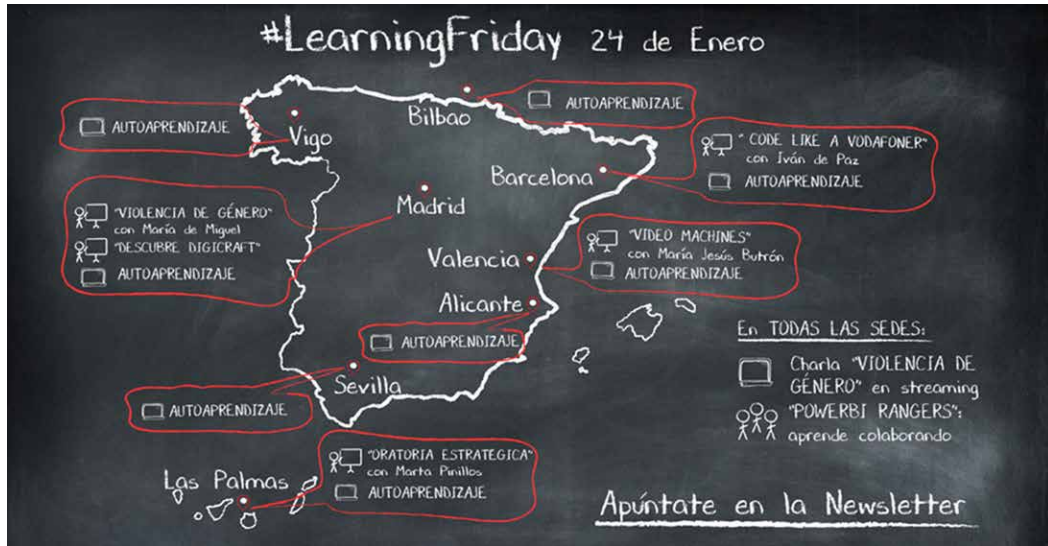
Se ha lanzado este programa de desarrollo dirigido a los People Managers (571), enmarcado en una cultura agile y de ‘leader as coach’ con un doble objetivo: Convertirlos en los impulsores de los valores Spirit y posicionarlos como líderes en la identificación y gestión del talento. El programa incluye charlas motivacionales de ponentes reconocidos, talleres prácticos para reflexionar sobre las responsabilidades y desarrollar sus habilidades clave y cursos online, vídeos y lecturas de apoyo a los contenidos tratados.

Programa Masters

Vodafone ofreció a sus empleados la posibilidad de aplicar a Masters de escuelas de prestigio con el objetivo de actualizar sus conocimientos y habilidades con un doble enfoque: ayudarles a través de una cofinanciación por parte de la compañía de un % del coste del Máster elegido por cada empleado y negociar acuerdos con escuelas de negocios como ThePowerMBA, ISDI, MloTi, ESIC, etc. consiguiendo sendos descuentos para sus empleados. Un total de 116 de empleados se han beneficiado del programa.

Learning Fridays

La compañía pone a disposición de todos los empleados 3 horas mensuales para que las dediquen a su aprendizaje y desarrollo. El empleado tiene a su disposición un alto número de contenidos de todo tipo de temáticas en la plataforma digital corporativa Vodafone University. Al mismo tiempo se organizan talleres virtuales o presenciales a los que puede inscribirse sobre variadas temáticas.



Innovación e impulso del autoaprendizaje digital

Como parte de la estrategia de transformación digital y profesional de sus empleados destacan las siguientes iniciativas de formación:

- **Agile:** programa de aprendizaje anual basado en Hard y Soft Skills: Dirigido al colectivo Agile (250 empleados) y con el objetivo de reforzar la madurez de sus integrantes y dotarlos de herramientas, habilidades y comportamientos orientados al crecimiento y consolidación de la comunidad. Consta de 5 itinerarios de aprendizaje, enfocados a roles concretos y también en eventos de aprendizaje multidisciplinares.

‘ + de 250 personas en el colectivo Agile ’

- **Big Data & Analytics:** programa avanzado que incluye herramientas y todo tipo de conocimientos sobre la explotación y análisis de los datos para obtener soluciones adaptadas al negocio y los clientes. Dirigido a 3 grupos de personas diferentes y de 40 horas de duración.

- **Hub Realidad Virtual y aprendizaje inmersivo:** aplicado a la prevención de riesgos laborales, este programa de innovación se apoya en la realidad virtual para que el aprendizaje sea muy práctico, con entrenamientos muy cercanos a la realidad y por lo tanto más efectivo, con la ventaja de que se realiza en un entorno seguro y colaborativo.
- **Oferta de formación digital:** se incrementa considerablemente la oferta digital disponible al conectar Vodafone University con diversas plataformas externas, desde una funcionalidad de acceso directo, gracias a acuerdos realizados con plataformas de referencia mundial como **LinkedIn Learning** y **Cisco Black Belt Academy**, MOOC más relevantes como **Coursera**, **Udacity**, **EdX**, **Udemy**, etc.
- **Biblioteca virtual:** se incluyen nuevos contenidos en formato eBook y acceso multidispositivo con casi **3.000 títulos disponibles** de diferentes temáticas profesionales.



- **Inteligencia Colectiva Vodafone:** gracias a un 'chatbot' con Inteligencia Artificial (Zapiens), gestiona el conocimiento de la Compañía para conectar personas con preguntas, y personas con respuestas (los expertos). Genera comunidades de aprendizaje entre empleados, asegurando que el conocimiento se comparta y se mantenga en la organización.

Mentoring

Desde 2012 y de forma anual continúa el Programa de Mentoring en el que los empleados (191) reciben apoyo de un mentor (118) para su desarrollo profesional y personal. De esta forma se potencia el conocimiento horizontal y vertical como un mecanismo de creación, desarrollo y retención del talento interno.

‘ 118 mentores y 191 ‘mentees’ en el ejercicio 2019-20 ’



Formación a las Áreas de Negocio

Se continúa apoyando a las diferentes áreas de negocio con una serie de programas de aprendizaje, diseñados en base a un detallado proceso de detección de necesidades. Este ejercicio destaca:

- **AWS con Openshift**, con los conocimientos necesarios para entender, modificar y/o mantener la arquitectura DxDL.
- **Configuring Cisco Nexus 9000 Switches in ACI Mode**, para dar soporte a la migración del Data Center.
- **Spanish Tech Corner**: espacio que aglutina el conocimiento de los expertos internos del área en formato vídeo divulgativo.
- **360° Learning Program**, para el colectivo que gestiona Clientes Corporate, tratando de forma completa el conocimiento necesario sobre Tecnología y Soluciones, metodología, herramientas y técnica de comunicación y gestión específica para este tipo de clientes.
- **Always On Marketing**: aprendizaje necesario para la implementación y uso de la herramienta PEGA, cuya tecnología basada en Inteligencia Artificial y a través de interacciones guiadas nos lleva a facilitar una experiencia personalizada y por tanto mejorada.

Otras acciones realizadas

- **Perfect Day One**: Cada nuevo empleado recibe una bienvenida cálida, incluso antes de su incorporación, para facilitar una rápida integración y sentimiento de pertenencia, combinando las nuevas tendencias, cada vez más digitales, con una acogida con un alto componente humano, con la intención de que sea una experiencia única.
- **Janus**: Programa dirigido al talento más Senior de la compañía con un desempeño excelente. Vodafone reconoce la labor de estos profesionales y mantiene su nivel de compromiso capacitándoles mediante el autoconocimiento y reconocimiento, e implicándoles en el desarrollo de terceros.
- **'Performance Development' (Evaluación del Desempeño)**: Durante el ejercicio 2019-20 han participado en el proceso de Evaluación del desempeño el 100% de los empleados de Vodafone.

PRÓXIMOS OBJETIVOS

- Fundación • **Consolidar y escalar las propuestas en 'Educación para la era digital'**, basadas en los programas DigiCraft y Youth 4 Good, que contribuyen a fomentar las competencias digitales y mejorar la experiencia digital de colectivos vulnerables, especialmente niños y jóvenes en riesgo de exclusión, y contribuir a mejorar sus oportunidades en la Sociedad Digital. Marzo 2021
- Puesta en marcha de al menos 1 proyecto de innovación tecnológica con gran impacto social que contribuya a los **desafíos de la España vaciada**. Marzo 2021
- Beneficiar a más de **1,5 millones de personas** directa o indirectamente de los programas desarrollados por la Fundación Vodafone España. Marzo 2021
- Sociedad • **Extender la protección de Secure Net al hogar**, incluyendo en un solo servicio la cobertura móvil y la del wifi del hogar del Cliente. Marzo 2021
- Empleados • Beneficiar a **1.000 jóvenes** con las políticas de empleabilidad para ese colectivo. Marzo 2021
- Duplicar la comunidad en las **redes sociales de talento** de Vodafone. Marzo 2021
- Alcanzar el **40% de mujeres en puestos de gestión** en 2025. Marzo 2025
- Consolidación de la **agenda de Comunidad LGTB+**. Marzo 2021
- Formar en **sesgos inconscientes** a la totalidad de la Compañía. Marzo 2021
- Firma II Convenio Colectivo Grupo Vodafone en España. Marzo 2021.



Tablas y Gráficos de Evolución¹/Empleo

1 N° y distribución de empleados por sexo, edad y categoría profesional

VODAFONE EN ESPAÑA							
	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
2019-20	Nº Empleados						4.270
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45AÑOS		
	Masculino	131	1.172	1.177			
	Femenino	139	910	741			
	TOTAL	270	2.082	1.918			
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
	Masculino	56	356	2.068			
	Femenino	26	215	1.549			
	TOTAL	82	571	3.617			
2018-19	Nº Empleados						5.153
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45AÑOS		
	Masculino	154	1.470	1.271			
	Femenino	172	1.233	853			
	TOTAL	326	2.703	2.124			
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
	Masculino	68	411	2.416			
	Femenino	34	245	1.979			
	TOTAL	102	656	4.395			

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.						
	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2019-20	Nº Empleados					3.053
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45AÑOS	
	Masculino	126	885	720		
	Femenino	128	707	487		
	TOTAL	254	1.592	1.207		
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS
	Masculino	51	265	1.415		
	Femenino	20	169	1.133		
	TOTAL	71	434	2.548		
2018-19	Nº Empleados					3.486
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45AÑOS	
	Masculino	147	1.042	733		
	Femenino	157	886	521		
	TOTAL	304	1.928	1.254		
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS
	Masculino	61	293	1.568		
	Femenino	27	184	1.353		
	TOTAL	88	477	2.921		

VODAFONE ONO, S.A.U.						
	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2019-20	Nº Empleados					1.032
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45AÑOS	
	Masculino	1	256	424		
	Femenino	2	154	195		
	TOTAL	3	410	619		
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS
	Masculino	4	82	595		
	Femenino	3	31	317		
	TOTAL	7	113	912		
2018-19	Nº Empleados					1.428
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45AÑOS	
	Masculino	2	380	496		
	Femenino	8	277	265		
	TOTAL	10	657	761		
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS
	Masculino	6	102	770		
	Femenino	4	44	502		
	TOTAL	10	146	1.272		

2 % niveles de gestión por sexo y edad

VODAFONE EN ESPAÑA										
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS			TOTAL			
	31 a 45	>45	Total	<30	31 a 45	>45	Total			
2019-20	Masculino									63%
	Femenino									37%
2018-19	Masculino									63%
	Femenino									37%

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.										
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS			TOTAL			
	31 a 45	>45	Total	<30	31 a 45	>45	Total			
2019-20	Masculino									63%
	Femenino									37%
2018-19	Masculino									63%
	Femenino									37%

VODAFONE ONO, S.A.U.										
	DIRECCIÓN			MANDOS INTERMEDIOS			TOTAL			
	31 a 45	>45	Total	<30	31 a 45	>45	Total			
2019-20	Masculino									72%
	Femenino									37%
2018-19	Masculino									69%
	Femenino									31%

¹ Los datos de Vodafone en España corresponden al conjunto de las Sociedades en España, motivo por el cual son diferentes de la simple agregación de datos de Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., que son las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018.



3 Tipología de contratos*

VODAFONE EN ESPAÑA

	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	99%	2.458	99%	1.771	99%	4.229
Temporal	1%	23	1%	18	1%	41
TOTAL	100%	2.480	100%	1.790	100%	4.270
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45 AÑOS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	88%	237	99,7%	2.070	99,95%	1.922
Temporal	12%	33	0,3%	7	0,05%	1
TOTAL	100%	270	100%	2.077	100%	1.923
	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	82	100%	571	99%	3.576
Temporal	0%	0	0%	0	1%	41
TOTAL	100%	82	100%	571	100%	3.617

2019-20

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	99%	1.711	99%	1.308	99%	3.019
Temporal	1%	21	1%	13	1%	34
TOTAL	100%	1.731	100%	1.322	100%	3.053
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45 AÑOS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	90%	229	100%	1.592	100%	1.207
Temporal	10%	25	0%	0	0%	0
TOTAL	100%	254	100%	1.592	100%	1.207
	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	71	100%	571	99%	3.581
Temporal	0%	0	0%	0	1%	36
TOTAL	100%	82	100%	571	100%	3.617

VODAFONE ONO, S.A.U.

	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	681	100%	351	100%	1.032
Temporal	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	100%	681	100%	351	100%	1.032
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45 AÑOS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	3	100%	410	100%	619
Temporal	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	100%	3	100%	410	100%	619
	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	7	100%	113	100%	912
Temporal	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	100%	7	100%	113	100%	912

2018-19

	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	99%	2.872	100%	2.247	99%	5.119
Temporal	1%	23	0%	11	1%	34
TOTAL	100%	2.895	100%	2.258	100%	5.153
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45 AÑOS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	94%	306	99%	2.689	100%	2.124
Temporal	6%	20	1%	14	0%	0
TOTAL	100%	326	100%	2.703	100%	2.124
	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	102	100%	656	99%	4.361
Temporal	0%	-	0%	-	1%	34
TOTAL	100%	102	100%	656	100%	4.395

	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	99%	1.899	99%	1.553	99%	3.452
Temporal	1%	23	1%	11	1%	34
TOTAL	100%	1.922	100%	1.564	100%	3.486
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45 AÑOS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	93%	284	99%	1.914	100%	1.254
Temporal	7%	20	1%	14	0%	0
TOTAL	100%	304	100%	1.928	100%	1.254
	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	88	100%	477	99%	2.887
Temporal	0%	-	0%	-	1%	34
TOTAL	100%	88	100%	477	100%	2.921

	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	878	100%	550	100%	1.428
Temporal	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	100%	878	100%	550	100%	1.428
	<=30 AÑOS		31-45 AÑOS		> 45 AÑOS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	10	100%	657	100%	761
Temporal	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	100%	10	100%	657	100%	761
	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL
Indefinido	100%	10	100%	146	100%	1.272
Temporal	0%	-	0%	-	0%	-
TOTAL	100%	10	100%	146	100%	1.272

*El cálculo está realizado en base al promedio de contratos al cierre del ejercicio, la diferencia con el promedio anual es < 2p.p.



4 Tasa de rotación por sexo, edad y categoría profesional*

		VODAFONE EN ESPAÑA			VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.			VODAFONE ONO, S.A.U.		
		MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
2019-20	% Voluntaria	5%	4%	5%	6,4%	5,3%	6,0%	1,1%	1,2%	1,1%
	% Involuntaria	1%	0%	1%	1,0%	0,4%	0,7%	0,2%	0%	0,1%
	TOTAL	6%	5%	5%	7,4%	5,8%	6,7%	1,2%	1,2%	1,2%
2018-19	% Voluntaria	18,2%	5,8%	0,9%	14,9%	7,0%	1,1%	14,3%	1,7%	0,4%
	% Involuntaria	2,8%	0,4%	0,3%	2,4%	0,5%	0,5%	0%	0,2%	0,0%
	TOTAL	21,0%	6,2%	1,2%	17,3%	7,5%	1,6%	14,3%	1,9%	0,4%
2019-20	% Voluntaria	4%	3%	5%	4%	3%	7%	0%	0%	1%
	% Involuntaria	2%	0%	1%	3%	0%	1%	0%	1%	0%
	TOTAL	6%	3%	6%	7%	4%	7%	0%	1%	1%
2018-19	% Voluntaria	4%	4%	4%	5%	4%	5%	1%	2%	2%
	% Involuntaria	2%	1%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	1%
	TOTAL	6%	5%	5%	7%	6%	6%	3%	3%	3%
2019-20	% Voluntaria	13%	5%	1%	14%	5%	1%	0%	3%	0%
	% Involuntaria	1%	1%	2%	1%	1%	2%	0%	1%	2%
	TOTAL	15%	6%	3%	15%	7%	3%	0%	3%	2%
2018-19	% Voluntaria	4%	3%	4%	4%	3%	5%	0	2%	1%
	% Involuntaria	7%	2%	1%	5%	1%	2%	20%	3%	1%
	TOTAL	11%	5%	5%	8%	5%	7%	20%	5%	2%

*Con el fin de asegurar la trazabilidad y facilitar el análisis de los ratios, los cálculos de rotación voluntaria excluyen las excedencias de corta duración. En el caso de rotación involuntaria se excluyen aquellas bajas asociadas a ERE o transferencia de empresa.



5 N° salidas involuntarias por edad, sexo y categoría profesional*

VODAFONE EN ESPAÑA

2019-20	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
	N° despidos		
	453	475	928
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS
	28	435	465
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	14	101	813

2018-19	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
	N° despidos		
	55	28	83
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS
	5	42	36
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	7	11	65

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

2019-20	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
	N° despidos		
	241	255	496
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS
	23	246	227
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	12	64	420

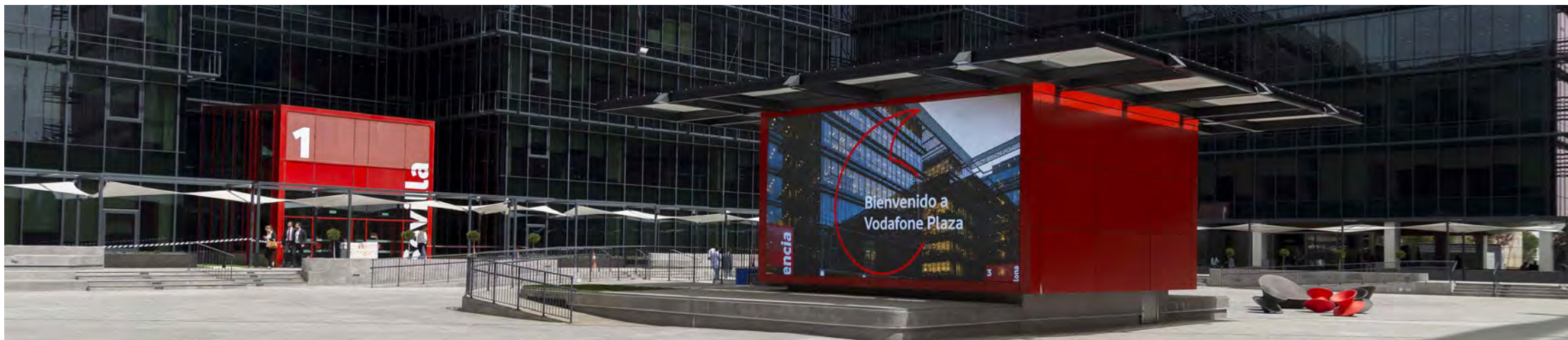
2018-19	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
	N° despidos		
	38	21	59
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS
	5	33	21
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	4	7	48

VODAFONE ONO, S.A.U.

2019-20	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
	N° despidos		
	185	192	377
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS
	3	162	212
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	2	27	348

2018-19	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
	N° despidos		
	16	5	21
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS
	0	7	14
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	2	4	15

*Las salidas involuntarias incluyen los siguientes motivos: despido, ERE, transferencia de empresa y no superación periodo de prueba.





6 Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional*

VODAFONE EN ESPAÑA

2019-20	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
					Técnico Especialista	Técnico Generalista
<=30 años			65.572		39.175	30.628
Femenino			70.737		39.480	31.957
Masculino			55.244		38.827	29.298
31-45 años	185.082		85.892		49.285	35.121
Femenino	180.175		82.875		48.426	34.506
Masculino	187.842		88.020		49.783	35.833
>45 años	210.916		94.236		55.258	39.824
Femenino	183.965		88.012		53.022	38.012
Masculino	222.665		96.441		56.073	42.971

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

2019-20	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
					Técnico Especialista	Técnico Generalista
<=30 años			65.572		39.314	30.563
Femenino			70.737		39.684	31.891
Masculino			55.244		38.899	29.332
31-45 años	184.426		86.092		50.229	34.601
Femenino	177.593		82.474		49.355	34.271
Masculino	187.842		88.519		50.777	34.978
>45 años	213.072		94.492		56.201	40.251
Femenino	188.449		87.388		53.890	38.095
Masculino	222.025		96.914		57.212	44.725

VODAFONE ONO, S.A.U.

2019-20	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
					Técnico Especialista	Técnico Generalista
<=30 años					35.839	
Femenino					36.180	
Masculino					35.158	
31-45 años			87.272		46.601	36.878
Femenino			93.484		45.188	34.982
Masculino			84.869		47.183	38.990
>45 años	210.842		95.412		54.103	39.378
Femenino	174.891		91.105		52.821	37.595
Masculino	232.413		96.765		54.507	41.307

2018-19	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
					Técnico Especialista	Técnico Generalista
<=30 años			67.307		38.901	29.384
Femenino			67.307		38.927	30.664
Masculino					38.876	27.889
31-45 años	196.221		84.439		48.705	34.143
Femenino	187.574		81.432		47.997	33.115
Masculino	203.047		86.828		49.147	35.490
>45 años	206.646		91.690		53.772	37.603
Femenino	191.909		88.107		51.527	35.620
Masculino	211.909		92.810		54.637	41.112

2018-19	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
					Técnico Especialista	Técnico Generalista
<=30 años			67.307		39.068	29.364
Femenino			67.307		39.238	30.699
Masculino					38.909	27.803
31-45 años	198.583		84.661		50.104	34.015
Femenino	191.513		81.345		49.159	33.105
Masculino	203.047		87.473		50.709	35.182
>45 años	205.782		91.943		55.072	38.050
Femenino	193.136		87.292		53.020	35.989
Masculino	209.756		93.279		55.988	42.414

2018-19	DIRECCIÓN		MANDOS INTERMEDIOS		ESPECIALISTAS	
					Técnico Especialista	Técnico Generalista
<=30 años					36.236	21.032
Femenino					35.887	
Masculino					37.280	21.032
31-45 años	170.414		84.766		45.463	34.174
Femenino	170.414		88.129		45.012	32.477
Masculino			83.696		45.713	36.764
>45 años	214.175		92.879		52.209	36.764
Femenino	186.463		90.305		49.517	33.827
Masculino	228.031		93.815		53.031	40.147

*Los datos de remuneración media corresponden al 99% de la plantilla ya que SLT y CEO no están incluidos en el cálculo. Los salarios no están basados en el Salario Mínimo Interprofesional al encontrarse muy por encima de lo establecido por ley.



7 Tipología de jornada laboral por sexo y edad*

VODAFONE EN ESPAÑA

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	
2019-20	Jornada parcial	22	24	46
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS	
	20	22	4	
2018-19	Jornada parcial	30	34	64
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS	
	27	34	3	

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	
2019-20	Jornada parcial	22	24	46
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS	
	20	22	4	
2018-19	Jornada parcial	30	34	64
	<=30 AÑOS	31-45 AÑOS	> 45 AÑOS	
	27	34	3	

*Todas las jornadas parciales corresponden exclusivamente a personal de Vodafone España S.A.U y su Categoría Profesional es la de Especialistas. Las jornadas parciales son de 24 horas semanales y en ellas no se consideran las reducciones de jornada (debido a cuidado de menores, personas dependientes, etc.)

8 N° de altas por edad y sexo*

VODAFONE EN ESPAÑA

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	%	
2019-20	<= 30 años	61	36	97	38%
	31-45 años	92	37	129	51%
	> 45 años	15	12	27	11%
2018-19	<= 30 años	86	61	147	45%
	31-45 años	119	50	169	52%
	> 45 años	5	5	10	3%

*En el cálculo del número de altas quedan excluidos los reingresos por considerarse excedencias de corta duración.

9 N° de empleados que han tenido derecho y disfrutado el permiso de maternidad / paternidad

VODAFONE EN ESPAÑA

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
2019-20	88	72	160
2018-19	177	124	301

10 N° de empleados que han regresado al trabajo (a 31 de marzo 2020) después de terminar el permiso de maternidad/paternidad

VODAFONE EN ESPAÑA

	ACTIVO	BAJA	TOTAL	
2019-20	Masculino	88	0	88
	Femenino	66	6	72
	TOTAL	154	6	160
2018-19	Masculino	160	17	177
	Femenino	118	6	124
	TOTAL	278	23	301



Tablas y Gráficos de Evolución¹/ Formación

VODAFONE EN ESPAÑA

Nº horas de formación por empleado

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Horas formación	12,9	11,5	12,3
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	3,7	17,8	11,7

Nº horas de formación por empleado

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Horas formación	13,8	12,4	13,2
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	6,2	13,8	13,3

Nº de horas totales: 52.647

	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
Online	83	1.608	15.319
Presencial	218	8.477	26.943
TOTAL	301	10.084	42.262

Nº de horas totales: 67.927,8

	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
Online	173,3	1.826,6	13.445,6
Presencial	408,3	7.234,6	44.839,5
Total	581,6	9.061,2	58.285,0

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

Nº horas de formación por empleado

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Horas formación	13,5	11,6	12,7
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	3,3	17,9	12,1

Nº horas de formación por empleado

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Horas formación	15,2	12,8	14,1
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	6,0	14,2	14,3

Nº de horas totales: 38.796

	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
Online	75	1.268	11.435
Presencial	161	6.431	19.427
TOTAL	235	7.699	30.862

Nº de horas totales: 49.006,60

	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
Online	151,5	1.405,6	10.162,7
Presencial	334,3	5.376,1	31.576,5
TOTAL	485,8	6.781,7	41.739,1

VODAFONE ONO, S.A.U.

Nº horas de formación por empleado

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Horas formación	11,5	11,1	11,4
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	6,4	17,4	10,6

Nº horas de formación por empleado

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Horas formación	10,3	10,2	14,1
	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
	9,5	9,8	10,3

Nº de horas totales: 11.765

	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
Online	5	309	3.602
Presencial	40	1.692	6.118
TOTAL	45	2.000	9.720

Nº de horas totales: 14.597,1

	DIRECCIÓN	MANDOS INTERMEDIOS	ESPECIALISTAS
Online	13,8	351,6	2.883,7
Presencial	72,0	1.077,0	10.199,0
TOTAL	85,8	1.428,6	13.082,7

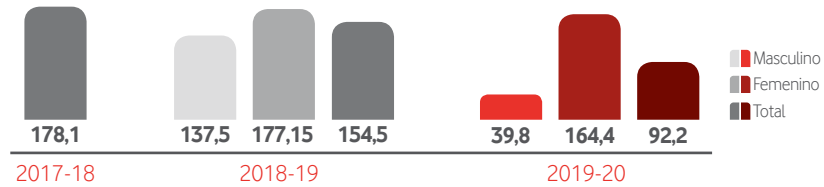
¹ Los datos de Vodafone en España corresponden al conjunto de las Sociedades en España, motivo por el cual son diferentes de la simple agregación de datos de Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., que son las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018.



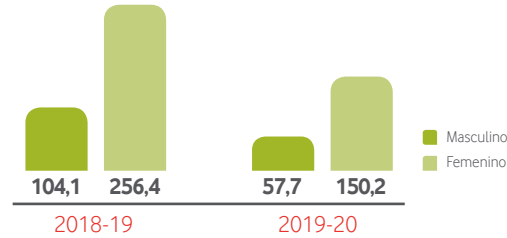
Tablas y Gráficos de Evolución¹/ Seguridad y Salud

1 Índice de incidencia: accidentes en jornada de trabajo con baja x 100.000/nº empleados

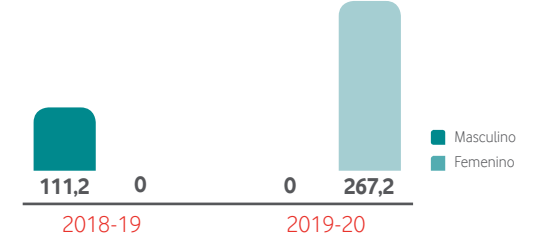
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

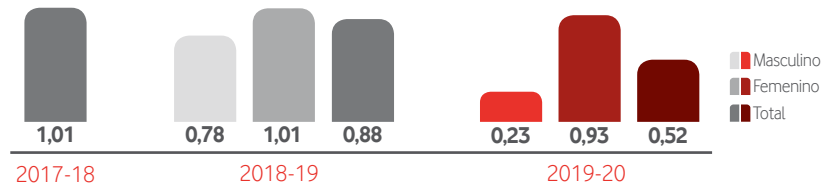


VODAFONE ONO, S.A.U.

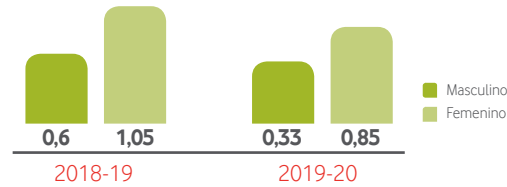


2 Índice de frecuencia: accidentes en jornada de trabajo con baja x 1.000.000/nº empleados x nº medio de horas efectuadas anualmente por empleado

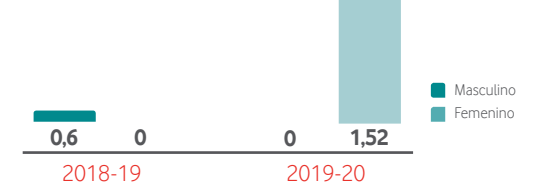
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

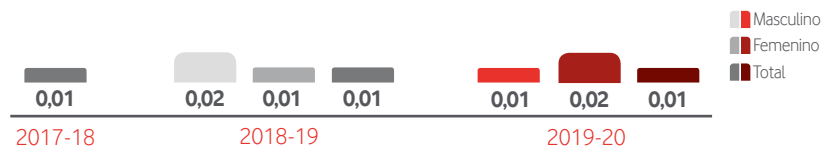


VODAFONE ONO, S.A.U.

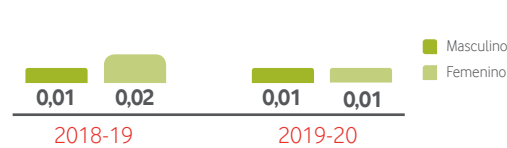


3 Índice de gravedad: jornadas no trabajadas por accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000 / nº empleados x nº medio de horas efectuadas anualmente por empleado

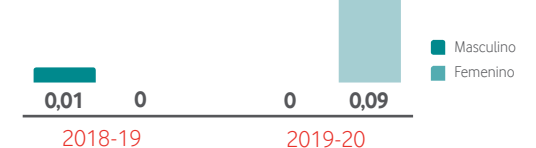
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.



VODAFONE ONO, S.A.U.

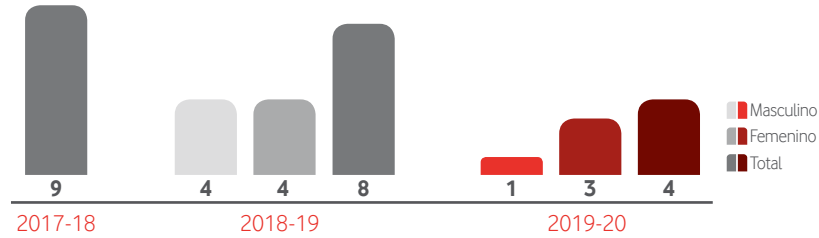


¹ Los datos de Vodafone en España corresponden al conjunto de las Sociedades en España, motivo por el cual son diferentes de la simple agregación de datos de Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., que son las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018.

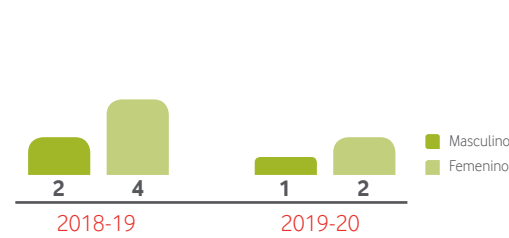


4 Accidentes en jornada de trabajo*

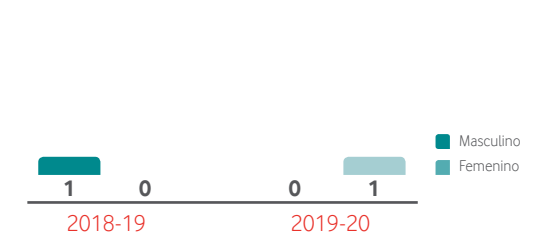
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

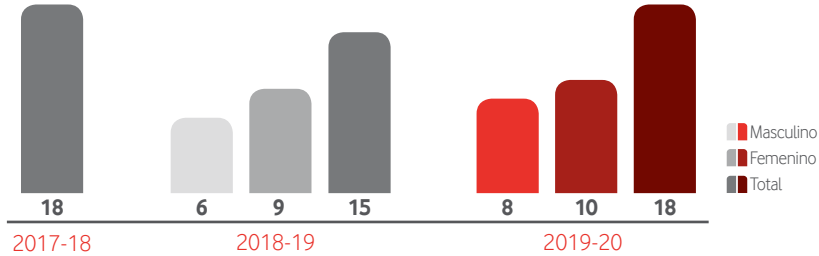


VODAFONE ONO, S.A.U.

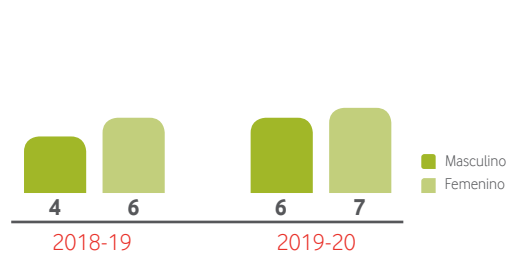


5 Accidentes de tráfico "in itinere"**

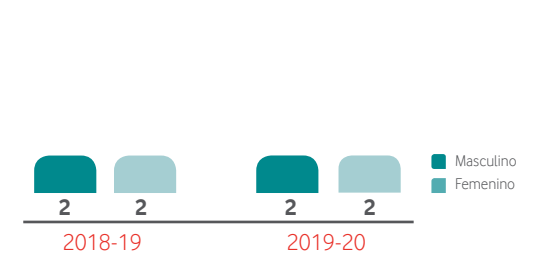
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

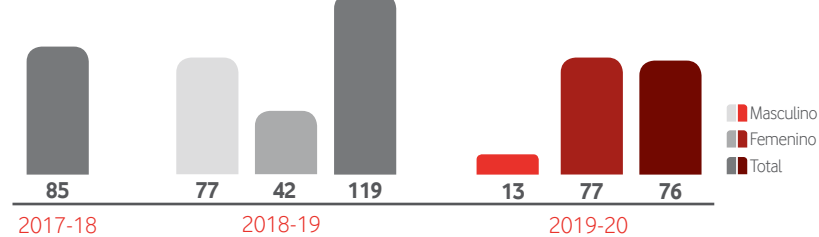


VODAFONE ONO, S.A.U.

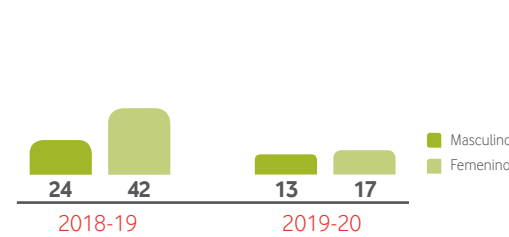


6 Jornadas perdidas por accidentes de trabajo**

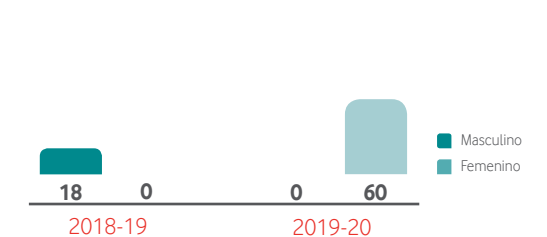
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.



VODAFONE ONO, S.A.U.



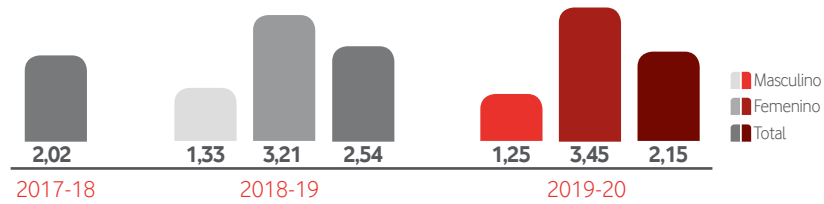
*Con baja laboral.

**Se excluyen los días de baja por accidente in itinere.

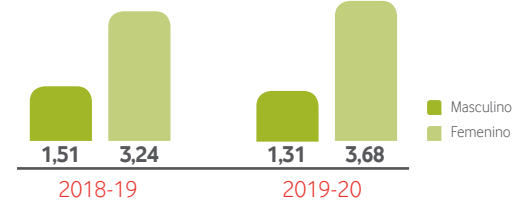


7 Índice de absentismo (por enfermedad)*

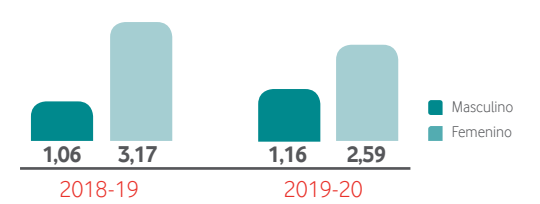
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.



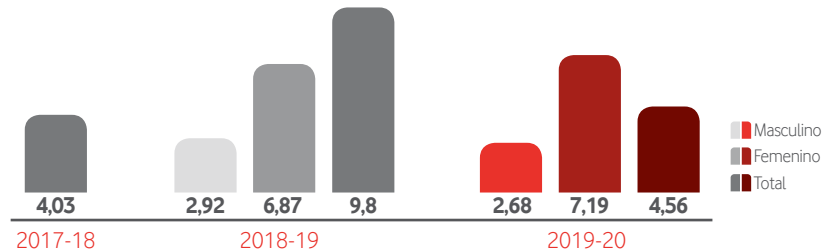
VODAFONE ONO, S.A.U.



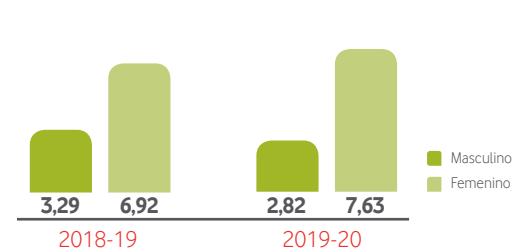
*No existe enfermedad profesional

8 Días de baja por empleado (plantilla media: promedio mensual de empleados a cierre de cada mes)

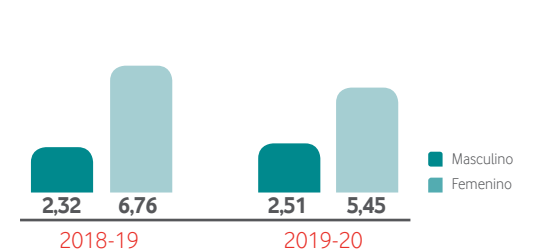
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

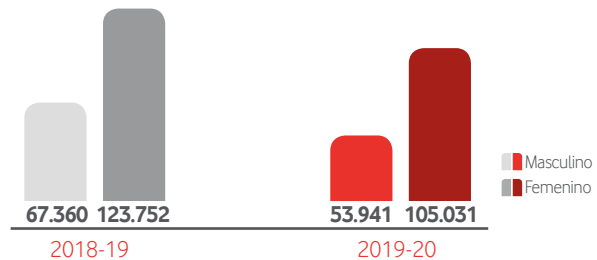


VODAFONE ONO, S.A.U.

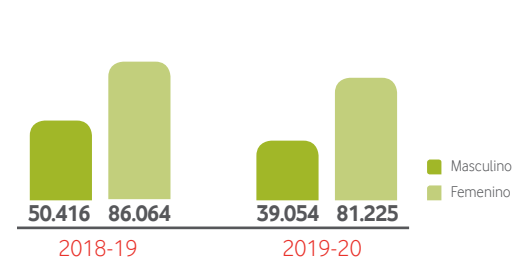


9 N° de horas perdidas (absentismo) por enfermedad

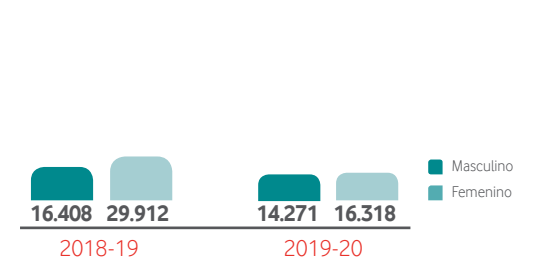
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

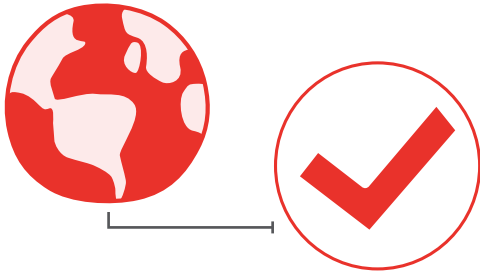


VODAFONE ONO, S.A.U.





7.4 Planeta



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2018-19

Grado Cumplimiento

Reducir al 50% las emisiones de CO ₂ respecto al ejercicio 2016-17. Marzo 2025.	En progreso
Reducir el consumo de energía de red por elemento de red en un 50% respecto al ejercicio 2006-07. Marzo 2020	70%*
100% de la Energía consumida, de origen renovable. Marzo 2025	En progreso
Seguir avanzando con los proveedores de servicios de restauración en la búsqueda de soluciones alternativas para la desaparición paulatina de cualquier elemento plástico de un solo uso. Marzo 2020	100%

*El consumo de energía por elemento de red ha disminuido en un 35,07% respecto al de 2006/07.

Vodafone es consciente de que deben tomarse acciones urgentes y continuas para abordar la crisis climática y que el crecimiento del negocio no debe suponer un coste para el medio ambiente. Como Compañía, está comprometida a **reducir su impacto ambiental** y a ayudar a sus clientes y a la sociedad a ser más eficientes para asegurar un futuro mejor para todos.

El foco de atención en la **eficiencia energética**, el **suministro a partir de energías renovables** y una **adecuada gestión de los residuos electrónicos** permite a Vodafone ayudar a mitigar el impacto ambiental causado por el desarrollo del negocio y la demanda creciente de datos por parte de sus clientes. A través de los servicios IoT de Vodafone, se provee a los Clientes de los medios necesarios para utilizar la energía y otros recursos de manera más eficiente y conseguir una **reducción de las emisiones de gases efecto invernadero**.

7.4.1 Medioambiente

Sistema de Gestión Ambiental

El compromiso de Vodafone con el medioambiente implica desarrollar sus actividades de forma responsable, **minimizando la huella ambiental** de sus operaciones y fomentando la **economía circular**. Para ello, se han establecido una serie de iniciativas que le permiten disminuir su consumo energético, sus emisiones, sus residuos y el consumo de recursos. En definitiva, ser más eficiente y respetuosa con el medioambiente.

Vodafone España dispone de un **Sistema de Gestión Ambiental** (certificado de acuerdo a la norma ISO 14001) que permite **controlar y gestionar sus impactos ambientales significativos**: consumo energético, gestión de residuos, emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, consumo de agua, etc.





La **Política Ambiental** de Vodafone está aprobada por el Consejero Delegado, pero es un tema transversal en la Compañía, que involucra tanto a áreas operativas y de gestión, como a áreas de negocio. El Sistema de Gestión Ambiental establece una **metodología para la identificación y análisis de los aspectos ambientales** que incluye los riesgos y oportunidades.

En cuanto a las medidas de prevención ante las consecuencias del cambio climático, por un lado, la estrategia de Vodafone contempla una serie de medidas para mitigar los riesgos relacionados con su consumo energético y, por otro, tiene establecidas las medidas correctoras y preventivas a adoptar ante la posibilidad de inundaciones en sus emplazamientos. En sus cuentas anuales* se reflejan las inversiones y gastos destinados a la protección y mejora del medioambiente. No se dispone de provisión ni garantías específicas para riesgos ambientales.

El objetivo de Vodafone es reducir el impacto ambiental de sus productos y servicios, y que estos, a su vez, ayuden a sus clientes a ser más sostenibles. Al mismo tiempo, trabaja con sus proveedores en el concepto de Economía Circular para reducir y minimizar el consumo y el desperdicio de recursos naturales, tales como materias primas, energía o agua. Y este enfoque lo aplica tanto a sus propias actividades como a las de su cadena de valor.

Sistema de Gestión de Calidad

Vodafone dispone de un Sistema de Gestión de Calidad, acorde con la norma internacional ISO 9001:2015, para las sociedades Vodafone España S.A.U., Vodafone Ono S.A.U. y Vodafone Servicios S.L.U., que abarca los servicios de telecomunicaciones digitales fijos y móviles de voz, datos y TV, para los Clientes particulares y empresas, y para las siguientes actividades:

- Diseño y desarrollo de servicios de telecomunicaciones y de valor añadido.
- Planificación, despliegue, construcción, operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones.
- Gestión del servicio de atención a clientes, así como las altas, bajas, portabilidad, gestión de cuentas y recobros.
- Fidelización, retención de clientes y postventa de terminales.
- Facturación a clientes.
- Preventa y puesta en servicio de productos y servicios de telecomunicaciones (para clientes grandes empresas y Administraciones Públicas).

Una entidad externa acreditada certifica la correcta implantación del Sistema de Gestión de Calidad, comprobando mediante auditoría anual, el adecuado nivel de control de los procesos a través de la aplicación de mediciones constantes y la implantación de mejoras continuas, orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Adicionalmente, Vodafone cumple con los requisitos que se establecen en la Orden Calidad IET/1090/2014, de 16 de junio, que regula las cuestiones sobre Calidad de Servicio y Calidad de Facturación relativas a los servicios de telecomunicaciones. A este respecto, las cuestiones sobre Calidad de Facturación se encuentran integradas dentro del ámbito de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad.



*Dicha información se incorpora en la nota 26 de las Cuentas Anuales de Vodafone España SAU y en la nota 25 de las Cuentas Anuales de Vodafone Ono SAU.

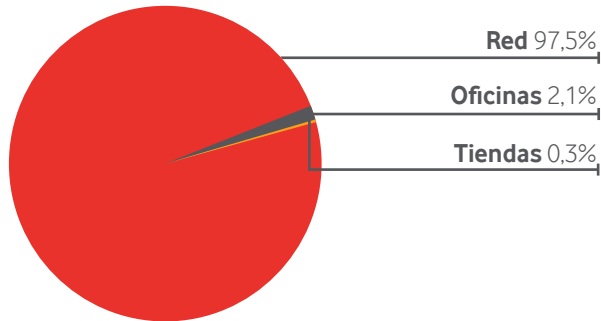


7.4.2 Energía y emisiones CO₂

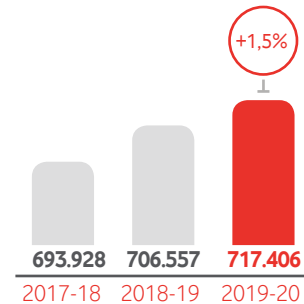
El consumo de energía por Vodafone se produce principalmente en sus instalaciones de:

- **Red**
 - Estaciones Base y nodos que envían y reciben señales de radiofrecuencia.
 - Centros de Conmutación y de Datos para direccionar las llamadas y captar la información, tanto de los servicios de telefonía móvil como de telefonía fija.
- **Oficinas**
- **Tiendas propias**

Distribución Consumo Energía 2019-20



Consumo de Energía en la Red (MWh)



‘ Más del **97%** del consumo de energía de Vodafone España procede del funcionamiento de su red de telecomunicaciones ’

Los servicios de telecomunicaciones se ofrecen a través de una red de instalaciones y equipos que envían y reciben llamadas y datos. Estas instalaciones y equipos crecen y se actualizan continuamente para poder alcanzar mayores niveles de calidad y cobertura para los clientes. Vodafone trabaja continuamente para hacer que sus equipos e instalaciones sean cada vez más eficientes, y para que la energía que consumen sea cada vez más sostenible, apostando por el uso de energía de fuentes renovables.

El Grupo Vodafone ha establecido como **objetivos para 2025** que el **100% de la electricidad adquirida sea de origen renovable y reducir al 50% las emisiones de CO₂**.

Para cumplir con estos objetivos, se han establecido las siguientes pautas de actuación:

1. **Optimizar el consumo de energía** (eficiencia energética).
2. Comprar parte de la electricidad que se consume a través de **Acuerdos de Compra de Energía de Origen Renovable** (Power Purchase Agreements, PPA).
3. Compra de **Certificados de Garantía de Origen de la electricidad** (Certificados de Energía Eléctrica de origen Renovable).

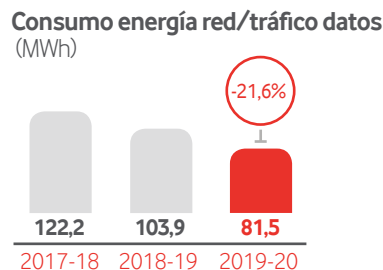


Entre las actuaciones relacionadas con la **eficiencia energética** desarrolladas durante el ejercicio 2019-20 destacan:

- **Proyectos de compartición con otros operadores (Jumping)**. La reducción de energía se consigue tanto por el desmontaje de sites como por la renovación tecnológica de los equipos.
- **El apagado de equipos en centros CORE** (centros de conmutación, centros de datos, etc.) y la **revisión de equipos en desuso para su apagado y desinstalación**. La mejora de la eficiencia energética viene tanto del apagado de los equipos como de la retirada de la infraestructura asociada (bastidores, cableados, etc.), que permite mejorar la distribución de la climatización en las salas de equipos.

Además, Vodafone sigue trabajando con sus **proveedores de equipos de red** con el fin de que el aumento de la demanda y el crecimiento del negocio no den como resultado un aumento porcentual similar en el consumo de electricidad:

- Se está desarrollando una **red más sostenible**, introduciendo algoritmos de aprendizaje automático para optimizar el uso de recursos de radio con un mínimo consumo de energía.
- Se ha incorporado la **optimización de la potencia** en las especificaciones de diseño de la nueva infraestructura 5G para garantizar que cada generación de equipos sea más eficiente energéticamente.

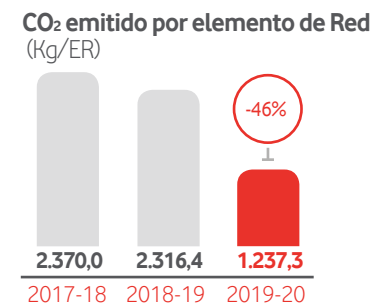


‘ Gracias a todas estas medidas se ha conseguido que el consumo de energía por tráfico de datos disminuya un **21,6%** respecto al año anterior ’

Respecto de las **emisiones de CO₂**, durante el ejercicio 2019-20 destacan las siguientes actuaciones: También se ha lanzado desde Vodafone España un proyecto para conseguir que, a partir del 1 de enero de 2021, toda la electricidad que Vodafone compre proceda de fuentes renovables. Para alcanzarlo se ha establecido un contrato que combina la adquisición de **certificados de garantía de origen para el 76% de la energía y un acuerdo de compra de energía renovable a largo plazo (PPA) para el otro 24% de la energía**.

El acuerdo del PPA tiene una duración de 5 años sobre nuevos activos y la energía tendrá origen eólico.

El objetivo es que Vodafone tenga un **40% de PPA para fines del año 2025**.



‘ Se han adquirido Certificados de Garantía de Origen renovable para un porcentaje importante de la energía adquirida, lo que ha permitido disminuir en un **46%** las emisiones de CO₂ por elemento de red ’



Consumo de energía en oficinas y tiendas propias

El consumo de energía en oficinas y tiendas propias de Vodafone supone alrededor del 2,5% del consumo total de energía.

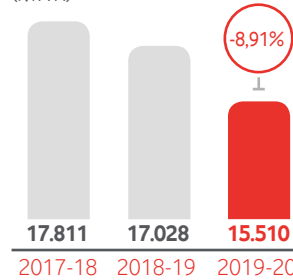
Entre las actuaciones realizadas en **oficinas** durante el ejercicio 2019-20 para aumentar la eficiencia energética, destacan:

- La instalación de **6 equipos de calidad de red** en la sede central de Vodafone, Vodafone Plaza, que reducen el consumo eléctrico. Estos equipos mejoran distintos parámetros eléctricos que redundan en una reducción en el consumo de energía activa (KWh). La reducción de consumo se estima entre un 5-10% del total.
- Se ha realizado un **análisis de curvas de cuarto horarias** para ver qué equipos o instalaciones se quedaban en latencia. Este análisis ha permitido el apagado de dichas instalaciones durante el periodo nocturno y fines de semana, y una optimización de instalaciones, reduciendo su consumo energético.
- Se han instalado **programadores horarios en los sistemas de renovación de aire** de Vodafone Plaza con el fin de ajustar las horas de funcionamiento de los mismos a la demanda real.
- Se han instalado **sondas crepusculares** en las luminarias de los vestíbulos de Vodafone Plaza para que funcionen cuando hay falta de luz.
- También se ha realizado una **prueba piloto de mejora de rendimiento de equipos de aire acondicionado**: incorporación de aditivo en el circuito frigorífico que mejora el intercambio térmico del sistema y con ello el rendimiento del mismo.

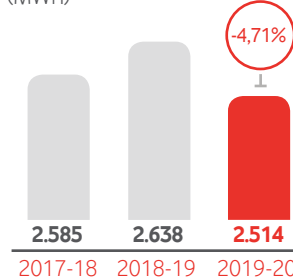
En cuanto al consumo en **Tiendas**:

Durante el ejercicio 2019-20 se ha comenzado un **proyecto de revisión del consumo en elementos energéticos** (luminaria, pantallas y clima) de las tiendas franquicia. Este proyecto persigue como objetivo la **instalación de dispositivos para la mejora de la eficiencia energética**: temperaturas estancas en clima y horarios de encendido en luminaria y principales pantallas.

Consumo energía oficinas (MWh)



Consumo energía tiendas (MWh)



*MAEs: Medidas de Ahorro Energético

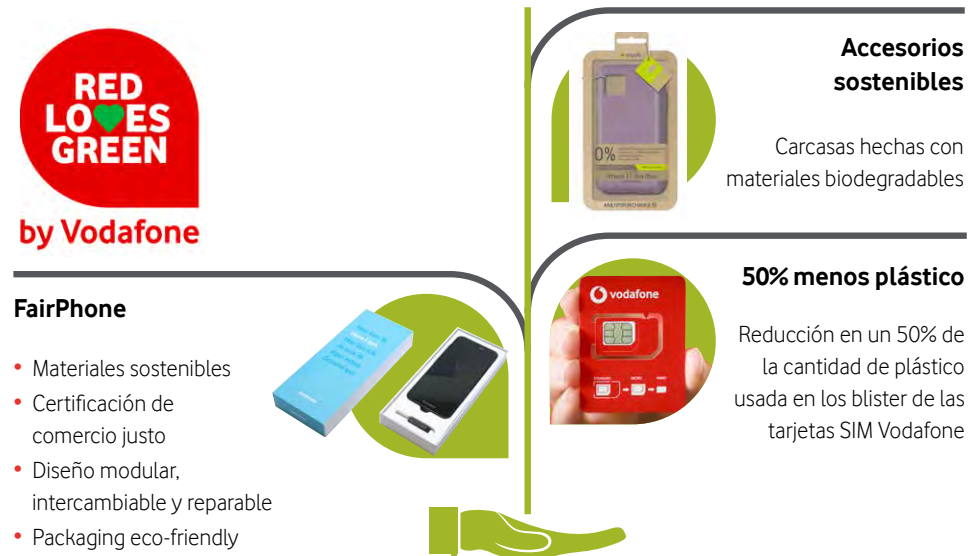


7.4.3 Residuos y Economía Circular

El papel principal de una operadora de telecomunicaciones en un modelo de Economía Circular es el de actuar como facilitador. Puesto que Vodafone no fabrica dispositivos, su oportunidad se centra en el desarrollo de modelos de negocio que faciliten y potencien la Economía Circular, proporcionando (en colaboración con sus proveedores) productos y servicios más innovadores y facilitando la reducción del impacto ambiental de los productos que usan sus clientes.

Como parte de la iniciativa 'Red Loves Green' , durante el ejercicio 2019-20, Vodafone ha comenzado la comercialización del smartphone sostenible Fairphone 3, que se suma a la gama de accesorios sostenibles fabricados con materiales reciclados o biodegradables.

También, desde marzo de 2020, ha reducido el tamaño de sus tarjetas SIM a la mitad para reducir sus residuos plásticos en un 50%.



RED LOVES GREEN
by Vodafone

FairPhone

- Materiales sostenibles
- Certificación de comercio justo
- Diseño modular, intercambiable y reparable
- Packaging eco-friendly

Accesorios sostenibles

Carcasas hechas con materiales biodegradables

50% menos plástico

Reducción en un 50% de la cantidad de plástico usada en los blister de las tarjetas SIM Vodafone

Fairphone 3

El ético, fiable y sostenible Fairphone 3 es un smartphone Android resistente que incorpora un **diseño modular** compuesto por **pantalla, batería y cámara que pueden repararse** de forma fácil. Esto ayuda a extender la vida del dispositivo y a minimizar su impacto ambiental.

Fairphone 3 se vende con **embalaje sostenible y reutilizable** y sus materiales de fabricación proceden de fuentes responsables: estaño y tungsteno no vinculado a conflictos, cobre y plásticos reciclados, y oro proveniente de comercio justo.

Vodafone y Fairphone también colaboran en compartir buenas prácticas y conocimientos en temas clave de sostenibilidad que incluyen economía circular, residuos electrónicos y reciclaje.



Accesorios 'Red Loves Green'

Están disponibles en las tiendas Vodafone los accesorios sostenibles 'Red Loves Green'. Estos incluyen carcasas de teléfono 100% biodegradables o reciclables hechas de, por ejemplo, plástico oceánico reutilizado, y con envoltorios libres de plástico. En concreto, las carcasas '**Bamboo Tek**' de Muvit **están hechas de residuos orgánicos** y las '**Recycle Tek**' **incluyen materiales 100% reciclados**.

Vodafone España planea ampliar esta gama de productos con cargadores y bases de carga hechos de materiales sostenibles a lo largo de 2020. De forma progresiva se irán incorporando otros accesorios hechos con materiales reciclados.



Nuevas tarjetas SIM a la mitad de tamaño

Vodafone España, como parte de su estrategia para minimizar el uso de todos los plásticos no esenciales, ha reemplazado desde marzo de 2020 el estándar de tarjeta SIM (de tamaño tarjeta de crédito) con un nuevo formato a la mitad de tamaño que **reduce en un 50% la cantidad de plástico usado para producir las SIM**.

Esta iniciativa por sí misma reducirá los desechos plásticos en más de 340 toneladas por año y permitirá ahorrar hasta 15 toneladas equivalentes de CO₂ emitidas durante la producción y transporte de cada tonelada de plástico, una reducción de más de 5.000 toneladas de CO₂ al año.






‘ Más de **175.000 terminales reparados** a través de los servicios de reparación ’

Siguiendo en esta línea, también se han incorporado algunos elementos del modelo de Economía Circular a los dispositivos y los servicios que Vodafone comercializa, basándose en el principio de las tres ‘R’: fomento de la Reducción de su generación, la Reutilización y, por último, su Reciclaje, con iniciativas tales como:

- En el momento de su homologación, se tiene en cuenta el cumplimiento, por parte de los fabricantes, de la **normativa nacional sobre aparatos eléctricos y electrónicos** (gestión de residuos y restricciones de determinadas sustancias peligrosas).
- **Reducción:**
El servicio ‘Solo SIM’ (sin dispositivo) de Vodafone permite a los clientes utilizar sus servicios sin necesidad de adquirir un nuevo dispositivo, facilitando así que se alargue al máximo la vida de los dispositivos de los clientes, lo cual reduce, por una parte, la generación de residuos y, por otra, contribuye a optimizar el consumo de recursos naturales empleados en su fabricación al evitar el uso de nuevos recursos.
- **Reutilización:**
La reparación es otro de los servicios que ofrece Vodafone para extender la vida de los dispositivos, de forma que cuando el dispositivo se ha estropeado, este servicio permite gestionar la reparación, aunque el equipo se encuentre fuera de garantía, siempre y cuando sea factible su reparación
La **Recompra de Dispositivos** está a disposición de los clientes cuando los equipos funcionan correctamente y los clientes ya no desean seguir haciendo uso de los mismos. En este esquema se les ofrecen descuentos por los dispositivos a través de alianzas con empresas especializadas, facilitando así la reintroducción en el circuito económico de aquellos equipos que ya no se corresponden con las necesidades iniciales de los clientes. Estos dispositivos, una vez reacondicionados, pueden ser reutilizados en países en desarrollo o emergentes, lo cual tiene beneficios tanto sociales, ya que se facilita el acceso a la tecnología a un precio más asequible para estos mercados, como medioambientales, puesto que se alarga la vida útil del dispositivo, se evitan residuos y no es necesario extraer nuevas materias primas para un nuevo equipo.
- **Reciclaje:**
El **Reciclaje de Residuos** se aplica cuando los dispositivos no funcionan y pueden ser depositados en los contenedores que se encuentran en las tiendas propias de Vodafone, asegurando así su reciclado y la recuperación de sus materiales de una forma respetuosa con el medioambiente.
Los rápidos avances en el sector y la necesidad de ofrecer siempre a los clientes el mejor servicio, hace que se tengan que reemplazar con cierta frecuencia los equipos de red de Vodafone. Estos cambios tecnológicos, por otra parte, permiten instalar en la red equipos cada vez más eficientes energéticamente. Vodafone se asegura que los residuos de red que se generan en estas operaciones son reutilizados siempre que sea posible, o bien reciclados y gestionados adecuadamente.

‘ El **100%** de los residuos eléctricos generados en la red se reciclan ’

Por otra parte, Vodafone está convencido de que el uso de soluciones basadas en el **Internet de las Cosas (IoT)** presenta oportunidades significativas para muchos sectores de la sociedad. De esta forma, los dispositivos inteligentes pueden proporcionar una gran cantidad de información sobre la ubicación, el estado y la disponibilidad de diversos tipos de activos, lo que permite crear un ciclo continuo y optimizar el uso de materiales.

Existen numerosos ejemplos de cómo los dispositivos inteligentes que utilizan **soluciones IoT** pueden facilitar la **Economía Circular**, tales como las soluciones relacionadas con la recogida de residuos, con la gestión eficiente del consumo de agua, los sistemas de mantenimiento inteligentes, etc. 



Residuos y otros consumos

Envases y Papel

A través de sus tiendas, Vodafone pone en el mercado **bolsas de papel y otros tipos de envases comerciales** que se declaran en el Sistema Integrado de Gestión de Envases y Embalajes (Ecoembes). En el último ejercicio, Vodafone ha puesto en el mercado 85 Tn de papel y cartón, y 3,3 Tn de plástico.

En Vodafone España se han consumido en el ejercicio 2019-20 15,2 Tn de papel de oficina. Además de fomentar entre los empleados la reducción en su consumo, la adquisición de papel con certificación de gestión forestal sostenible contribuye significativamente a la conservación del medioambiente. Por eso, Vodafone requiere a sus proveedores de papel que este sea **reciclado o procedente de fibras vírgenes de madera certificada** conforme a los sistemas PEFC, FSC o equivalente, y que se haya obtenido a través de un **sistema limpio de producción**, ya sea ECF (Elementary Chlorine Free) o TCF (Totally Chlorine Free).

Todo el papel de oficina que se consume en Vodafone cumple con estos criterios.

También se asegura de implantar sistemas para **minimizar, recoger y reciclar el papel que consume en sus oficinas** y fomenta, a través de herramientas digitales (como la tarjeta de visita digital a través de la App Smart Building) y de la concienciación a los empleados, la disminución en el consumo de este y otros recursos.

Otro de los aspectos destacables en cuanto al consumo de papel por sus operaciones se refiere a la facturación de los servicios a clientes. Así, con el objetivo de reducir el consumo de papel en los procesos de facturación, Vodafone fomenta la factura electrónica.



‘ El **87,5%** de los clientes residenciales y el **81,3%** de los clientes empresa disponen de factura electrónica ’

Plásticos

Durante el ejercicio 2019-20 se han continuado implantando en las oficinas diversas iniciativas encaminadas a la desaparición de los elementos **plásticos de un solo uso**:

- Sustitución de todas las botellas de agua de plástico por un envase más sostenible.
- Entrega de botella de agua personal reutilizable en el Welcome Pack de acogida de empleados.
- Sustitución de vasos de plástico por vasos cartón.
- Descuentos a los empleados en los precios del café por traer una taza reutilizable.
- Uso de vajilla, cubiertos y paletinas biodegradables en servicios de restauración.

Además, Vodafone sigue avanzado con sus proveedores de servicios de restauración en la búsqueda de soluciones alternativas para la desaparición paulatina de cualquier elemento plástico de un solo uso.

Consumo de agua

Aunque no es un aspecto significativo en el negocio, también se controla el **consumo de agua**, que se capta y vierte en la red de saneamiento. En las oficinas centrales en Madrid, Vodafone dispone de depósitos para la captación y reutilización del agua de lluvia.

En cuanto a vertidos o derrames accidentales, no se ha registrado en este ejercicio ninguno relevante.

Contaminación Lumínica

Vodafone utiliza unos **sistemas de iluminación sostenible** para lograr una mayor calidad del ambiente a la vez que se fomenta el ahorro y la eficiencia energética. Sus instalaciones de iluminación exterior están diseñadas para evitar en lo posible la contaminación lumínica al entorno, cumpliendo la normativa vigente en cada emplazamiento.



Sostenibilidad en Obras y Espacios

Vodafone continúa aplicando su estándar en obras:

- Sustitución de los equipos de clima por otros más eficientes y con **control de Trend**, que permite establecer la temperatura correcta con el consiguiente ahorro.
- Sustitución de las luminarias por **instalación LED**, incluyendo el **sistema de control DALI** que permite regular la intensidad de acuerdo a la iluminación exterior y apagarla cuando no haya nadie en la oficina.
- Sustitución de fuentes de botellero por **máquinas de toma de corriente**.
- Eliminación de papeleras y colocación de **contenedores para la segregación de residuos**.
- Mobiliario de madera con **sello FSC**.

En la obra del nuevo edificio de oficinas de Barcelona se han añadido además las siguientes actuaciones **para mejorar la sostenibilidad**:

- **Pintura ecológica** sin contenido en plásticos ni elementos tóxicos (la pintura plástica normal contiene elementos tóxicos que permanecen al menos 5 años).
- Instalación de **urinarios que funcionan sin agua** con el consiguiente ahorro.
- Utilización de **nuevos materiales** como corcho, cartón, PTE ondulado, maderas... en sustitución de plásticos o derivados.
- Instalación de **azulejo** tanto en office como en aseos **en lugar de PVC**.
- Todos los tapizados que anteriormente podían utilizarse con tipo 'ecopiel' para evitar manchas, se han dejado **sin tapizar** (dejándolo en madera) **para evitar la utilización de cualquier tipo de plásticos**.
- Instalación de **lámparas con materiales de tejidos** en vez de plásticos.

En cuanto a los soportes utilizados para la imagen corporativa, se han introducido las siguientes mejoras:

- **Sustitución del PVC** que aparecía en los mensajes corporativos por **madera**.
- **Sustitución del material de los vinilos** de imagen por uno **libre de plásticos** (incluyendo también la tinta utilizada para ello).
- Instalación de pizarras de cristal en lugar de pizarras de veleda.

En los procesos de Mudanza:

- Se han **sustituido la carta informativa y el folio impreso** de mudanza, facilitado en mano a cada usuario (3.000 personas aprox.), **por una carta y planos digitales en formato PDF** enviados por correo electrónico, reduciendo así el consumo de papel.
- Se le ha dado **a todas las cajas de mudanzas al menos dos usos**, reduciendo así el consumo de cartón.



Gases perjudiciales para la capa de ozono

Con el objeto de controlar su potencial de agotamiento del ozono (ODP) y el potencial de Calentamiento Global (GWP), Vodafone **controla los gases que utiliza** en sus sistemas de climatización y de extinción de incendios, y previene y registra posibles fugas. En ese sentido, continua con sus **planes de sustitución de gases y refrigerantes**.




7.4.4 Beneficios ambientales del uso de la tecnología de Vodafone

En los tiempos que vivimos, más de 5.000 millones de personas (unas dos terceras partes de la población mundial) están conectadas gracias a los dispositivos móviles. Y cada vez más, como resultado del desarrollo de las tecnologías de **M2M** ('Máquina a Máquina') e **IoT**, hay en el mundo más objetos conectados.

La actividad de un operador de telecomunicaciones conlleva beneficios medioambientales principalmente a través del **uso de sus productos y servicios** por parte de los clientes, esto cobra especial relevancia en el caso de los servicios de conexiones M2M e IoT.

La mayoría de los beneficios están asociados a la **reducción de las emisiones de CO₂** como resultado de una disminución en el consumo de electricidad, gas y combustibles, aunque también pueden tener asociados otros beneficios ambientales como la **reducción o la optimización en los consumos de recursos** como el agua, materias primas, residuos, etc. y la **mejora de los procesos de economía circular y economía colaborativa**, así como otros **beneficios ambientales** relacionados con el desarrollo de la población en zonas rurales o deshabitadas. El uso de los productos y servicios de Vodafone, así como de los datos e información recogidos a través de sus sistemas de **Big Data e Inteligencia Artificial**, también favorece el estudio y seguimiento de la biodiversidad, y la prevención de incendios y catástrofes naturales.

La tecnología y servicios de Vodafone proporcionan a sus clientes los medios suficientes para **reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)**. Las aplicaciones de IoT que ayudan a reducir esas emisiones incluyen:

- **Medidores inteligentes de energía** que permiten a las empresas, autoridades municipales y hogares monitorear, administrar y reducir su uso de energía.
- **Smart Cities** conectadas de manera inteligente para mejorar la eficiencia de los servicios intensivos de energía, como el transporte público, las redes de carreteras y el alumbrado. 

‘ **603.493** toneladas de CO₂ evitadas por el uso de soluciones IoT en 2019-20 ’

- **Logística inteligente:** tecnologías IoT integradas en vehículos para optimizar la gestión de rutas, el mantenimiento de los vehículos y el desempeño de los conductores, lo que ofrece un ahorro en el consumo de combustible de hasta un 30%.

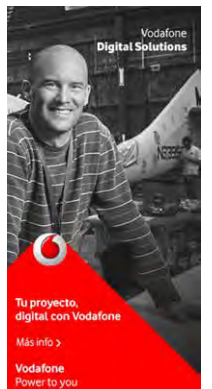
El uso de algunas de estas soluciones por parte de los clientes de Vodafone, de acuerdo con el informe elaborado por Carbon Trust, ha evitado la emisión de 603.493 Toneladas de CO₂ en España.

Gestión de Recursos

- **Gandía:** Usando la tecnología NBloT se facilita la gestión integral de toda la red hídrica en Gandía, referencia mundial de Smart Water City. Las ventajas son múltiples, desde ahorro de recursos por detección inmediata de fugas a valor añadido a los ciudadanos como por ejemplo alertas de consumo en viviendas vacías o alertas a servicios sociales por ausencia de consumo en personas vulnerables.

- **AMMETRONIC96: Trabajadores y flotas de vehículos siempre localizados y organizados** 

La empresa canaria de aerogeneradores controla sus equipos humanos y técnicos de trabajo gracias a Sesame y otras soluciones de Vodafone. Debido a las características de su trabajo, los operarios de Ammetronic96 tienen que ser operativos desde cualquier lugar y, gracias a las herramientas y conectividad que le proporciona Vodafone, toda la empresa funciona en movilidad. Sus 26 vehículos especializados le permiten operar en 40 parques eólicos e instalaciones en todas las islas del archipiélago gracias a la solución de gestión de flotas que, además, permite el control del kilometraje favoreciendo la sostenibilidad y reduciendo en la medida de lo posible el gasto en combustible.





El detalle de los productos y servicios, el mecanismo de disminución de emisiones y los factores de reducción por Carbon Trust para su análisis se detalla en el siguiente cuadro:

Aplicación IoT	Descripción	Mecanismo de reducción de GEI	Factor de reducción de GEI
Medidores inteligentes <ul style="list-style-type: none"> • Domésticos 	Medidores habilitados con tecnología IoT que periódicamente registran el consumo de cada servicio (gas, agua o electricidad) y comunican la información a la compañía proveedora de dicho servicio, permitiéndoles un informe en remoto.	Los medidores inteligentes son una importante herramienta para reducir el gasto de recursos domésticos y la gestión de las redes de abastecimiento de manera más eficiente. Muchos estudios han demostrado que la instalación de medidores inteligentes e iniciativas asociadas a los mismos tienen como resultado reducciones en el consumo de energía.	La media de ahorro de gas y electricidad se ha establecido en un 3% por año ¹ .
Medidores inteligentes <ul style="list-style-type: none"> • Comerciales 	Como los medidores domésticos, pero para emplazamientos comerciales que generalmente tienen múltiples medidores para definir patrones y áreas de consumo.	Los medidores inteligentes en propiedades comerciales ofrecen visibilidad a los responsables del edificio sobre cómo y cuándo la organización consume energía o electricidad. Los medidores inteligentes han demostrado que pueden suponer ahorros de energía, así como el consumo puede ser optimizado de manera remota.	La media de ahorro de gas y electricidad asumida es de un 3% por año ² .
Logística inteligente y gestión de flota <ul style="list-style-type: none"> • Turismos 	Sistemas conectados telemáticamente que consisten en una unidad dentro del vehículo (IVU) conectada a un servidor central. Dentro de una flota de coches es usado principalmente para la navegación satélite y para proporcionar información sobre el desempeño del conductor. Esta información puede ser usada también para pólizas de seguro de coche basadas en el uso del mismo.	Los sistemas de gestión de flota pueden ser utilizados para optimizar rutas y evitar áreas congestionadas por el tráfico, lo cual resulta directamente en una reducción del consumo de combustibles. Los sistemas telemáticos pueden ofrecer información en tiempo real sobre el desempeño de los conductores. Esta tecnología facilita la información, pero el ahorro requiere de la aplicación de la misma por parte del conductor.	6%. Esto se aplica a emisiones anuales medias para un turismo ³ .
Logística inteligentes y gestión de flota <ul style="list-style-type: none"> • Autobuses 	Sistemas conectados telemáticamente que consisten en una unidad dentro del vehículo (IVU) conectada a un servidor central. Proporciona así información en tiempo real sobre la localización GPS del vehículo y puede incluir otros indicadores como el consumo de combustible o el desempeño del conductor.	Autobuses conectados pueden comunicarse con el sistema de semáforos para priorizar rutas, mejorando la eficiencia del uso de combustible. Los servicios de localización GPS pueden ser usados además para informar a los pasajeros de los horarios de llegada de los autobuses. Ambas herramientas pueden ayudar a definir los patrones seguidos por cada ruta y mejorar así las emisiones por cada pasajero.	El ahorro de combustible asumido es de un 6%. Esto se aplica a emisiones anuales medias para un autobús.

¹ <http://www.ofgem.gov.uk/Pages/MoreInformation.aspx?docid=21&refer=Sustainability/EDRP>

² La media se ha estimado a partir de una selección de casos de estudio que varían entre 7.5% y el 25% <http://www.betterbuildingspartnership.co.uk/sites/default/files/media/attachment/bbp-better-meteringtoolkit.pdf> <http://www.vodafone.com>

³ Varios estudios publicados e inéditos indican ahorros entre el 5-15%, dependiendo de la profundidad de estudio. Ejemplos: sources: <http://www.energysavingtrust.org.uk/businesses/sites/default/files/Telematics.pdf> <http://www.fiag.co.uk/wp-content/uploads/2014/11/FIAG-Telematics-Explained-white-paper.pdf> <http://www.mixtelematics.us/solutions/fuel-saving>



Aplicación IoT	Descripción	Mecanismo de reducción de GEI	Factor de reducción de GEI
Logística inteligente y gestión de flota <ul style="list-style-type: none"> Vehículos ligeros y pesados de transporte de mercancía 	Igual que para turismos, pero para vehículos de transporte de mercancías tanto ligeros como pesados. Las aplicaciones comerciales incluyen entrega optimizada, rutas de envío, contador de uso de combustibles y monitorización del desempeño del conductor.	Las entregas optimizadas y las rutas de envío para vehículos de transporte de mercancías aseguran que los viajes innecesarios son minimizados, lo que conlleva un uso eficiente del combustible. Sistemas telemáticos pueden ofrecer información en tiempo real a los conductores sobre su desempeño. Esta tecnología facilita la información, pero el ahorro requiere de la aplicación de la misma por parte del conductor.	El ahorro de combustible asumido se encuentra entre un 2% y un 10%, dependiendo de la clasificación y la aplicación. Esto se aplica a emisiones anuales medias para vehículos ligeros y pesados de transporte de mercancía.
Logística inteligente y gestión de flota <ul style="list-style-type: none"> Taxis 	Sistemas conectados telemáticamente que consisten en una unidad dentro del vehículo (IVU) conectada a un servidor central. Estos están conectados generalmente a aplicaciones móviles donde los usuarios localizan y llaman a taxis que se encuentren cerca. Múltiples usuarios pueden estar conectados para compartir viajes.	Los ahorros de emisiones para taxis se consiguen minimizando el recorrido que estos hacen sin pasajeros, basándose en un control centralizado de envío de taxis.	Usa un factor de reducción de carbono de 344,1 Kg CO ₂ eq por conexión, extraído del análisis de Vodafone Países Bajos 'Environmental Profit and Loss' 4, que emplea un ahorro de combustible del 5% aplicado a la tasa de emisión anual para un taxi.
Logística inteligente y gestión de flota <ul style="list-style-type: none"> Contenedores Inteligentes 	Los contenedores equipados con tecnología IoT en su interior se comunican con los servicios de recogida de basuras para notificarles cuando el contenedor está lleno, previniendo así viajes innecesarios por los vehículos de recogida de basura.	El principal mecanismo que se facilita es la reducción de los viajes de los vehículos de recogida de basura, lo que conlleva ahorro de combustible.	Factor de reducción de 5Kg CO ₂ eq por contenedor inteligente utilizado. ⁵
Alumbrado público	El alumbrado público equipado con tecnología IoT permite variar los niveles de luz dependiendo de la hora del día y cuánta gente se encuentre alrededor.	El ahorro de emisiones se consigue evitando el uso del alumbrado cuando es innecesario. Además, pueden regularse niveles más bajos de luz en zonas poco transitadas.	Reducción del consumo de energía en el alumbrado público del 20%. ⁶

⁴ https://www.vodafone.nl/_assets/downloads/algemeen/environmental_profit_and_loss_account_2014_2015.pdf

⁵ Abatement factor derived from Smart Bin case study: https://m2m.vodafone.com/insight_news/case-study/mic-o-data.jsp

⁶ <http://www.telensa.com/category/news/page/3/> <http://www.telensa.com/smart-lighting/>



Aplicación IoT	Descripción	Mecanismo de reducción de GEI	Factor de reducción de GEI
Carga de vehículos eléctricos	Los puntos de carga equipados con tecnología IoT pueden interactuar con vehículos eléctricos o apps móviles de los conductores para indicarles el punto de carga más apropiado, dando a los conductores la confianza de llevar a cabo más viajes en vehículos eléctricos.	El uso de los vehículos eléctricos por encima de los vehículos de combustible tradicionales conlleva una importante reducción de emisiones. Se asume que cada viaje en vehículo eléctrico gracias a la recarga en uno de estos puntos, sustituye a un viaje de vehículo gasoil o gasolina.	Distancia anual de conducción calculada a partir de la carga suministrada por un punto de recarga ⁷ . El ahorro es la diferencia en emisiones entre un coche de gasolina y un coche eléctrico para esa misma distancia.
Salud	Los dispositivos conectados permiten a los enfermos crónicos o de alto riesgo ser monitorizados desde sus casas. De esta manera se evitan viajes desde y al hospital tanto por los pacientes como por los profesionales sanitarios, de manera que se liberan camas de hospital.	Las emisiones asociadas con la estancia en el hospital son las que se evitan permitiendo al paciente permanecer en su hogar. Además, hay emisiones evitadas al no ser necesario el transporte en coche hacia y desde el hospital.	Se asume un 42% de reducción en los ingresos en hospital. ⁸

⁷ <https://tfl.gov.uk/cdn/static/cms/documents/ev-fact-sheet-201404-201406.pdf>

⁸ La Teleasistencia reduce las intervenciones hospitalarias un 55% y reduce las admisiones en urgencias un 29%. Una media del 42% es el dato finalmente utilizado. http://www.gsma.com/connectedliving/wp-content/uploads/2013/02/GSMA-Connected-Life-PwC_Feb-2013.pdf



PRÓXIMOS OBJETIVOS

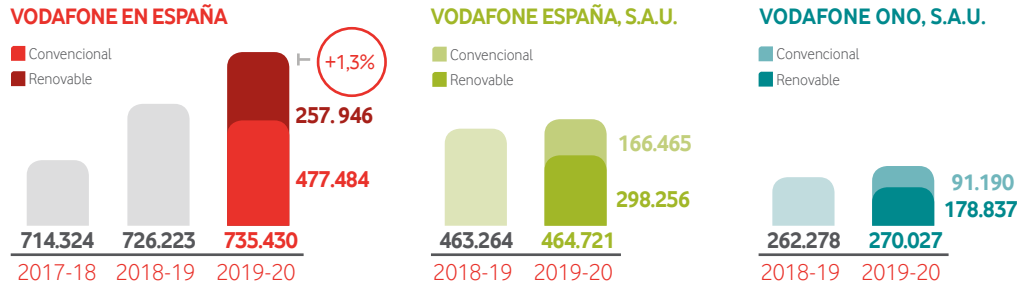
- 100% de la Energía consumida, de origen renovable. Marzo 2025
- Reducir al 50% las emisiones de CO₂ respecto al ejercicio 2016-17. Marzo 2025
- Obtener el certificado ISO 50001 de Gestión Energética para los centros de mayor consumo. Marzo 2021
- Instalación de paneles fotovoltaicos en Vodafone Plaza. Marzo 2022
- Plan de eficiencia del agua en Vodafone Plaza. Marzo 2021
- Hacer más sostenibles los procesos de mudanzas masivas. Marzo 2021
- Realizar auditorías energéticas en tiendas. Marzo 2022



7.4.5 Tablas y gráficos de evolución

Consumo de energía

1 Consumo de Energía Total (MWh)

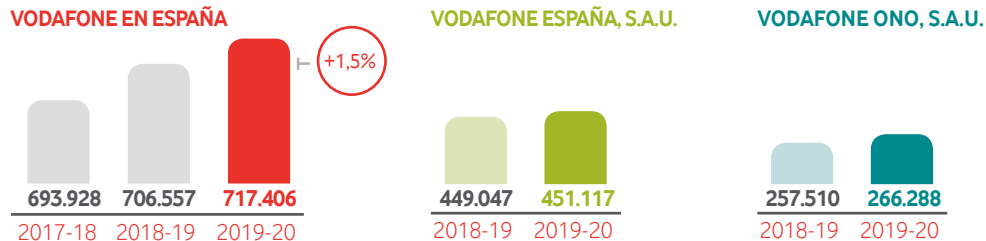


2 Evolución consumo absoluto de energía total por fuentes primarias (G.J)*

	2017-18	2018-19	2019-20
Energía Indirecta (G.J)			
Procedente de la red eléctrica	2.564.126	2.609.376	2.641.957
Energía Directa (G.J)			
Eólico-Solar (**)	16	16	14
Diésel	1.129	619	578
Gas Natural	6.294	4.394	5.000
TOTAL	2.571.566	2.614.404	2.647.548

(* 1MWh= 3,6 GJ / (**) Toda la energía eólico-solar corresponde a Vodafone España S.A.U.

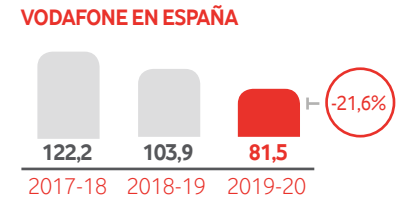
3 Consumo de energía en la red (MWh)



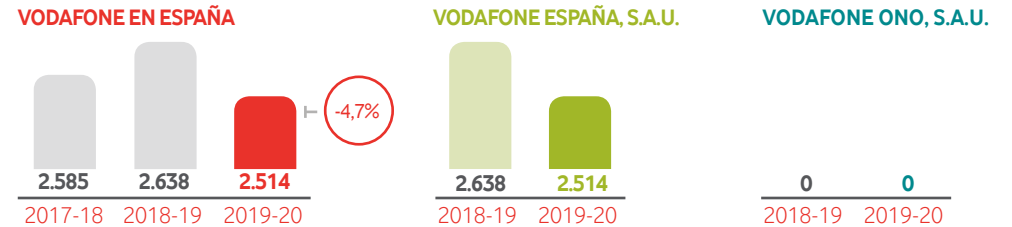
4 Variación del consumo de energía de red por elemento de red respecto a 2006-07 (%)



5 Consumo de energía en la red por tráfico de datos (KWh/TB)



6 Consumo de energía en tiendas (MWh)



7 Consumo de energía en oficinas (MWh)



(* Estimado en base al nº de empleados. El 68% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España S.A.U. y el 28% a Vodafone Ono S.A.U. (** Estimado en base al nº de empleados. El 71,5% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España S.A.U. y el 24,1% a Vodafone Ono S.A.U.



Emisiones y otros consumos

8 Emisiones de CO₂ evitadas por el uso de videoconferencias (Tn)*

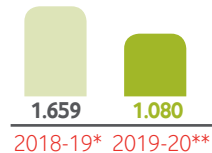
VODAFONE EN ESPAÑA

	2017-18	2018-19	2019-20
Nº Videoconferencias Nacionales	5.678	8.625	5.911
Nº Videoconferencias Internacionales	11.959	15.268	9.870
Estimación ahorro Emisiones CO ₂ (Tn)	1873	2.439	1.589

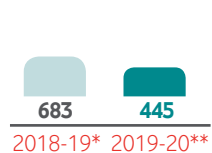
(*) Para el cálculo de las emisiones de CO₂ evitadas como consecuencia del uso de Videoconferencias, se ha estimado que una de cada cuatro videoconferencias ha evitado, al menos, el viaje de ida y vuelta nacional o internacional (según corresponda) de una persona. Por otra parte, basándose en distintas fuentes, se considera un viaje de ida y vuelta nacional, (como media) un vuelo que realiza una persona entre Madrid-Barcelona y que supone la emisión de unos 140 Kg de CO₂, y que este valor se puede multiplicar por cuatro (como media) en un viaje de ida y vuelta internacional.

La disminución en el último ejercicio se debe a que, por un problema con sistemas, no se quedaron registrados los datos de uso durante un periodo de tres meses y medio.

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

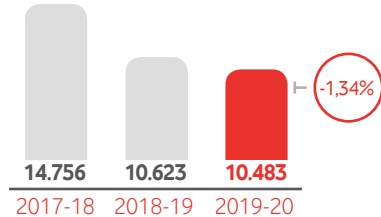


VODAFONE ONO, S.A.U.

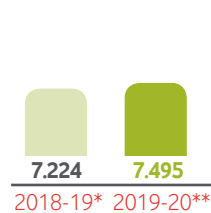


9 Km Volados por empleados (x1.000)

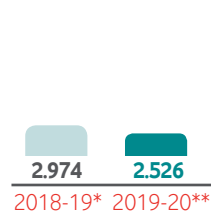
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.



VODAFONE ONO, S.A.U.

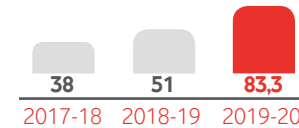


(*) Estimado en base al nº de empleados. El 68% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España SAU, y el 28% a Vodafone Ono SAU.
 (**) Estimado en base al nº de empleados. El 71,5% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España SAU, y el 24,1% a Vodafone Ono SAU.

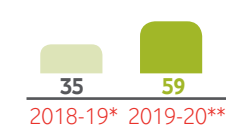
10 Consumo de flota de vehículos (miles de litros)

GASOLINA

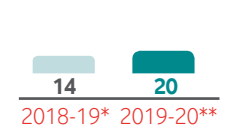
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

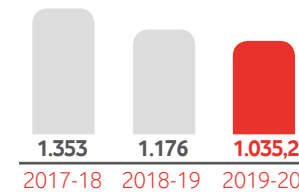


VODAFONE ONO, S.A.U.

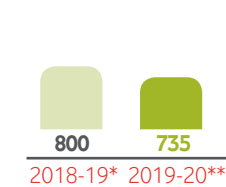


DIÉSEL

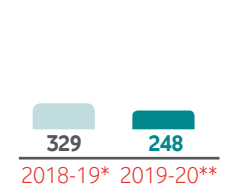
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.



VODAFONE ONO, S.A.U.

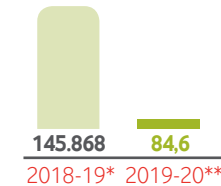


11 Emisiones totales de CO₂ (Tn)

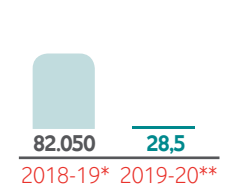
VODAFONE EN ESPAÑA

EVOLUCIÓN	2017-18	2018-19	2019-20
Alcance 1	12.811	24.771	8.090
Alcance 2	191.810	187.763	108.294
Alcance 3	13.813	15.384	1.936
TOTAL	218.435	227.918	118.321

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.



VODAFONE ONO, S.A.U.



La disminución de emisiones de CO₂ del último ejercicio se debe:

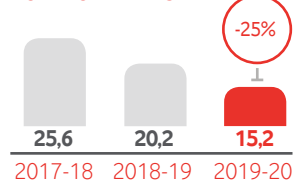
- Alcance 1: al menor número de recargas realizadas en sus gases refrigerantes y sistemas de extinción de incendios.
- Alcance 2: por un lado, a la compra de certificados de garantía de origen del 50% de su consumo eléctrico y, por otro, a la disminución de los factores de conversión de la energía eléctrica (tanto la de su proveedor, como la media del país).
- Alcance 3: a un cambio de criterio del Grupo en cuanto al alcance en el que reporta algunos de sus consumos de red en emplazamientos alquilados (antes en alcance 3 y ahora en el alcance 2).

(*) Estimado en base al nº de empleados. El 68% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España SAU, y el 28% a Vodafone Ono SAU.
 (**) Estimado en base al nº de empleados. El 71,5% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España SAU, y el 24,1% a Vodafone Ono SAU.

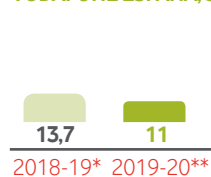


12 Consumo de papel en oficinas (Tn)

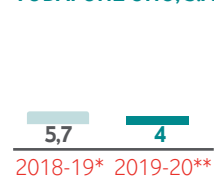
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

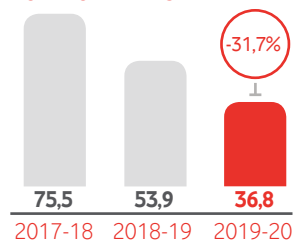


VODAFONE ONO, S.A.U.

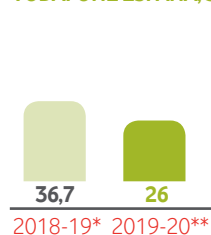


13 Papel Reciclado (Tn)

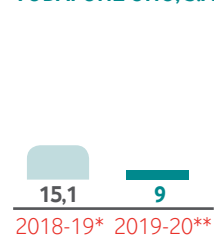
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

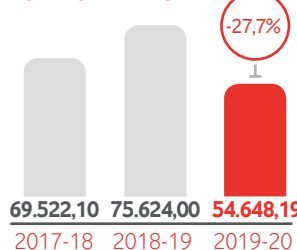


VODAFONE ONO, S.A.U.

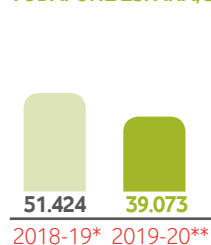


14 Consumo de Agua (m³)

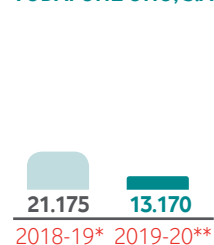
VODAFONE EN ESPAÑA



VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.



VODAFONE ONO, S.A.U.



(*) Estimado en base al nº de empleados. El 68% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España SAU, y el 28% a Vodafone Ono SAU.
 (**) Estimado en base al nº de empleados. El 71,5% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España SAU, y el 24,1% a Vodafone Ono SAU.

La reducción del consumo se debe tanto a las actuaciones realizadas, como al cambio en el sistema de control de consumos reales que se ha implantado durante este ejercicio en las oficinas principales.





8

Elaboración del informe

8.1 Principios / 8.2 Índices / 8.3 Glosario / 8.4 Informe de revisión independiente



8.1 Principios

Para la elaboración de este Informe se han considerado los siguientes estándares internacionales y la Ley Nacional 11/2018:

a. Las directrices establecidas por el **International Integrated Reporting Council (IIRC)** para la elaboración de informes que agrupen tanto Información Financiera como no Financiera (**GRI 102-46**):

Directrices del IIRC	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2019-20
Enfoque estratégico y orientación futura	Información sobre estrategia
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 proporciona respuesta a sus expectativas
Materialidad y concisión de la Información	Análisis de materialidad
Fiabilidad de la información	Verificación de la información por auditores externos
Consistencia y comparabilidad	Información presentada de acuerdo a normas internacionales y comparando con ejercicios anteriores

b. Los requisitos establecidos por los **Estándares GRI (Global Reporting Initiative)** para la elaboración de Informes de Sostenibilidad, tanto en cuanto a los principios de contenido y calidad de la información aportada, como a los contenidos básicos generales y contenidos básicos específicos (**GRI 102-46**):

Principios de Estándares GRI		Reflejo en el Informe Integrado Vodafone España 2019-20
Contenidos	Inclusión de los grupos de interés	Información sobre los grupos de interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas
	Contexto de Sostenibilidad	Información sobre actividades que permiten crear valor económico, social y ambiental
	Materialidad	Análisis de materialidad
	Exhaustividad	Información sobre las actividades desarrolladas durante el ejercicio fiscal
Calidad	Precisión	Información recogida a través de los sistemas de información
	Equilibrio	Información sobre los resultados obtenidos en los aspectos materiales
	Claridad	Información ordenada, esquematizada y sintetizada
	Comparabilidad	Información presentada de acuerdo a normas internacionales y comparando con ejercicios anteriores
	Fiabilidad	Verificación de la información por auditores externos
	Puntualidad	Publicación anual del Informe

c. Los Principios establecidos por **AccountAbility** en su norma **AA1000AP 2018**, en cuanto a la información aportada:

Principios de AA1000AP	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone España 2019-20
Inclusividad	Información sobre los grupos de interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas
Relevancia	Información sobre los aspectos considerados materiales
Capacidad de respuesta	Información sobre los resultados obtenidos en los aspectos materiales
Impacto	Información sobre cómo medimos y monitorizamos nuestros impactos directos e indirectos



d. Los Principios del Pacto Mundial de la ONU (GRI 102-46)

Vodafone España está adherida desde 2012 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las empresas 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 su compromiso y los avances logrados en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial.

Por otra parte, en septiembre 2015 la ONU estableció los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** como la Agenda 2030 Global, afectando a gobiernos, empresas y entidades del tercer sector. A este respecto, Vodafone ha realizado un análisis de su contribución a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible, estableciendo indicadores de seguimiento para mostrar su evolución. **2**

Principios Pacto Mundial	Políticas		Seguimiento y Medición		
	Informe Integrado 2019-20	Pág.	Informe Integrado 2019-20	Pág.	
Principio 1: 'Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia'	<ul style="list-style-type: none"> Vodafone empresa sostenible 30 Uso seguro y responsable 108 Código de compras éticas 51 Código de conducta 44 y 45 		<ul style="list-style-type: none"> Vodafone y los DDHH 55 a 57 Privacidad 47 y 48 Evaluación proveedores 53 y 54 		<ul style="list-style-type: none"> Matriz de materialidad 35 Canal 'Speak up!' 46 y 47 Formación sobre 'Doing what's right' 46 Información y concienciación en el disfrute seguro y responsable 108
Principio 2: 'Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos'	<ul style="list-style-type: none"> Código de conducta 44 y 45 Código de compras éticas 51 		<ul style="list-style-type: none"> Evaluación proveedores 53 y 54 Política de no utilización de minerales conflictivos 52 		<ul style="list-style-type: none"> Canal 'Speak up!' 46 y 47 Seguimiento y evaluación de proveedores 53 y 54
Principio 3: 'Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva'	<ul style="list-style-type: none"> Convenio Colectivo 115 Código de Conducta 44 y 45 		<ul style="list-style-type: none"> Relaciones Laborales 114 y 115 Código de Compras Éticas 51 		<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Laboral 68
Principio 4: 'Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción'	<ul style="list-style-type: none"> Convenio Colectivo 115 Relaciones Laborales 44 y 45 		<ul style="list-style-type: none"> Código de Conducta 114 y 115 Código de Compras Éticas 51 		<ul style="list-style-type: none"> Canal 'Speak up!' 46 y 47
Principio 5: 'Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil'	<ul style="list-style-type: none"> Convenio Colectivo 115 Relaciones Laborales 44 y 45 		<ul style="list-style-type: none"> Código de Conducta 114 y 115 Código de Compras Éticas 51 		<ul style="list-style-type: none"> Canal 'Speak up!' 46 y 47 Empleados por edad y sexo 123
Principio 6: 'Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación'	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades 117 a 119 Código de conducta 44 y 45 		<ul style="list-style-type: none"> Convenio colectivo 115 Código de compras éticas 51 		<ul style="list-style-type: none"> Evolución diversidad 123
Principio 7: 'Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente'	<ul style="list-style-type: none"> Código de conducta 44 y 45 Sistema de gestión medioambiental 133 y 134 		<ul style="list-style-type: none"> Emisiones radioeléctricas y salud 102 Control de los impactos ambientales 135 a 141 		<ul style="list-style-type: none"> Evolución impactos ambientales 146 a 148
Principio 8: 'Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental'	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión medioambiental 133 y 134 		<ul style="list-style-type: none"> Control de los impactos ambientales 135 a 141 		<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento sistema gestión ambiental 134
Principio 9: 'Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente'	<ul style="list-style-type: none"> Internet de las Cosas (IoT) 95 y 96 142 a 145 				<ul style="list-style-type: none"> Buenas prácticas con clientes 86, 94 a 97 142 a 145
Principio 10: 'Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno'	<ul style="list-style-type: none"> Código de Conducta 44 y 45 Código de Compras Éticas 51 		<ul style="list-style-type: none"> Política anticorrupción y anti soborno 45 a 47 Gobierno corporativo 59 a 64 		<ul style="list-style-type: none"> Actuaciones contra el fraude y corrupción 45 a 47



e. Los requisitos establecidos por la **Ley 11/2018**, de 28 de diciembre, de Información no Financiera y Diversidad, aplicable a las sociedades **Vodafone España S.A.U.** y **Vodafone Ono S.A.U.** (**GRI 102-46**)

Requisitos Ley 11/2018	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2019-20
Modelo de Negocio	Modelo de Negocio
Políticas de Riesgos	Gestión de Riesgos
Indicadores en base a marcos nacionales, europeos o internacionales	Estándares GRI
Información sobre los impactos	Análisis de materialidad
Información sobre cuestiones medioambientales	Desempeño en medioambiente
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Desempeño en empleados
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Gestión de los derechos humanos
Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno	Política anticorrupción
Información sobre la sociedad	Desempeño en clientes, sociedad y proveedores

8.2 Índices

8.2.1 Contenidos según IIRC

Se esquematiza a continuación, dónde se puede encontrar en el presente Informe cada uno de los contenidos requeridos por IIRC (**GRI 102-46**):

Contenidos requeridos IIRC	Páginas Informe 2019-20
Descripción de la organización y del entorno	
• Indicadores clave 2019-20	7 y 8
• Principios de negocio y cultura corporativa	44, 45, 60 y 113
• Estructura organizativa	13
• Análisis del entorno	71 a 76
Gobierno corporativo	
• Cumplimiento normativo	59 a 62
• Consejo de administración y comités	63 a 68
Modelo de negocio	
• Modelo de negocio	16 y 17
• Creación de valor	25 a 29
• Marco estratégico de empresa sostenible	30
Riesgos y oportunidades	
• Gestión de riesgos	78 a 81
Estrategia y asignación de recursos	
• Estrategia	83
• Modelo de negocio: indicadores clave 2019-20	7 y 8
Desempeño	
• Sociedad digital	84 a 102
• Inclusión para todos	103 a 132
• Planeta	133 a 148
Perspectivas futuras	
• Análisis del entorno	71 a 76
• Objetivos	53, 54, 84, 102, 103, 122, 133, 145
Bases de preparación y presentación	
• Perfil y objetivo del informe	6
• Marco estratégico de empresa sostenible	30
• Principios de elaboración del informe	150 a 152



8.2.2 Análisis de materialidad según estándares GRI

Para realizar la **identificación de los temas materiales** se consideran las siguientes fuentes de información (**GRI 102-46 y GRI 102-47**):

- El listado general de temas definidos por los estándares GRI
- El listado de temas establecido por el Grupo Vodafone
- El listado de temas establecido en ejercicios anteriores por Vodafone España
- Los temas identificados en el documento 'Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?' de GRI
- Los temas materiales para el sector de telecomunicaciones identificados por "Sustainability Accounting Standard"

Realizada esta identificación, en la tabla adjunta se establece la correlación entre los temas materiales según terminología GRI y los temas materiales según Vodafone España, su cobertura (externa o interna) y cuyos respectivos enfoques de gestión se describen en los diferentes apartados del presente Informe Anual:

	ESTÁNDARES GRI	TEMA MATERIAL VODAFONE	COBERTURA	ENFOQUE GESTIÓN
CATEGORÍA ESTÁNDARES ECONÓMICOS GRI-200	201-Desempeño económico	Creación de Valor	Interna	Cap. 2.3 Págs. 25 a 29
	202-Presencia en el mercado	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
	203-Impactos económicos indirectos	Creación de Valor	Interna	Cap. 2.3 Págs. 25 a 29
	204-Prácticas de adquisición	Proveedores	Externa	Cap. 3.2 Págs. 53 y 54
	205-Anticorrupción	Cumplimiento Normativo	Interna	Cap. 3.1 Págs. 44 a 47
	206-Competencia Desleal	Cumplimiento Normativo	Interna	Cap. 3.1 Págs. 44 a 47
CATEGORÍA ESTÁNDARES AMBIENTALES GRI-300	301-Materiales	Consumo de materiales y residuos	Interna - Externa	Cap. 7.4 Págs. 138 a 141
	302-Energía	Medioambiente y cambio climático	Interna	Cap. 7.4 Págs. 135 a 137
	303-Agua y efluentes	No material	--	--
	304-Biodiversidad	No material	--	--
	305-Emisiones	Medioambiente y cambio climático	Interna	Cap. 7.4 Pág. 147
	306-Efluentes y Residuos	No material	---	--
	307-Cumplimiento Ambiental	Medioambiente y cambio climático	Interna	Cap. 7.4 Págs. 133 y 134
	308-Evaluación ambiental de los proveedores	Proveedores	Externa	Cap. 3.2 Pág. 53

	ESTÁNDARES GRI	TEMA MATERIAL VODAFONE	COBERTURA	ENFOQUE GESTIÓN
CATEGORÍA ESTÁNDARES SOCIALES GRI-400	401-Empleo	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
	402-Relaciones trabajador-empresa	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
	403-Seguridad y salud en el trabajo	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
		Proveedores	Externa	Cap. 3.2 Págs. 53 y 54
	404-Formación y enseñanza	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
	405-Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
	406-No discriminación	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
	407-Libertad de asociación y negociación colectiva	Proveedores	Externa	Cap. 3.2 Págs. 53 y 54
	408-Trabajo infantil	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
		Proveedores	Externa	Cap. 3.2 Págs. 53 y 54
	409-Trabajo forzoso u obligatorio	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
		Proveedores	Externa	Cap. 3.2 Págs. 53 y 54
	410-Prácticas en materia de seguridad	Empleados	Interna	Cap. 7.3 Págs. 113 a 132
		Proveedores	Externa	Cap. 3.2 Págs. 53 y 54
	411-Derechos de los pueblos indígenas	No Material	--	--
	412-Evaluación de derechos humanos	Proveedores	Externa	Cap. 3.2 Págs. 53 y 54
	413-Comunidades locales	Acción Social	Interna	Cap. 7.3 Págs. 103 a 112
	414-Evaluación social de los proveedores	Proveedores	Interna	Cap. 3.2 Págs. 53 y 54
	415-Política pública	Cumplimiento Normativo	Interna	Cap. 4.1 Págs. 59 a 62
416-Salud y Seguridad de los clientes	Despliegue Responsable de Red/EMF	Interna	Cap. 7.2 Pág. 102	
	Uso Responsable de las TIC	Interna	Cap. 7.3 Pág. 108	
417-Marketing y etiquetado	Claridad precios y tarifas	Interna	Cap. 7.2. Págs. 85 a 87	
418-Privacidad de los clientes	Privacidad y protección de datos	Interna	Cap. 3.1 Págs. 47 y 48	
419-Cumplimiento socioeconómico	Cumplimiento Normativo	Interna	Cap. 4.1 Págs. 59 a 62	

Para establecer el proceso de priorización de estos temas materiales se identifican los grupos de interés para los que es relevante o material el aspecto en cuestión, construyéndose la matriz de materialidad que tiene en cuenta tanto la importancia de estos temas para los grupos de interés, como su influencia en el Negocio **(2)**.

Los diferentes temas materiales forman parte del marco estratégico de empresa sostenible **(2)**, cuya gestión y coordinación 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.



8.2.3 Índice de contenidos GRI

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas en el reporte.



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		
CONTENIDOS GENERALES (GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016)		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1 Nombre de la organización	6
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	11, 14 a 17, 85 a 88, 98 y vodafone.es
	102-3 Ubicación de la sede	contraportada
	102-4 Ubicación de las operaciones	10
	102-5 Propiedad y forma jurídica	11
	102-6 Mercados servidos	10, 16, 17
	102-7 Tamaño de la organización	7, 8
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	13, 123 a 126
	102-9 Cadena de suministro	55, 54
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11, 13
	102-11 Principio o enfoque de precaución	78, 79
	102-12 Iniciativas externas	6, 18, 150 a 153
	102-13 Afiliación a asociaciones	18
ESTRATEGIA	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	55 a 57, 59 a 62, 79 a 81
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	44, 45
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	31 a 33, 46, 47, 68
GOBERNANZA	102-18 Estructura de gobernanza	13, 63 a 68
	102-19 Delegación de autoridad	65 a 67
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	68
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	31 a 32, 35
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	63, 65 a 67
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	63, 64
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	63, 64
	102-25 Conflictos de intereses	64
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	30, 63, 64
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	63, 64
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	59 a 62

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		
CONTENIDOS GENERALES (GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016)		
GOBERNANZA	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	35, 78
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	66 a 68
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	66 a 68
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	6
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	66 a 68
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	66 a 68, 78, 79
	102-35 Políticas de remuneración	69
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	69
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	69
	102-38 Ratio de compensación total anual	Información confidencial
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Información confidencial	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40 Lista de grupos de interés	31, 32
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	115
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	31, 32
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	31, 32
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	31, 32	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	150 a 153
	102-47 Lista de temas materiales	153
	102-48 Reexpresión de la información	Información no reexpresada
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Sin cambios en la elaboración del informe
	102-50 Período objeto del informe	4, 5
	102-51 Fecha del último informe	4, 5
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	contraportada
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6
102-55 Índice de contenidos GRI	154 a 158	
102-56 Verificación externa	163	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
CONTENIDOS TEMÁTICOS		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20 a 23, 35, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20 a 23, 35, 153
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	26, 27
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29, 95, 134 a 137
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	26, 115
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	26
PRESENCIA EN EL MERCADO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20 a 23, 35, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20 a 23, 35, 153
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	69, 127
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	89%, pág. 13
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25, 35, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 35, 153
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	8, 99, 100
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	27
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 51 a 53, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 51 a 53, 153
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	26, 53
ANTICORRUPCIÓN		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 45 a 47, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 45 a 47, 153
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	47
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	45, 46, 59, 60
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	47

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
COMPETENCIA DESLEAL		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 49, 50, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 49, 50, 153
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	50
MATERIALES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 133, 134, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 133, 134, 153
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	140, 141, 148
	301-2 Insumos reciclados	140, 141, 148
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	140, 141, 148
ENERGÍA		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 133, 134, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 133, 134, 153
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	135, 136, 137, 146
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	147
	302-3 Intensidad energética	136
	302-4 Reducción del consumo energético	146
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	135, 136, 137, 145
EMISIONES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 133, 134, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 133, 134, 153
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	147
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	147
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	147
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	136
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	29, 147
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	no procede ¹
	305-7 Óxidos de Nitrógeno (NOx), óxidos de Azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	no procede ¹

¹ La relevancia de la información es muy baja



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 44, 45, 51, 52, 59, 60, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 44, 45, 51, 52, 59, 60, 153
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	101
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 53, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 53, 153
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	53
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	51, 53
EMPLEO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 113, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 113, 123, 153
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	125, 128
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	114, 115
	401-3 Permiso parental	118, 128
RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 114, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 114, 153
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	114
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 153

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	116
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	116
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	116
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	116
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	116
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	115, 116
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	116
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	116, 54
	403-9 Lesiones por accidente laboral	130 a 132
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	130 a 132
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 120 a 122, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 121, 122, 153
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	120, 129
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	120, 121, 122
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	122
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 117, 118, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 118, 119, 153
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63, 64, 123
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	119, 127
NO DISCRIMINACIÓN		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 55 a 57, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 47, 153
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	46, 47



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 51, 53, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 114, 153
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	47, 51, 53, 54
TRABAJO INFANTIL		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 51, 52, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 47, 53, 153
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	47, 51, 53, 54
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 51, 52, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 47, 53, 153
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	47, 51, 53, 54
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 51, 52, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 47, 53, 153
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No se dispone de personal propio para tareas de seguridad
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 55, 56, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 47, 57, 153
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	44 a 47, 51 a 53
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	53, 60
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	53

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
COMUNIDADES LOCALES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 44, 104, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 104, 153
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	104 a 112
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	102
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 51, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 53, 153
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	53
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	53
POLÍTICA PÚBLICA		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	33, 35, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33, 35, 153
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	El valor es 0
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 44, 48, 134, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 102, 108, 153
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	108, 101, 102
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	101, 102
MARKETING Y ETIQUETADO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 50, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 50, 153
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	76, 102
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	48, 102, 134
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron casos de incumplimiento



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 47, 48, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 48, 153
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	48
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	153
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 45 a 47, 153
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 47, 153
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	47, 48, 50

8.2.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018

Se establece a continuación el listado de contenidos de la Ley 11/2018 y su relación con los contenidos temáticos de los estándares GRI:

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
INFORMACIÓN GENERAL		
MODELO DE NEGOCIO		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-7 Tamaño de la organización	7, 8, 11, 14 a 17, 71, 72, 85, 86 y vodafone.es
Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	Contraportada 4, 5, 10, 16 y 17
Objetivos y estrategias de la organización	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	83
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4, 5, 71-76, 79, 80 y 81

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
GENERAL		
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6
Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
INFORMACIÓN GENERAL		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 133, 134 y 153
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 146-148, 153
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	78-81
INFORMACIÓN DETALLADA		
INFORMACIÓN GENERAL DETALLADA		
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	78-81 y 102
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Ver en la página indicada	133 y 134
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Ver en la página indicada	133 y 134
Sobre la aplicación del principio de precaución	102-11 Principio o enfoque de precaución	78-81
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	133 a 137



INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
CONTAMINACIÓN		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	135, 138-141, 140
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	No Material 138-141
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Extracción de agua por fuente	140 y 148
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	140 y 148
Consumo directo e indirecto de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	135-137 y 146
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	135-137
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	146
CAMBIO CLIMÁTICO		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	136 y 147
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29, 135-137
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	135-137
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	No material
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	No material

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
INFORMACIÓN GENERAL		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	78-81
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	123-126
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	44-46, 59-62
INFORMACIÓN DETALLADA		
EMPLEO		
Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	13, 63, 64 y 123
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	124
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	126
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	127
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	119



INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
EMPLEO		
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	102-35 Política de remuneración	69
Implantación de políticas de desconexión laboral	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	114
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	117
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
Organización del tiempo de trabajo	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	114 y 115
Número de horas de absentismo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	132
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	115
SALUD Y SEGURIDAD		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo		116
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	130-132
RELACIONES SOCIALES		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	31, 32, 114
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	114 y 115
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	114 y 115
FORMACIÓN		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	120-122
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	120 y 129
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	110 y 117

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
IGUALDAD		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	117-119
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46, 114, 117-119
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	46, 47, 117-119
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS		
INFORMACIÓN GENERAL		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55-57
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47, 55-57
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corta, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	55-57
INFORMACIÓN DETALLADA		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	55-57
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	47-50, 55-57
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	55-57



INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
---	--------------------------------	------------------

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN GENERAL

Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-47, 53, 56, 54 y 61
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-48
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	47, 53, 56, 54 y 61

INFORMACIÓN DETALLADA

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	45-47, 53, 54, 56, 59, 60 y 61
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		46 y 51
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		104 y 109

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104-107
---	---	---------

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
---	--------------------------------	------------------

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	104-107
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	78-81

INFORMACIÓN DETALLADA

COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25-28
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104-107 y 109
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	104-107
Las acciones de asociación o patrocinio	-	18

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	51, 53 y 54
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	53 y 54
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	53 y 54



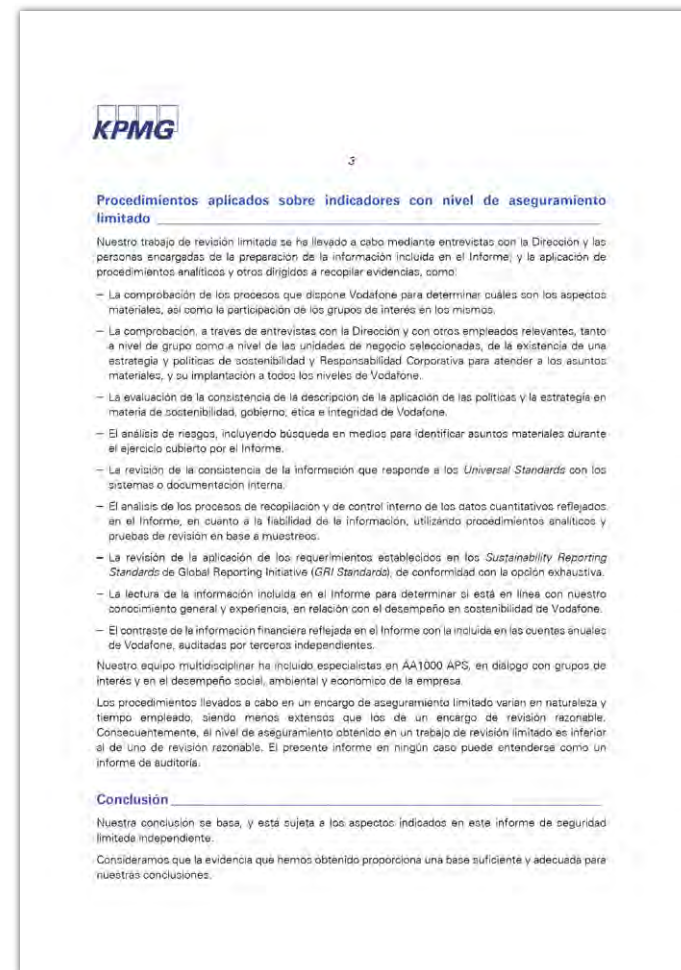
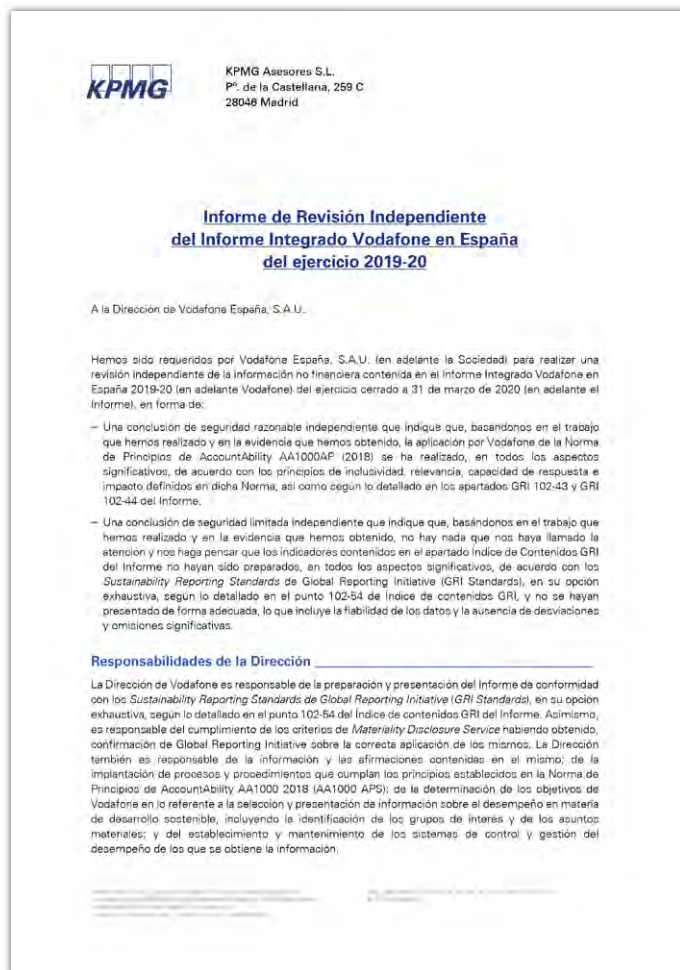
INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA LEY 11/2018 (ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA)	VINCULACIÓN CON CONTENIDOS GRI	PÁG. DEL INFORME
CONSUMIDORES		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Ver en la página indicada	102
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	31, 32, 48 y 49
INFORMACIÓN FISCAL		
Los beneficios obtenidos país por país	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	CCAA, apartado 'Cuenta de pérdidas y ganancias' línea 'Resultado del Ejercicio' en ambas sociedades.
Los impuestos sobre beneficios pagados	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	CCAA Vodafone España S.A.U.: nota 20. CCAA Vodafone Ono S.A.U.: nota 19
Las subvenciones públicas recibidas	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	CCAA Vodafone España S.A.U.: Para Vodafone Ono S.A.U. el importe es 0.

8.3 Glosario

- AAPP:** Administraciones Públicas
- ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line
- AMAP:** Africa, Middle-East and Asia Pacific
- ARPU:** Average Revenue per User
- BAF:** Banda Ancha Fija
- BAM:** Banda Ancha Móvil
- CAC:** Centro de Atención al Cliente
- CEO:** Chief Executive Officer
- CNMC:** Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
- CVM:** Customer Value Management
- DMP:** Data Management Platform
- DRR:** Despliegue Responsable de Red
- EBITDA:** Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization
- EMF:** Electro Magnetic Fields (Campos electromagnéticos)
- ENL:** Entidad No Lucrativa
- FTE:** Full Time Equivalents
- FTTH:** Fiber To The Home
- GB:** Gigabyte
- Gbps:** Gigabit por segundo
- GDPR:** General Data Protection Regulation
- GEI:** Gas de Efecto Invernadero
- GSM:** Global System for Mobile communications
- GRI:** Global Reporting Initiative
- HFC:** Hybrid Fiber Coaxial
- HSDPA:** High Speed Downlink Packet Access
- IAPP:** International Association of Privacy Professionals
- IGIC:** Impuesto General Indirecto Canario
- IIRC:** International Integrated Reporting Council
- IoT:** Internet of Things
- IPSI:** Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación
- IPVPN:** Internet Protocol Virtual Private Network
- LOPD:** Ley Orgánica de Protección de Datos
- M2M:** Machine to Machine
- MEPS2:** Monitor Empresarial de Excelencia en Prevención, Seguridad y Salud
- NB-IoT:** Narrow Band IoT
- NEBA:** Nuevo servicio Ethernet de Banda Ancha
- NFC:** Near-Field Communication
- NGA:** New Generation Access
- NPS:** Net Promoter Score
- NSA:** Non-Stand Alone
- OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible
- OMV:** Operador Móvil Virtual
- REDI:** Red Empresarial por la Diversidad y la Inclusión
- RRHH:** Recursos Humanos
- SAU:** Sociedad Anónima Unipersonal
- SEAD:** Secretaría de Estado para el Avance Digital
- SECOT:** Senior Españoles para la Cooperación Técnica
- SLT:** Senior Leadership Team
- STEM:** Science, Technology, Engineering, and Mathematics
- TB:** Terabyte
- TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación
- T-NPS:** Transactional Net Promoter Score
- UE:** Unión Europea
- UMTS:** Universal Mobile Telecommunications System



8.4 Informe de revisión independiente





4

- En nuestra opinión, los procesos y procedimientos que cumplen los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), revisados con un nivel de aseguramiento razonable, se han preparado y presentado en todos los aspectos significativos de la Norma, aplicándose los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en los apartados GRI 102-43 y GRI 102-44 del Informe.
- En base a los procedimientos de revisión limitada realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores revisados con un nivel de aseguramiento limitado, no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 de Índice de contenidos (GRI), que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Vodafone en relación con su Informe Integrado y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Vodafone un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Sin perjuicio de las conclusiones presentadas; anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Vodafone ha recopilado, a través de canales específicos, las consultas a sus principales grupos de interés con el objetivo de conocer sus expectativas sobre los asuntos relevantes para Vodafone. Durante el ejercicio 2019-20, Vodafone ha continuado enviando sus cuestionarios a todos sus interlocutores. En su propósito de seguir profundizando en las relaciones de Vodafone con sus grupos de interés, se recomienda enriquecer el listado de asuntos iniciales sobre los que se elabora la consulta periódica, con el objetivo de asegurarse que se incluyen todos los asuntos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. Adicionalmente, en este proceso, se recomienda seguir trabajando en la realización de una consulta diferenciada por tipo de cliente (particular o empresas).

En cuanto al principio de RELEVANCIA

Vodafone continúa elaborando de manera anual su análisis de materialidad para identificar, priorizar y validar aquellos asuntos más relevantes. Vodafone dispone de un proceso definido para ponderar la relevancia de cada uno de los asuntos identificados por sus grupos de interés de forma que se tenga en cuenta la influencia e impacto en el negocio desde el punto de vista interno y externo. Se recomienda ampliar el análisis de priorización interna, considerando a los directores de las diferentes áreas de la Compañía involucradas en el proceso de elaboración del Informe Integrado. Adicionalmente, se recomienda que los resultados del análisis de materialidad sean aprobados por el Comité de Reputación o por algún otro Comité delegado del Comité de Dirección.



5

En cuanto al principio de RESPUESTA

Vodafone da respuesta a los principales desafíos en materia de RSC y los vincula al desarrollo de programas para mejorar su desempeño a través de su Marco Estratégico de Empresa Sostenible. En ejercicios futuros, se recomienda a Vodafone continuar trabajando en la definición de objetivos cuantitativos, medibles y alineados con su estrategia, de manera que se pueda informar sobre su consecución, y los avances respecto a los intereses y expectativas de los grupos de interés.

En cuanto al principio de IMPACTO

Vodafone dispone de herramientas que miden y monitorizan sus impactos directos e indirectos mediante su análisis de contribución al desarrollo sostenible, a través de su aportación económica, social y ambiental. Cada una de estas contribuciones está desglosada por los impactos generados directamente por Vodafone, y los generados por su cadena de valor. Se recomienda seguir avanzando en las metodologías de estimación del impacto indirecto, para asegurar que son precisas y ajustadas a la actividad de Vodafone en toda su cadena de valor. Adicionalmente se recomienda continuar trabajando en la monetización de los impactos negativos y positivos de cada aspecto, así como en el análisis de riesgos e impactos relativos al cambio climático.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Vodafone España, S.A.U. en relación con el Informe Integrado Vodafone en España 2019-20 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Aesores, S.L.

Marta Contreras Hernández
Marta Contreras Hernández

28 de julio de 2020





9

Cuentas anuales

9.1 Vodafone España, S.A.U. / 9.2 Vodafone Ono, S.A.U.



Vodafone España, S.A.U.

(Sociedad Unipersonal)

Cuentas anuales e informe de gestión del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020



Balance al 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019

(expresado en miles de euros)

ACTIVO	Nota	31.03.2020	31.03.2019
ACTIVO NO CORRIENTE		2.654.979	2.929.878
Inmovilizado intangible	5	945.933	1.063.525
Inmovilizado material	6	1.635.559	1.751.305
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	8	2.816	2.816
Inversiones financieras a largo plazo	7,9	53.406	72.246
Activos por impuesto diferido	18,20	8.607	17.822
Periodificaciones a largo plazo	10	8.658	22.16
ACTIVO CORRIENTE		875.649	730.965
Existencias	11	60.868	60.311
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	7,9,25	622.885	523.727
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	7,9,25	84.889	38.712
Inversiones financieras a corto plazo	7,9	4.252	5.578
Periodificaciones a corto plazo	10	100.556	101.674
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	12	2.199	963
TOTAL ACTIVO		3.530.628	3.660.843
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
PATRIMONIO NETO		1.420.985	1.717.352
Fondos propios		1.420.924	1.717.212
Capital	13	439.111	483.392
Prima de emisión	13	1.792.694	1.792.694
Reservas	13	(502.345)	42.498
Resultado del ejercicio	14	(308.536)	(601.372)
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		61	140
PASIVO NO CORRIENTE		292.418	329.248
Provisiones a largo plazo	16	110.324	129.307
Deudas a largo plazo	7,15	172.283	180.471
Pasivos por impuesto diferido	18,20	8.607	17.822
Periodificaciones a largo plazo		1.204	1.648
PASIVO CORRIENTE		1.817.225	1.614.243
Provisiones a corto plazo	16	20.952	107.077
Deudas a corto plazo	7,15	314.182	318.983
Deudas con empresas del grupo	7,15,25	529.291	262.451
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	7,15,25	916.154	882.955
Periodificaciones a corto plazo	17	36.646	42.777
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		3.530.628	3.660.843

Las Notas 1 a 28 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales.

Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo 2019

(expresada en miles de euros)

		Ejercicio finalizado a	
	Nota	31.03.2020	31.03.2019
Importe neto de la cifra de negocios	19,b	3.023.885	3.635.853
Trabajos realizados por la empresa para su activo	19,c	33.572	36.879
Otros ingresos de explotación	19,d	180.124	164.243
Aprovisionamientos	19,e	(934.950)	(1.477.247)
Margen Bruto		2.302.631	2.359.728
Gastos de personal	19,f	(207.428)	(325.103)
Otros gastos de explotación	19,g	(1.777.870)	(1.882.087)
Amortización del inmovilizado	5,6	(632.540)	(660.807)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras		105	224
Exceso de provisiones		-	-
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	5,6	(3.596)	(25.274)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(318.698)	(533.319)
Ingresos financieros		2.202	1.499
Gastos financieros		(3.208)	(2.273)
Diferencias de cambio		(24)	(23)
RESULTADO FINANCIERO	21	(1.030)	(797)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(319.728)	(534.116)
Impuestos sobre beneficios	20	11.192	(67.256)
RESULTADO DEL EJERCICIO		(308.536)	(601.372)

Las Notas 1 a 28 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales.



Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2019

(expresado en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos

	Ejercicio finalizado a		
	Nota	31.03.2020	31.03.2019
A) Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias		(308.536)	(601.372)
B) Total ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto		-	-
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		(105)	(224)
Efecto impositivo		26	58
C) Total transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias		(79)	(166)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		(308.615)	(601.538)

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto

	Capital	Prima de emisión	Reservas	Resultado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	TOTAL
	(Nota 13.a)	(Nota 13.b)	(Nota 13.c)	(Nota 14)	(Nota 13.d)	
Saldo a 31 de marzo de 2018	483.392	1.792.694	222.775	(180.277)	306	2.318.890
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	(601.372)	(166)	(601.538)
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	(180.277)	180.277	-	-
Saldo a 31 de marzo de 2019	483.392	1.792.694	42.498	(601.372)	140	1.717.352
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	(308.536)	(79)	(308.615)
Incremento (reducción) de patrimonio neto resultante de la escisión (Nota 1)	(44.281)	-	6.458	-	-	(37.823)
Otras variaciones del patrimonio neto asociados a la escisión (Nota 1)	-	-	50.071	-	-	50.071
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	(601.372)	601.372	-	-
Saldo a 31 de marzo de 2020	439.111	1.792.694	(502.345)	(308.536)	61	1.420.985

Las Notas 1 a 28 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales

Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2019

(expresado en miles de euros)

	Nota	Ejercicio finalizado a	
		31.03.2020	31.03.2019
Resultado del ejercicio antes de impuestos		(319.728)	(534.116)
Ajustes del resultado		798.453	919.705
Amortizaciones del inmovilizado	5,6	632.540	660.807
Correcciones valorativas por deterioro		84.091	130.894
Variación de provisiones		10.516	114.567
Imputación de subvenciones		(79)	(166)
Resultados por bajas y enajenaciones de inmovilizado	5,6	3.594	25.274
Ingresos financieros		(2.202)	(1.499)
Gastos financieros	21	3.208	2.273
Diferencias de cambio	21	24	23
Otros ingresos y gastos	5	-	(12.468)
Efectos de la escisión		66.761	-
Cambios en el capital corriente		(255.803)	(161.305)
Existencias		1.160	(10.372)
Deudores y otras cuentas a cobrar		(219.118)	(12.301)
Otros activos corrientes		1.494	(15.954)
Acreedores y otras cuentas a pagar		51.709	(92.806)
Otros pasivos corrientes		(104.111)	(32.233)
Otros activos y pasivos no corrientes		13.063	2.367
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación		16.395	(774)
Intereses pagados		(3.208)	(2.273)
Intereses cobrados		126	1.499
Pagos/Cobros por impuesto sobre beneficios		19.477	-
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		239.317	223.510
Pagos por inversiones		(524.010)	(513.022)
Inmovilizado intangible	5	(111.291)	(111.997)
Inmovilizado material	6	(356.337)	(397.876)
Otros activos financieros		(4.278)	(3.149)
Empresas del grupo y asociadas		(52.104)	-
Cobros por desinversiones		287.588	379.123
Empresas del grupo y asociadas		266.840	24.378
Inmovilizado intangible		1.908	29.983
Inmovilizado material		-	307.713
Otros activos financieros		18.840	17.049
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(236.422)	(133.899)
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero		(1.635)	(91.019)
Cobros por préstamos con empresas del Grupo		-	-
Reembolso de préstamos con empresas del Grupo		-	(89.947)
Reembolso de otras deudas		(1.635)	(1.072)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(1.635)	(91.019)
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE TIPO DE CAMBIO		(24)	(23)
AUMENTO / DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		1.236	(1.431)
Efectivo o equivalentes al inicio del ejercicio	12	963	2.394
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	12	2.199	963

Las Notas 1 a 28 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales



Memoria de las cuentas anuales del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 (expresada en miles de euros)

1. Información general

Vodafone España, S.A.U., en adelante la “Sociedad”, es una sociedad anónima constituida por tiempo indefinido el 27 de mayo de 1994. Su domicilio social se encuentra desde el 1 de febrero de 2014 en la Avda. de América 115, 28042, Madrid.

El accionista único de la Sociedad, Vodafone Holdings Europe, S.L.U., es dependiente al 100% 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 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 1.800 MHz.

Con fecha 15 de septiembre de 2011 la orden ITC/2508/2011 resolvió 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, otorgando 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 resolvió la subasta convocada para el otorgamiento de concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda de 2,6 GHz, asignando a la Sociedad 20 MHz en la banda de 2,6 GHz.

Con fecha 23 de julio de 2014 la Sociedad adquirió el 100% del capital social de Grupo Corporativo ONO, S.A. Con fecha 27 de junio de 2017, la Sociedad distribuyó un dividendo extraordinario a su Accionista Único, Vodafone Holdings Europe, S.L.U., con cargo a la prima de emisión y pagadero en especie mediante la transmisión de la totalidad de las acciones del capital social de Grupo Corporativo ONO, S.A.U.

Con fecha 29 de octubre de 2018 la orden ETU/531/2018 resolvió la subasta convocada para el otorgamiento de concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda de 3,6 – 3,8 GHz, adjudicando a la Sociedad 90 MHz en la banda 3700 MHz por un plazo de 20 años a contar desde la fecha de las Resoluciones de la Secretaría de Estado para el Avance Digital (“SEAD”), formalizando las concesiones (6 de diciembre de 2018).

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 han sido formuladas



por el Consejo de Administración el 28 de julio de 2020 y se encuentran pendientes de aprobación por el Accionista Único. No obstante, el Consejo de Administración prevé que serán aprobadas sin ninguna modificación.

El 30 de enero de 2020, el Consejo Europeo adoptó la decisión sobre la celebración del acuerdo de retirada del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte de la Unión Europea y de la Comunidad de la Energía Atómica Europea en nombre de la UE.

El acuerdo de retirada entró en vigor el 31 de enero de 2020 y, a partir de ese momento, el Reino Unido ya es un Estado miembro de la UE y está considerado como un tercer país. Se marca así el final del período previsto en el artículo 50 del Tratado de la Unión Europea, y el comienzo de un período de transición que se extiende, inicialmente, hasta el 31 de diciembre de 2020. Durante dicho período, el Reino Unido seguirá aplicando el derecho de la Unión, pero ya no estará representado en las instituciones de la UE. En aplicación de dicho período transitorio se mantiene vigente la dispensa de consolidación contemplada por el Real Decreto 1159/2010, de 17 septiembre (Consulta nº 2 de Boicac 110).

Proceso de escisión parcial

Dentro de una nueva estrategia del Grupo Vodafone, orientada a lograr una gestión más especializada y separar de sus operadoras de telefonía móvil locales el negocio de explotación de la infraestructura pasiva de telecomunicaciones, con fecha 3 de febrero de 2020, el Consejo de Administración de Vodafone España, S.A.U. formuló un proyecto de escisión parcial por el que dicha sociedad escindía a Vodafone Towers Spain, S.L.U. todos los activos y pasivos relacionados con la unidad económica autónoma dedicada a la tenencia de la infraestructura pasiva de telecomunicaciones para la prestación de servicios a terceros, siendo este aprobado por el Socio Único de ambas sociedades, esto es, Vodafone Holdings Europe, S.L.U., en fecha 10 de febrero de 2020. Se trata de una escisión parcial dado que la sociedad que actúa como beneficiaria adquirió en bloque, por sucesión universal, una parte del patrimonio de la sociedad escindida que forma una unidad económica autónoma.

Con fecha 12 de febrero de 2020 se publicó en el Boletín Oficial del Registro Mercantil el acuerdo de escisión parcial de la sociedad Vodafone España, S.A.U. como sociedad escindida, a favor de Vodafone Towers Spain, S.L.U. como sociedad beneficiaria, en virtud del cual se escinde del patrimonio de Vodafone España, S.A.U. la unidad económica autónoma dedicada a la tenencia de la infraestructura pasiva de telecomunicaciones para la prestación de servicios a terceros a través de dicha infraestructura y que permita la instalación de equipos destinados a la emisión y/o recepción de señales a través de redes de comunicaciones, atribuyéndose la totalidad de estas participaciones al Socio Único.

El día 17 de marzo se elevó a público la escritura de escisión parcial. Con fecha 6 de abril de 2020 se produjo la inscripción en el Registro Mercantil de la escritura de escisión parcial de Vodafone España, S.A.U. y constitución de Vodafone Towers Spain, S.L., adquiriendo esta última personalidad jurídica plena y desplegando efectos legales desde el 18 de marzo de 2020, por ser ésta la fecha en que se realizó la solicitud de inscripción en el citado registro, produciéndose en ese momento el traspaso efectivo de los activos y pasivos inherentes al patrimonio de la sociedad escindida.

Como consecuencia de lo anterior, el capital de la Sociedad se redujo en el importe de la valoración del patrimonio escindido, es decir, en un importe de 44.281 miles de euros, mediante la amortización de 736.784 acciones de 60,10 euros de valor nominal cada una, y la reducción de sus reservas disponibles en el importe de 5,60 euros, quedando el capital social de la Sociedad establecido en la cifra de 439.111 miles de euros.

De acuerdo con la información financiera incluida en el proyecto de escisión, a 30 de septiembre de 2019 los activos y pasivos escindidos de la sociedad Vodafone España, S.A.U. a la sociedad Vodafone Towers Spain, S.L.U. son los siguientes (en miles de euros):

Al tratarse de una escisión de un negocio entre entidades del mismo grupo, conforme a lo dispuesto en la norma de valoración 21 del Plan General de Contabilidad, a efectos contables, la fecha a partir de la cual las operaciones de Vodafone España, S.A.U. que forman parte de la escisión se entienden realizadas por cuenta de Vodafone Towers Spain, S.L.U. será el 1 de abril de 2019. De acuerdo a la mencionada normativa, dado que los negocios que intervienen en la operación de escisión descrita forman parte de un mismo grupo con anterioridad al inicio del ejercicio anterior, la información sobre los efectos contables de la escisión no se extenderá a la información comparativa.

La diferencia entre el valor neto contable de los activos y pasivos a 30 de septiembre de 2019 y el importe de dichos activos y pasivos a 1 de abril de 2019 se ha registrado en el epígrafe de reservas por un importe de 6.458 miles de euros.

ACTIVO		PATRIMONIO NETO Y PASIVO	
Activo no corriente	59.848	Patrimonio neto	44.281
Activo corriente	22.386	Pasivo no corriente	17.848
		Pasivo corriente	20.105
TOTAL ACTIVO	82.234	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	82.234

Con fecha 18 de marzo de 2020 entrarán en vigor una serie de prestación de servicios entre Vodafone Towers Spain, S.L.U. y Vodafone España, S.A.U. cuyos contratos se encuentran pendientes de firma a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales y, por tanto, los importes devengados a 31 de marzo de 2020 corresponden a la mejor estimación de la Sociedad considerando la información actual de los borradores que se están discutiendo, no previendo desviaciones significativas respecto a la versión final que será firmada en los próximos meses.

Como consecuencia del tiempo transcurrido entre el 1 de abril de 2019 (fecha de retroactividad contable de la escisión) y el 17 de marzo de 2020 (fecha legal de creación de la sociedad beneficiaria), ambas partes han realizado un ejercicio teórico, basándose en la mejor estimación de las obligaciones existentes entre ellas que no produce ningún efecto u obligación de contraprestación en las mismas.



A 31 de marzo de 2020, el impacto total de estas obligaciones ha sido de 66.761 miles de euros, 50.071 miles de euros neto del efecto fiscal, importe que se ha registrado incrementando el epígrafe de reservas dentro del patrimonio neto dado que, según el acuerdo firmado entre las partes, dichas obligaciones no se liquidarán en efectivo.

La Sociedad está en fase de formalización de una serie de contratos con Vodafone Towers Spain S.L.U., pendientes de firma, para la prestación de ciertos servicios:

- Master Services Agreement (“MSA”), que regula la prestación de servicios por parte de Vodafone Towers Spain, S.L.U. a la Sociedad a través del uso de la infraestructura pasiva de telecomunicaciones titularidad de la Sociedad para la prestación de servicios a terceros, con efectos tras su entrada en vigor desde el día 18 de marzo de 2020.
- Transactional Services Agreement (“TSA”), que regula las condiciones bajo las que la Sociedad presta a Vodafone Towers Spain, S.L.U. los servicios de soporte en el ámbito operacional, financiero, legal, fiscal, de obtención de certificaciones ISO y en materia de seguridad, con efectos tras su entrada en vigor desde el día 18 de marzo de 2020.
- Long-Term Services Agreement (“LTA”), que regula las condiciones bajo las que la Sociedad presta a Vodafone Towers Spain, S.L.U. los servicios de soporte a largo plazo en el ámbito logístico, de recursos humanos, de soporte tecnológico y de operación y mantenimiento, con efectos tras su entrada en vigor desde el día 18 de marzo de 2020.

A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, los importes correspondientes a los gastos e ingresos teóricos, que se hubiesen prestado Vodafone España, S.A.U. y Vodafone Towers Spain, S.L.U. respectivamente, desde el 1 de abril de 2019 al 17 de marzo de 2020, así como los gastos e ingresos prestados desde que esta adquiere personalidad jurídica plena, desplegando efectos legales, del 18 de marzo de 2020 hasta el 31 de marzo de 2020, corresponden a la mejor estimación de la Sociedad considerando la información actual en los borradores de contratos que se están discutiendo, no previendo desviaciones significativas respecto a la versión final que será firmada en los próximos meses.

Dado que se trata de una operación en la que la sociedad de nueva creación Vodafone Towers Spain, S.L.U., como sociedad beneficiaria, es una sociedad de responsabilidad limitada, que está íntegramente participada, de forma directa, por el mismo Accionista Único (Vodafone Holdings Europe, S.L.U.) que la sociedad escindida (Vodafone España, S.A.U.), en el momento de la constitución, y como resultado de la escisión, los acuerdos de la escisión parcial se adoptan en los términos previstos en el artículo 78 bis de la Ley de Modificaciones Estructurales.

2. Bases de presentación

a) Imagen fiel

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros contables de la Sociedad y se presentan de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad aprobado mediante Real Decreto 1514/2007 y las modificaciones incorporadas a éste mediante Real Decreto 1159/2010 y Real Decreto 602/2016, con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, así como la veracidad de flujos de efectivo incorporados en el estado de flujos de efectivo.

b) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

La preparación de las cuentas anuales exige el uso por parte de la Sociedad de ciertas estimaciones y juicios en relación con el futuro que se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias actuales. Las estimaciones contables resultantes, por definición, raramente igualarán a los correspondientes resultados reales.

A continuación, se explican las estimaciones y juicios que tienen un riesgo significativo de dar lugar a un ajuste material en los valores en libros de los activos y pasivos dentro del ejercicio financiero siguiente:

Activos fijos

El tratamiento contable de la inversión en activos fijos materiales e inmateriales implica la realización de estimaciones para determinar el período de vida útil a efectos de su amortización.

La determinación de las vidas útiles requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. La hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida en que el momento y la naturaleza de los futuros cambios tecnológicos son difíciles de prever. La Sociedad revisa periódicamente la adecuación de las hipótesis utilizadas en la determinación de las vidas útiles de los activos fijos.

Cuando se identifica un deterioro en el valor de los activos fijos, se registra una corrección valorativa con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo. La determinación de la necesidad de registrar una pérdida por deterioro implica la realización de estimaciones que incluyen, entre otras, el análisis de las causas del posible deterioro del valor, así como el momento y el importe esperado del mismo. Asimismo, se toman en consideración factores como la obsolescencia tecnológica, la suspensión de ciertos servicios y otros cambios en las circunstancias que ponen de manifiesto la necesidad de evaluar un posible deterioro.



Impuestos diferidos y créditos fiscales

La Sociedad evalúa la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos y créditos fiscales basándose en estimaciones de resultados futuros. Dicha recuperabilidad depende en última instancia de la capacidad de la Sociedad para generar bases imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toman en consideración las estimaciones de beneficios tributables, sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias, hipótesis e informaciones más recientes. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por la Sociedad, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos fiscales. La Sociedad actualiza anualmente la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos y créditos fiscales, y cuando se producen cambios en la legislación fiscal, evaluando el impacto de los mismos en las estimaciones realizadas.

Provisiones

Las provisiones se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente como consecuencia de un suceso pasado, cuya liquidación requiere una salida de recursos que se considera probable y que se puede estimar con fiabilidad. Dicha obligación puede ser legal o tácita, derivada de, entre otros factores, regulaciones, contratos, prácticas habituales o compromisos públicos que crean ante terceros una expectativa válida de que la Sociedad asumirá ciertas responsabilidades. La determinación del importe de la provisión se basa en la mejor estimación del desembolso que será necesario para liquidar la obligación correspondiente, tomando en consideración toda la información disponible en la fecha de cierre, incluida la opinión de expertos independientes, tales como asesores legales, asesores fiscales o consultores. Debido a las incertidumbres inherentes a las estimaciones necesarias para determinar el importe de las provisiones, los desembolsos reales pueden diferir de los importes reconocidos originalmente sobre la base de las estimaciones realizadas.

c) Agrupación de partidas

A efectos de facilitar la comprensión del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del estado de cambios en el patrimonio neto, estos estados se presentan de forma agrupada, recogiendo los análisis requeridos en las notas correspondientes de la memoria.

d) Empresa en funcionamiento

A 31 de marzo de 2020, la Sociedad presenta un fondo de maniobra negativo de 941.576 miles de euros (fondo de maniobra negativo de 883.278 miles de euros a 31 de marzo de 2019). El fondo de maniobra negativo, es una circunstancia habitual del negocio en el que la Sociedad desempeña su actividad y no presenta impedimento alguno para el desarrollo normal del negocio.

Durante los ejercicios finalizados el 31 de marzo de 2020 y 2019 la Sociedad ha atendido con normalidad las obligaciones a corto plazo, las cuales han sido saldadas dentro de sus plazos.

Durante el transcurso del ejercicio anual terminado el 31 de marzo de 2020, el pasado 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, el Gobierno de España procedió, entre otras medidas, a la declaración del estado de alarma mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante, entre otros, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, el cual contempla que las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas deberán mantener la prestación de sus servicios, sin poder suspenderlos o interrumpirlos aunque conste dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos por los consumidores.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales la actividad de la compañía ha seguido con relativa normalidad teniendo en cuenta que la prestación de servicios de telecomunicaciones está considerada como actividad esencial, no habiéndose identificado circunstancias específicas que deban ser objeto de reconocimiento en el ejercicio finalizado a 31 de marzo 2020. No obstante, teniendo esto en consideración, los posibles impactos a futuro para la Sociedad dependerán de la evolución de la pandemia en los próximos meses y, por tanto, de las consecuencias para la economía en general, así como de la capacidad de reacción y adaptación de los diferentes agentes económicos.

La Sociedad está realizando una monitorización continua sobre la evolución de la pandemia y llevando a cabo las gestiones oportunas con el objeto de minimizar su impacto, considerando que se trata de una situación coyuntural que, conforme a las estimaciones más actuales y a la posición de tesorería a la fecha, no compromete la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

El Consejo de Administración considera que existen los siguientes factores que soportan la expectativa razonable de que la Sociedad cuenta con los recursos suficientes para continuar operando en el futuro previsible:

- El sector de las telecomunicaciones tiene un periodo medio de cobro muy corto (inferior a 30 días) cuando el periodo de pago por naturaleza de los proveedores es mayor, lo que permite generar caja operativa para hacer frente a los pagos de circulante.
- La Sociedad 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.

- La Sociedad cuenta con el apoyo financiero expreso de la sociedad dominante última del Grupo, Vodafone Group Plc para atender a los pagos que figuran en el balance al 31 de marzo de 2020 y a los pagos de los próximos doce meses.

Por todo lo anterior, el Consejo de Administración ha aplicado el principio de empresa en funcionamiento como base para la elaboración de estas cuentas anuales.

e) Comparación de la información

La información contenida en esta memoria referida al ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2019 se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos con la información del ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020. No obstante, la información relativa al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019 no ha sido reexpresada y, por tanto, no refleja el impacto de la escisión parcial descrita en la Nota 1.

f) Cambios en criterios contables

En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, no se han producido cambios en criterios contables.

3. Normas de registro y valoración

3.1 Inmovilizado intangible

Los activos intangibles se registran inicialmente por su coste de adquisición o producción, cuando se desarrollan internamente, minorado por la correspondiente amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro que, en su caso, hayan experimentado.

En cada caso se analiza y determina si la vida útil económica de un activo intangible es definida o indefinida. Los intangibles que tienen una vida útil definida son amortizados sistemáticamente a lo largo de sus vidas útiles estimadas y su recuperabilidad se analiza cuando se producen eventos o cambios que indican que el valor neto contable pudiera no ser recuperable. Los intangibles cuya vida útil se estima indefinida no se amortizan, pero están sujetos a un análisis para determinar su recuperabilidad anualmente, o con mayor frecuencia, si existen indicios de que su valor neto contable pudiera no ser íntegramente recuperable.

Los métodos y períodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva.

La Sociedad reconoce contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe "Deterioro y resultado

por enajenaciones de inmovilizado" de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos materiales y se explican en la Nota 3.2.

Los principales conceptos incluidos en este epígrafe son los siguientes:

a) Concesiones administrativas

Las concesiones administrativas para la explotación de la licencia de telefonía móvil automática bajo estándares GSM y DCS, se comenzó a amortizar en 2003 y el período de la concesión se extiende hasta el 2028 y el 2030 respectivamente.

La concesión administrativa para la explotación de la licencia de telefonía móvil de tercera generación, UMTS, se comenzó a amortizar en 2004. El período inicial de la concesión finalizaba en 2020 habiendo sido concedida una prórroga hasta el año 2030.

La concesión relativa a la banda de 2,6 GHz se encuentra en explotación y se comenzó a amortizar en 2011 y el período de la concesión se extiende hasta 2030 (Nota 28).

La concesión administrativa de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda de 800 MHz comenzó a amortizarse en 2015 y el período de la concesión se extiende hasta el 2031.

La concesión relativa al uso privativo del espacio radioeléctrico en la banda 3,6 - 3,8 GHz, ha sido concedida en el año 2018, extendiéndose su período de concesión hasta 2038. Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, no se registró amortización alguna relativa a esta concesión, puesto que la misma no se encontraba en explotación hasta junio de 2019.

b) Fondo de comercio

El fondo de comercio representa el exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios sobre el valor razonable de los activos netos identificables adquiridos en la operación. En consecuencia, el fondo de comercio sólo se reconocerá cuando haya sido adquirido a título oneroso y corresponda a los beneficios económicos futuros procedentes de activos que no han podido ser identificados individualmente y reconocidos por separado.

La Sociedad registra en este epígrafe el fondo de comercio derivado de la fusión llevada a cabo en 2008 mediante la cual, la Sociedad absorbió a Tele2 Telecommunication Services, S.L.U.

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 DSL como unidad generadora de efectivo.



El fondo de comercio reconocido por separado se amortiza linealmente durante su vida útil estimada, valorándose por su precio de adquisición menos la amortización acumulada, y en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas. La vida útil ha sido estimada en 5 años.

La vida útil del fondo de comercio ha finalizado durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, procediéndose a dar de baja los elementos de inmovilizado intangible asociados al mismo cuyo valor contable neto era cero.

La estimación de la vida útil del fondo de comercio durante el ejercicio finalizado al 31 de marzo de 2019 se basaba en el periodo medio de vida de los clientes de servicios del negocio de DSL que permanecían a 31 de marzo de 2019 e incorporados como consecuencia de la adquisición de Tele2 Telecommunication Services, S.L.U.

Al menos anualmente, se analiza si existen indicios de deterioro del valor de las unidades generadoras de efectivo a las que se haya asignado un fondo de comercio y, en caso de que exista, se comprueba su eventual deterioro.

Las correcciones valorativas por deterioro reconocidas en el fondo de comercio no serán objeto de reversión en los ejercicios posteriores.

c) Aplicaciones informáticas

Las licencias para programas informáticos adquiridas a terceros se capitalizan sobre la base de los costes en que se ha incurrido para adquirirlas y prepararlas para usar el programa específico. Estos costes se amortizan durante sus vidas útiles estimadas (que no superan los 4 años).

Los costes relacionados con el mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos.

d) Cartera de clientes

Al cierre del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, la Sociedad mantiene registrada la cartera de clientes de servicios de telefonía móvil adquirida en ejercicios previos a la sociedad del grupo, Vodafone ONO S.A.U. Esta cartera de clientes se amortiza de manera lineal durante el periodo medio de antigüedad de los clientes de la Sociedad, que a 31 de marzo de 2020 es de 3 años (4 años en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019).

3.2 Inmovilizado material

Los elementos del inmovilizado material se reconocen por su precio de adquisición o coste de producción menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas reconocidas.

El importe de los trabajos realizados por la Sociedad para su propio inmovilizado material se calcula sumando al precio de adquisición de las materias consumibles, los costes directos o indirectos imputables a dichos bienes.

El coste de adquisición comprende, en su caso, la estimación inicial de los costes asociados al desmantelamiento o retirada del elemento y la rehabilitación de su lugar de ubicación cuando, como consecuencia del uso del elemento, la Sociedad está obligada a llevar a cabo dichas actuaciones.

Los costes de ampliación, modernización o mejora de los bienes del inmovilizado material se incorporan al activo como mayor valor del bien exclusivamente cuando suponen un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de su vida útil, y siempre que sea posible determinar su coste de forma fiable. El importe en libros de la parte sustituida se da de baja contablemente.

Las piezas de repuesto y el equipo auxiliar se clasifican como inmovilizado material cuando cumplen las condiciones para ser calificados como elementos de inmovilizado material.

Los gastos de conservación y mantenimiento recurrentes se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el ejercicio en que se incurre en ellos.

La Sociedad analiza la conveniencia de efectuar, en su caso, las correcciones valorativas necesarias, con el fin de atribuir a cada elemento del inmovilizado material el inferior valor recuperable que le corresponda al cierre de cada ejercicio, siempre que se producen circunstancias o cambios que evidencian que el valor neto contable del inmovilizado pudiera no ser íntegramente recuperable por la generación de ingresos suficientes para cubrir todos los costes y gastos. En este caso, no se mantiene la valoración inferior si las causas que motivaron la corrección de valor hubiesen dejado de existir.

La amortización del inmovilizado material, con excepción de los terrenos que no se amortizan, se calcula sistemáticamente por el método lineal en función de su vida útil estimada, atendiendo a la depreciación efectivamente sufrida por su funcionamiento, uso y disfrute.

Las vidas útiles estimadas son:

	Años de vida útil estimada
Construcciones	5 – 25
Instalaciones Técnicas	4 – 10
Utillaje y repuestos para inmovilizado	6
Mobiliario y equipos de oficina	4 – 8
Equipos para procesos de información	4
Equipos comerciales	2 – 5

Para determinar las vidas útiles del inmovilizado se evalúan las partes de un elemento de inmovilizado material. Los elementos del inmovilizado material que tienen un coste significativo con relación al coste total del elemento, se amortizan de forma independiente. El valor residual y la vida útil de los activos se revisa, ajustándose si fuese necesario, en la fecha de cada balance.



Los derechos sobre bienes en cesión de uso y arrendamiento de infraestructura corresponden, básicamente, a los importes por contratos de cesión de fibra óptica e infraestructura de telecomunicaciones, minorados por la amortización acumulada y el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas.

Los costes incurridos por los contratos de cesión de uso de fibra óptica e infraestructura se amortizan de forma lineal en 25 años.

Las pérdidas y ganancias por la venta de inmovilizado material se calculan comparando los ingresos obtenidos con el importe en libros y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias dentro de “Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado”.

3.3 Costes por intereses

Los gastos financieros directamente atribuibles a la adquisición o construcción de elementos del inmovilizado que necesiten un período de tiempo superior a un año para estar en condiciones de uso se incorporan a su coste hasta que se encuentran en condiciones de funcionamiento.

3.4 Pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros

Los activos sujetos a amortización se someten a pruebas de pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indiquen que el valor contable puede no ser recuperable. Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del valor contable del activo sobre su importe recuperable, entendido éste como el valor razonable del activo menos los costes de venta o el valor en uso, el mayor de los dos. La posible reversión de pérdidas por deterioro de valor de activos no financieros que sufren una pérdida por deterioro se revisa en todas las fechas a las que se presenta información financiera.

3.5 Activos financieros

La Sociedad clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: “préstamos y partidas a cobrar” e “inversiones en el patrimonio de empresas del grupo”. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros. La Dirección determina la clasificación de sus activos financieros en el momento de reconocimiento inicial.

Las adquisiciones y enajenaciones habituales de inversiones se reconocen en la fecha en que la Sociedad se compromete a adquirir o vender el activo.

Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia objetiva de que no se cobrarán todos los importes que se adeudan.

Los activos financieros se dan de baja en el balance cuando los derechos a recibir flujos de efectivo de las

inversiones han vencido o se han transferido y la Sociedad ha traspasado sustancialmente todos los riesgos y beneficios derivados de su titularidad.

a) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar son activos financieros no derivados con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo. Se incluyen en activos corrientes, excepto para vencimientos superiores a 12 meses desde la fecha del balance que se clasifican como activos no corrientes. Los préstamos y partidas a cobrar comprenden las partidas de balance de “Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar” e “Inversiones financieras”.

Estos activos financieros se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costes de la transacción que le sean directamente imputables. Los préstamos y cuentas a cobrar se registran posteriormente por su coste amortizado de acuerdo con el método del tipo de interés efectivo.

La Sociedad vende terminales al cliente final ofreciendo la posibilidad de pago aplazado. El saldo pendiente de cobro a largo plazo ha sido registrado en el epígrafe “Clientes por prestación de servicios” (Nota 9).

En el caso de las fianzas entregadas incluidas en el epígrafe de “Inversiones financieras” corresponden a importes desembolsados por operativos. La diferencia entre su valor razonable y el importe desembolsado se considera un pago anticipado por el arrendamiento que se imputará a la cuenta de pérdidas y ganancias durante el periodo del arrendamiento. Al estimar el valor razonable de las fianzas, se tomará como periodo remanente el plazo contractual mínimo comprometido durante el cual no se pueda devolver su importe.

b) Inversiones en empresas del Grupo

Se valoran por su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones por deterioro del valor.

Si existe evidencia objetiva de que el valor en libros no es recuperable, se efectúan las oportunas correcciones valorativas por 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 derivados de la inversión. Salvo mejor evidencia del importe recuperable, en la estimación del deterioro de estas inversiones se toma en consideración el patrimonio neto de la sociedad participada corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de la valoración. La corrección de valor y, en su caso, su reversión se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se produce.

3.6 Periodificaciones

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

3.7 Existencias

Las existencias se valoran a su coste de adquisición o a su valor neto realizable, el menor de los dos. Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su coste, se efectuarán las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias. Si las circunstancias que causan la corrección de valor dejan de existir, el importe de la corrección es objeto de reversión y se reconoce como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias.

3.8 Pasivos financieros

a) Débitos y partidas a pagar

Esta categoría incluye débitos por operaciones comerciales y débitos por operaciones no comerciales. Estos recursos ajenos se clasifican como pasivos corrientes, a menos que la Sociedad tenga un derecho incondicional a diferir su liquidación durante al menos 12 meses después de la fecha del balance.

Estas deudas se reconocen inicialmente a su valor razonable ajustado por los costes de transacción directamente imputables, registrándose posteriormente por su coste amortizado según el método del tipo de interés efectivo. Dicho interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la corriente esperada de pagos futuros previstos hasta el vencimiento del pasivo.

No obstante lo anterior, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual se valoran, tanto en el momento inicial como posteriormente, por su valor nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

En el caso de producirse renegociación de deudas existentes, se considera que no existen modificaciones sustanciales del pasivo financiero cuando el prestamista del nuevo préstamo es el mismo que el que otorgó el préstamo inicial y el valor actual de los flujos de efectivo, incluyendo las comisiones netas, no difiere en más de un 10% del valor actual de los flujos de efectivo pendientes de pagar del pasivo original calculado bajo ese mismo método.

3.9 Subvenciones recibidas

Las subvenciones que tengan carácter de reintegrables se registran como pasivos hasta cumplir las condiciones para considerarse no reintegrables, mientras que las subvenciones no reintegrables se registran como ingresos directamente imputados al patrimonio neto y se reconocen como ingresos sobre una base sistemática y racional de forma correlacionada con los gastos derivados de la subvención.

A estos efectos, una subvención se considera no reintegrable cuando existe un acuerdo individualizado de concesión de la subvención, se han cumplido todas las condiciones establecidas para su concesión y no existen dudas razonables de que se cobrará.

Las subvenciones de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido y las subvenciones no monetarias por el valor razonable del bien recibido, referidos ambos valores al momento de su reconocimiento.

Las subvenciones no reintegrables relacionadas con la adquisición de inmovilizado intangible y/o material se imputan como ingresos del ejercicio en proporción a la amortización de los correspondientes activos o, en su caso, cuando se produzca su enajenación, corrección valorativa por deterioro o baja en balance.

3.10 Impuestos corrientes y diferidos

El gasto (ingreso) por impuesto sobre beneficios comprende tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como por impuesto diferido.

Tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como diferido se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante, se reconoce en el patrimonio neto el efecto impositivo relacionado con partidas que se registran directamente en el patrimonio neto.

Los activos y pasivos por impuesto corriente se valorarán por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, de acuerdo con la normativa vigente o aprobada y pendiente de publicación a la fecha de cierre del ejercicio.

Los impuestos diferidos se calculan, de acuerdo con el método del pasivo, sobre las diferencias temporarias que surgen entre las bases fiscales de los activos y pasivos y sus valores en libros y las bases imponibles negativas. Sin embargo, si los impuestos diferidos surgen del reconocimiento inicial de un activo o un pasivo en una transacción distinta de una combinación de negocios que en el momento de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible del impuesto no se reconocen. El impuesto diferido se determina aplicando la normativa y los tipos impositivos aprobados o a punto de aprobarse en la fecha del balance y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide.



Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que resulte probable que se vaya a disponer de ganancias fiscales futuras con las que poder compensar las diferencias temporarias y las bases imponibles negativas. Salvo prueba en contrario, no se reconocerán los activos por impuesto diferido cuando se prevea que su recuperación se va a producir en un plazo superior a los diez años contados desde la fecha de cierre del ejercicio.

3.11 Prestaciones a los empleados

a) Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión de la Sociedad de rescindir su contrato de trabajo antes de la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. La Sociedad reconoce estas prestaciones en la primera de las siguientes fechas: (a) cuando la Sociedad ya no puede retirar la oferta de dichas indemnizaciones; o (b) cuando la entidad reconozca los costes de una reestructuración en el marco de la normativa contable aplicable a las mismas y ello suponga el pago de indemnizaciones por cese. Cuando se hace una oferta para fomentar la renuncia voluntaria de los empleados, las indemnizaciones por cese se valoran en función del número de empleados que se espera que acepte la oferta. Las prestaciones que no se van a pagar en los doce meses siguientes a la fecha del balance se descuentan a su valor actual.

b) Bonus

La Sociedad reconoce un pasivo y un gasto por bonus cuando están contractualmente obligadas o cuando la práctica en el pasado ha creado una obligación implícita.

c) 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 pasivo, en la medida en que la transacción se liquida con un importe que está basado en el valor de los instrumentos de patrimonio.

El gasto de personal y el correspondiente pasivo se reconocen al valor razonable 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.

d) Aportación definida al plan de pensiones

Un plan de aportaciones definidas es aquel bajo el cual la Sociedad realiza contribuciones fijas a una entidad separada y no tiene ninguna obligación legal, contractual o implícita de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no dispusiese de activos suficientes para atender los compromisos asumidos.

Para los planes de aportaciones definidas, la Sociedad paga aportaciones a planes de seguros de pensiones gestionados de forma pública o privada sobre una base obligatoria, contractual o voluntaria. Una vez que se han pagado las aportaciones, la Sociedad no tiene obligación de pagos adicionales. Las contribuciones se reconocen como prestaciones a los empleados cuando se devengan. Las contribuciones pagadas por anticipado se reconocen como un activo en la medida en que una devolución de efectivo o una reducción de los pagos futuros se encuentre disponible.

La Sociedad reconoce un pasivo por las contribuciones a realizar cuando, al cierre del ejercicio, figuren contribuciones devengadas no satisfechas.

3.12 Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones para reestructuración, litigios y otros riesgos se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de sucesos pasados, es probable que vaya a ser necesaria una salida de recursos para liquidar la obligación y el importe se puede estimar de forma fiable. No se reconocen provisiones para pérdidas de explotación futuras.

Las provisiones se valoran por el valor actual de los desembolsos que se espera que sean necesarios para liquidar la obligación usando un tipo antes de impuestos que refleje las evaluaciones del mercado actual del valor temporal del dinero y los riesgos específicos de la obligación. Los ajustes en la provisión con motivo de su actualización se reconocen como un gasto financiero conforme se van devengando.

Las provisiones con vencimiento inferior o igual a un año, con un efecto financiero no significativo no se descuentan.

Cuando se espera que parte del desembolso necesario para liquidar la provisión sea reembolsado por un tercero, el reembolso se reconoce como un activo independiente, siempre que sea prácticamente segura su recepción.

Por su parte, se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra o no uno o más eventos futuros independientes de la Sociedad. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle de los mismos en la memoria.



3.13 Reconocimiento de ingresos

Los ingresos ordinarios incluyen el valor razonable de las contraprestaciones recibidas o a recibir por la venta de bienes y servicios en el curso ordinario de las actividades de la Sociedad. Los ingresos ordinarios se presentan netos de impuestos indirectos, devoluciones, rebajas y descuentos.

Los ingresos ordinarios se reconocen cuando el ingreso se puede medir con fiabilidad, es probable que la entidad vaya a recibir un beneficio económico futuro y cuando se alcancen determinadas condiciones para cada una de las actividades de la Sociedad que se describen a continuación. La Sociedad basa sus estimaciones en resultados históricos, considerando el tipo de cliente, el tipo de transacción y las circunstancias específicas de cada acuerdo.

Los ingresos de la Sociedad provienen de la oferta individual o combinada de servicios de telefonía móvil a clientes minoristas (residencial y pequeña y mediana empresa) y empresas y servicios de telefonía fija, internet de banda ancha y televisión de pago, junto con la prestación de servicios de interconexión a otros operadores.

Las ofertas de paquetes comerciales que combinan distintos elementos son analizadas para determinar si es necesario separar los distintos elementos identificados, aplicando en cada caso el criterio de reconocimiento de ingresos apropiado. El ingreso total por el paquete se distribuye entre sus elementos identificativos en función de los respectivos valores razonables (es decir, el valor razonable de cada componente individual, en relación con el valor razonable total del paquete).

El tráfico, tanto móvil como fijo, se registra como ingreso a medida que se consume.

En caso de venta de tráfico, así como de otros servicios, ofrecidos mediante una tarifa fija para un determinado periodo de tiempo (tarifa plana), el ingreso se reconoce de forma lineal en el periodo de tiempo cubierto por la tarifa pagada por el cliente.

Las cuotas periódicas por la utilización de la red (Telefonía móvil, Internet y Televisión) se imputan a resultados de forma lineal en el período al que correspondan. Los alquileres y resto de servicios, se imputan a resultados en la medida en que se presta el servicio.

Los ingresos por interconexión, así como otros servicios utilizados por los clientes, se reconocen en el período en que éstos realizan dicho tráfico.

Los ingresos por venta de equipos y terminales se reconocen cuando, además de lo indicado anteriormente, se han transferido los riesgos y beneficios significativos y no se mantiene la gestión ni el control efectivo de los bienes. Ese instante normalmente coincide con el momento de la entrega al cliente final.

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

3.14 Arrendamientos operativos

Los arrendamientos en los que el arrendador conserva una parte importante de los riesgos y beneficios derivados de la titularidad se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos en concepto de arrendamiento operativo (netos de cualquier incentivo recibido del arrendador) se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se devengan sobre una base lineal durante el período de arrendamiento.

3.15 Transacciones en moneda extranjera

a) Moneda funcional y de presentación

El euro es la moneda funcional y de presentación de la Sociedad. Las cuentas anuales se presentan en miles de euros, salvo que se indique lo contrario.

b) Transacciones y saldos

Las transacciones en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional utilizando los tipos de cambio vigentes en la fecha de las transacciones. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resultan de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas y ganancias por diferencias de cambio se presentan en el epígrafe “Resultado financiero” de la cuenta de pérdidas y ganancias.

3.16 Transacciones entre partes vinculadas

Con carácter general, las operaciones entre empresas del grupo se contabilizan en el momento inicial por su valor razonable. En su caso, si el precio acordado difiere de su valor razonable, la diferencia se registra atendiendo a la realidad económica de la operación. La valoración posterior se realiza conforme con lo previsto en las correspondientes normas.

3.17 Partidas excepcionales

Las partidas que son significativas por su importe o por su naturaleza, o que son “no recurrentes” se consideran partidas excepcionales y se presentan dentro de la línea con la que mejor se relacionan.

3.18 Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

Se incluyen los saldos a favor de la empresa, en cuentas corrientes a la vista y los instrumentos financieros que tengan disponibilidad inmediata.



3.19 Clasificación de los activos y pasivos entre corrientes y no corrientes

Se consideran 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 (un año) 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.

4. Gestión del riesgo financiero

4.1 Factores de riesgo financiero

Las actividades de la Sociedad exponen a la misma a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (incluyendo riesgo de tipo de cambio y riesgo de tipo de interés), riesgo de crédito y riesgo de liquidez.

La gestión de los riesgos financieros de la Sociedad está centralizada en la Dirección Financiera del Grupo en España siguiendo las políticas aprobadas por el Grupo Vodafone, y disponiendo de los mecanismos necesarios para controlar la exposición a los riesgos de mercado, crédito y liquidez.

Los principales riesgos financieros que afectan a la Sociedad son:

a) Riesgo de mercado

(i) Riesgo de tipo de cambio

El riesgo de tipo de cambio surge de activos o pasivos financieros de naturaleza monetaria, y denominados en una divisa que no sea la funcional de la Sociedad.

La política de la Sociedad consiste en controlar la exposición al riesgo de tipo de cambio mediante la gestión de los importes pendientes de deuda denominados en moneda extranjera.

El Grupo Vodafone emplea de forma centralizada mecanismos para controlar la exposición al riesgo de crédito, que incluyen la contratación de instrumentos financieros derivados para transacciones a partir de determinados importes que sean realizadas en moneda distinta a la moneda funcional.

A 31 de marzo de 2020 y a 31 de marzo de 2019, no hay pasivos financieros significativos denominados en una moneda distinta del euro, ni instrumentos financieros derivados contratados por la entidad.

(ii) Riesgo de tipo de interés en los flujos de efectivo

El riesgo de tipo de interés de la Sociedad surge de la deuda financiera. Los préstamos referenciados a tipos variables exponen a la Sociedad a riesgos de tipo de interés de los flujos de efectivo. Los préstamos a tipos de interés fijo exponen a la Sociedad a riesgos de tipo de interés de valor razonable.

A 31 de marzo de 2020 y a 31 de marzo de 2019, la exposición de la Sociedad al riesgo de interés de flujos de efectivo se debe principalmente a la deuda con empresas del grupo, por importe de 529.291 miles de euros (262.451 miles de euros en 2019) que devengan un interés variable referenciado al Euribor más un margen. La gestión del riesgo de tipo de interés en los flujos de efectivo está centralizada en el Grupo Vodafone. Incluye también a la deuda por la concesión de uso privativo del espacio radioeléctrico concedida en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019 por importe de 172.100 miles de euros (180.261 miles de euros a 31 de marzo de 2019) que devenga un tipo de interés fijo.

b) Riesgo de crédito

Los principales activos financieros de la Sociedad son saldos de efectivo y equivalentes, deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, y representan la exposición máxima de la Sociedad al riesgo de crédito en relación con los activos financieros.

El riesgo de crédito de la Sociedad es atribuible principalmente a sus deudas comerciales. La mayoría de los clientes corresponden al negocio minorista, existiendo también clientes de grandes empresas y operadores.

El riesgo de crédito se produce por la posibilidad de que la Sociedad no recupere los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido. La Dirección de la Sociedad considera que el importe neto en libros de las cuentas de clientes y otras cuentas a cobrar se aproxima a su valor razonable.

Las cantidades representadas en el balance son netas de las correcciones por créditos incobrables. Es política de la Sociedad hacer una evaluación periódica y sistemática del riesgo de insolvencia de las cuentas a cobrar de sus clientes al objeto de registrar las oportunas provisiones en la cuenta de pérdidas y ganancias, y evaluar la conveniencia de corregir el nivel de crédito permitido a los clientes (en este sentido, la Sociedad tiene en marcha procedimientos restrictivos de "credit scoring" previos a la apertura de nuevas cuentas).

Adicionalmente ver la política de insolvencias descrita en la Nota 9.

Respecto al riesgo crediticio de las partidas de efectivo y equivalentes, la Sociedad únicamente trabaja con entidades financieras de reconocido prestigio y alto nivel de calificación crediticia.



c) 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 (Nota 12), los depósitos a la vista firmados con sociedades del Grupo Vodafone que se detallan en la Nota 25, así como de líneas de crédito no dispuestas con entidades financieras (Nota 15).

Tal y como se menciona en la Nota 2.d, la Sociedad cuenta con el apoyo financiero expreso de la sociedad dominante última, Vodafone Group Plc.

4.2 Estimación del valor razonable

El valor razonable de los instrumentos financieros que no cotizan en un mercado activo se determina usando técnicas de valoración. La Sociedad utiliza su juicio para seleccionar una variedad de métodos y realiza hipótesis que se basan en las condiciones del mercado existentes en cada una de las fechas del balance. Para la deuda a largo plazo se utilizan precios cotizados de mercado o cotizaciones de agentes. Para determinar el valor razonable del resto de instrumentos financieros se utilizan otras técnicas, como flujos de efectivo descontados estimados.

Se asume que el valor en libros de los créditos y débitos por operaciones comerciales se aproxima a su valor razonable.

5. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de las partidas incluidas en “Inmovilizado intangible” es el siguiente:

Miles de euros

	Concesiones administrativas	Fondo de Comercio	Aplicaciones informáticas	Cartera de clientes	Inmovilizado en curso	TOTAL
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2018	583.232	23.994	211.959	119.740	52.613	991.538
Coste	1.142.346	90.874	1.706.534	163.200	52.613	3.155.567
Amortización acumulada	(559.114)	(25.589)	(1.494.575)	(43.460)	-	(2.122.738)
Pérdidas por deterioro acumuladas	-	(41.291)	-	-	-	(41.291)
Valor contable	583.232	23.994	211.959	119.740	52.613	991.538
Altas	-	-	-	81	310.180	310.261
Bajas	(16)	(17.515)	(27.836)	(39.005)	-	(84.372)
Trasposos	-	-	104.089	-	(104.083)	6
Bajas Amortización	-	-	27.853	18.188	-	46.041
Dotación para amortización	(53.558)	(5.614)	(108.125)	(32.652)	-	(199.949)
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2019	529.658	865	207.940	66.352	258.710	1.063.525
Coste	1.142.330	73.359	1.782.787	124.276	258.710	3.381.462
Amortización acumulada	(612.672)	(31.203)	(1.574.847)	(57.924)	-	(2.276.646)
Pérdidas por deterioro acumuladas	-	(41.291)	-	-	-	(41.291)
Valor contable	529.658	865	207.940	66.352	258.710	1.063.525
Altas	-	-	-	-	90.028	90.028
Bajas	(3.381)	(73.359)	(261.278)	-	-	(338.018)
Trasposos	215.806	-	81.952	-	(297.758)	-
Bajas Amortización	1.068	32.068	261.259	-	-	294.395
Dotación para amortización	(62.323)	(865)	(102.358)	(39.742)	-	(205.288)
Baja de deterioro acumulado	-	41.291	-	-	-	41.291
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2020	680.828	-	187.515	26.610	50.980	945.933
Coste	1.354.755	-	1.603.461	124.276	50.980	3.133.472
Amortización acumulada	(673.927)	-	(1.415.946)	(97.666)	-	(2.187.539)
Pérdidas por deterioro acumuladas	-	-	-	-	-	-
Valor contable	680.828	-	187.515	26.610	50.980	945.933



a) Concesiones administrativas

La Sociedad tiene registrada como activo intangible una concesión administrativa del Estado español por importe de 262.000 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 bajo estándares GSM, la cual se amortiza linealmente desde el ejercicio 2003 y hasta el 2028, y 174.554 miles de euros por la obtención del título habilitante para la prestación del servicio de comunicaciones móviles personales en su modalidad DCS-1800, que se amortiza linealmente desde 2003 y el período de la concesión se extiende hasta el 2030.

En el ejercicio 2000 la Sociedad registró la concesión administrativa para la explotación del servicio de comunicaciones móviles de tercera generación (UMTS) cuyo coste total se elevó a 132.589 miles de euros. La Sociedad comenzó a amortizar dicha licencia a partir de 2004 y el período de la concesión se extiende hasta el 2020.

La Sociedad es igualmente titular de concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en las bandas de 800 MHz y 2,6 GHz.

En la banda de 800 MHz la concesión entró en uso en 2015 y se extenderá hasta el 2031. El coste activado ascendió a un importe total de 458.519 miles de euros.

En la banda de 2,6 GHz la Sociedad posee la reserva de uso de 40 MHz asignada por 69.480 miles de euros. Actualmente se encuentran en explotación y se comenzaron a amortizar en 2011 y el período de la concesión se extiende hasta 2030.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, la entidad recibió la concesión del uso privativo de 90 MHz de la banda de 3,7 GHz, para el desarrollo y explotación de la red 5G, siendo el periodo de concesión de 20 años. El registro de estas concesiones ascendió a 214.893 miles de euros. A 31 de marzo de 2019 esta red no se encontraba en explotación, por lo tanto, fue clasificada dentro del epígrafe de "Inmovilizado en curso".

El Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales (ITP) abonado por las licencias mencionadas en los párrafos anteriores asciende a 55.951 miles de euros.

En función de los planes de negocio existentes, la Sociedad estima que la recuperación de los activos afectos a dicho negocio está soportada por la generación de ingresos provenientes del mismo, no estimándose necesario realizar corrección valorativa alguna al respecto.

b) Fondo de comercio

La vida útil del fondo de comercio ha finalizado durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, procediéndose a dar de baja los elementos de inmovilizado intangible asociados al mismo cuyo valor contable neto era cero (865 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, la Sociedad procedió a dar de baja la mayor parte del fondo de comercio que mantenía registrado, dado que los clientes de DSL que fundamentaban la existencia del mismo, fueron mayoritariamente traspasados a Vodafone ONO, S.A.U., entidad del Grupo que presta los servicios de telecomunicación fija. Esta operación dio lugar a un beneficio por venta de cartera de clientes por valor de 12.468 miles de euros. En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, no se han producido operaciones de esta índole.

c) Cartera de clientes

Con fecha 1 de diciembre de 2016 la Sociedad adquirió la cartera de clientes de servicios de telefonía móvil a la sociedad del grupo, Vodafone ONO S.A.U., por importe de 163.200 miles de euros, los cuales ha registrado bajo el epígrafe de "Cartera de clientes". Dicha base de clientes se amortiza de manera lineal durante un periodo de 4 años, lo que ha supuesto un cargo por amortización de 39.742 miles de euros en el ejercicio 2020 (32.652 miles de euros en el ejercicio 2019).

El importe de la adquisición fue determinado por su valor razonable con base en el ejercicio de valoración realizado por un experto independiente en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2017.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, la Sociedad procedió a dar de baja en este epígrafe clientes adquiridos en el ejercicio 2017, que a 31 de marzo de 2019 ya no formaban parte de la cartera de clientes de la Sociedad, por un importe de 20.817 miles de euros, recogido en el epígrafe "Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado". En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 no se han producido operaciones de esta índole.

d) Aplicaciones informáticas

La sociedad incluye en esta partida los costes por licencias de software informático externas y los costes por el desarrollo interno de programas informáticos y sistemas utilizados para el servicio de red.

e) Inmovilizado en curso

El inmovilizado en curso corresponde en su mayor parte a aplicaciones informáticas en desarrollo.

f) Elementos totalmente amortizados

A 31 de marzo de 2020 existe inmovilizado intangible, todavía en uso, y totalmente amortizado con un coste contable de 1.223.834 miles de euros (1.389.222 miles de euros a 31 de marzo de 2019). Durante el ejercicio 2020 se ha procedido a dar de baja activos totalmente amortizados por valor de 262.326 miles de euros.

g) Bienes adquiridos a empresas del grupo y asociadas

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, se han producido adquisiciones de inmovilizado intangible a empresas del grupo y asociadas por importe de 6.988 miles de euros (10.018 miles de euros a cierre de 31 de marzo de 2019).



6. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de las partidas incluidas en “Inmovilizado material” es el siguiente:

	Miles de euros			
	Terrenos y construcciones	Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	Inmovilizado en curso y anticipos	TOTAL
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2018	312.720	1.677.042	138.947	2.128.709
Coste	1.626.923	5.698.284	138.947	7.464.154
Amortización acumulada	(1.314.203)	(4.021.242)	-	(5.335.445)
Valor contable	312.720	1.677.042	138.947	2.128.709
Altas	619	6.452	389.708	396.779
Bajas	(15.457)	(545.656)	(55.567)	(616.680)
Trasposos	27.334	319.550	(346.889)	(5)
Dotación para amortización	(67.051)	(393.807)	-	(460.858)
Bajas amortización	15.229	288.148	-	303.377
Trasposos amortización	(272)	255	-	(17)
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2019	273.122	1.351.984	126.199	1.751.305
Coste	1.639.419	5.478.630	126.199	7.244.248
Amortización acumulada	(1.366.297)	(4.126.646)	-	(5.492.943)
Valor contable	273.122	1.351.984	126.199	1.751.305
Bajas por escisión	(54.882)	-	(7.936)	(62.818)
Altas	3.020	10.497	365.591	379.108
Bajas	(151.469)	(1.222.518)	-	(1.373.987)
Trasposos	22.910	306.905	(329.815)	-
Dotación para amortización	(44.759)	(382.493)	-	(427.252)
Bajas amortización	150.493	1.218.710	-	1.369.203
Trasposos amortización	2.528	(2.528)	-	-
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2020	200.963	1.280.557	154.039	1.635.559
Coste	820.949	4.573.514	154.039	5.548.502
Amortización acumulada	(619.986)	(3.292.957)	-	(3.912.943)
Valor contable	200.963	1.280.557	154.039	1.635.559

Las altas producidas durante el ejercicio se corresponden principalmente a despliegue de red e instalaciones técnicas.

Las bajas de inmovilizado se corresponden principalmente a elementos de red fuera de uso que se han dado de baja o por renovaciones tecnológicas.

Como consecuencia de la escisión parcial mencionada en la Nota 1, se incluye en la línea de “bajas por escisión”, un importe de 700.867 miles de euros de coste (692.931 miles de euros en terrenos y construcciones y 7.936 miles de euros en inmovilizado en curso) y 638.049 miles de euros de amortización acumulada a 31 de marzo de 2019, respectivamente por inmovilizados materiales escindidos. Estos importes integran la parte correspondiente a los costes por desmantelamiento.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019 se dio de baja equipamiento instalado en casa de cliente asociado a la prestación de servicios de red fija por un importe neto de 307.713 miles de euros, el cual fue enajenado a Vodafone ONO, S.A.U., entidad del Grupo que realiza la prestación de servicios de telecomunicación fija.

El inmovilizado en curso corresponde mayoritariamente con instalaciones técnicas y de desarrollo de red en montaje.

Durante el ejercicio 2020 y 2019, no se ha registrado amortización acelerada del inmovilizado material.

a) Subvenciones recibidas

En los ejercicios finalizados el 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019 la Sociedad no ha recibido nuevas subvenciones para inversiones en el inmovilizado material. Al cierre de marzo 2020 el importe de los activos acogidos a subvenciones pendientes de amortizar ascendía a 77 miles de euros (255 miles de euros a 31 de marzo 2019).

b) Elementos totalmente amortizados

Al 31 de marzo de 2020 existe inmovilizado material, todavía en uso, y totalmente amortizado con un coste contable de 2.345.298 miles de euros (3.978.961 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

c) Bienes adquiridos a empresas del grupo y asociadas

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, se han producido adquisiciones de inmovilizado material a empresas del grupo y asociadas por importe de 12.533 miles de euros (10.117 miles de euros a cierre de marzo de 2019).



d) 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.

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Construcciones - Coste	34.989	40.811
Construcciones - Amortización Acumulada	(12.324)	(18.854)
TOTAL	22.665	21.957

Los importes registrados en el inmovilizado material por este concepto a 31 de marzo de 2020 y 2019 son los siguientes:

e) Seguros

La Sociedad tiene contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a que están sujetos los bienes del inmovilizado material. La cobertura de estas pólizas se considera suficiente.

7. Análisis de instrumentos financieros

a) Análisis por categorías

El valor en libros de cada una de las categorías de instrumentos financieros establecidas en la norma de

Miles de euros			Miles de euros		
Créditos, derivados y otros			Créditos, derivados y otros		
	31.03.2020	31.03.2019	31.03.2020	31.03.2019	
Préstamos y partidas a cobrar a largo plazo (Nota 9)	53.406	72.246			Débitos y partidas a pagar a largo plazo (Nota 15)
Préstamos y partidas a cobrar a corto plazo (Nota 9)	711.969	568.004	172.283	180.471	Débitos y partidas a pagar a corto plazo (Nota 15)
TOTAL	765.375	640.250	1.753.648	1.465.233	TOTAL

(*) Los activos y pasivos por obligaciones legales con Administraciones Públicas han sido excluidos del saldo de cuentas comerciales y otras cuentas a pagar dado que este análisis sólo se exige para instrumentos financieros.

registro y valoración de “Instrumentos financieros”, excepto las participaciones en el patrimonio de empresas del grupo y asociadas (Nota 8) y “Efectivo y otros activos líquidos equivalentes” (Nota 12), es el siguiente:

b) Clasificación por vencimientos

Miles de euros							
Ejercicio finalizado el 31 de marzo	2021	2022	2023	2024	2025	Siguintes	Total
Préstamos y partidas a cobrar	711.969	36.661	9.471	809	2.412	4.053	765.375
Total	711.969	36.661	9.471	809	2.412	4.053	765.375

Miles de euros							
Ejercicio finalizado el 31 de marzo	2021	2022	2023	2024	2025	Siguintes	Total
Débitos y partidas a pagar	1.581.365	8.480	8.577	8.777	8.955	137.494	1.753.648
TOTAL	1.581.365	8.480	8.577	8.777	8.955	137.494	1.753.648

A 31 de marzo de 2019, los importes de los instrumentos financieros con un vencimiento determinado o determinable clasificados por año de vencimiento son los siguientes:

Miles de euros							
Ejercicio finalizado el 31 de marzo	2021	2022	2023	2024	2025	Siguintes	Total
Préstamos y partidas a cobrar	568.004	61.306	1.884	1.960	1.014	6.082	640.250
Total	568.004	61.306	1.884	1.960	1.014	6.082	640.250

Miles de euros							
Ejercicio finalizado el 31 de marzo	2021	2022	2023	2024	2025	Siguintes	Total
Débitos y partidas a pagar	1.284.762	8.238	8.430	8.577	8.778	146.448	1.465.233
TOTAL	1.284.762	8.238	8.430	8.577	8.778	146.448	1.465.233



8. Inversiones en empresas del grupo y asociadas

A 31 de marzo de 2020 y 2019 las inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto y largo plazo se desglosan de la siguiente forma:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Participaciones en empresas del grupo	2.816	2.816
TOTAL	2.816	2.816

31 de marzo de 2020

Nombre y domicilio	Actividad	Participación	
		Directa %	Indirecta %
Vodafone Enabler España, S.L.	Telecomunicaciones	10	-

31 de marzo de 2019

Nombre y domicilio	Actividad	Participación	
		Directa %	Indirecta %
Vodafone Enabler España, S.L.	Telecomunicaciones	10	-

La empresa del Grupo en la que la Sociedad tiene participación no cotiza en Bolsa.

Los importes del capital, reservas, resultado del ejercicio y otra información de interés, según aparecen en las cuentas anuales individuales de la participada al 31 de marzo de 2020, son como sigue:

	Miles de euros					
	Capital	Prima de emisión	Reservas	Resultado de exportación	Resultado del ejercicio	Valor contable
Vodafone Enabler España, S.L.	1.000	98.163	(40.129)	2.379	1.539	2.816

Los importes del capital, reservas, resultado del ejercicio y otra información de interés, según aparecen en las cuentas anuales individuales de las empresas al 31 de marzo de 2019, son como siguen:

	Miles de euros					
	Capital	Prima de emisión	Reservas	Resultado de exportación	Resultado del ejercicio	Valor contable
Vodafone Enabler España, S.L.	1.000	98.163	(41.205)	3.390	1.076	2.816

Al cierre de cada ejercicio la Sociedad evalúa si existe evidencia objetiva de deterioro de la inversión. A 31 de marzo de 2020 y 2019, tras la evaluación de la evidencia de deterioro conforme a lo indicado en la Nota 3.5 no se han identificado correcciones valorativas.

Durante el ejercicio 2020 y 2019 la Sociedad no ha recibido dividendos por su inversión.

9. Préstamos y partidas a cobrar

El desglose de los préstamos y partidas a cobrar es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Préstamos y partidas a cobrar a largo plazo		
- Fianzas y otros	9.846	13.835
- Clientes por prestación de servicios	43.560	58.411
Total préstamos y partidas a cobrar a largo plazo	53.406	72.246
Préstamos y partidas a cobrar a corto plazo:		
- Clientes por prestaciones de servicios	491.172	569.962
- Clientes, empresas del grupo y asociadas	271.228	96.817
- Deudores varios	3.363	4.360
- Personal	134	235
- Administraciones públicas	57	13
- Provisiones por deterioro del valor	(143.069)	(147.660)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	622.885	523.727
Inversiones a corto plazo en empresas del grupo	84.889	38.712
- Créditos a empresas	-	32
- Fianzas y otros	4.252	5.546
Inversiones financieras a corto plazo	4.252	5.578
Total préstamos y partidas a cobrar a corto plazo	712.026	568.017

El epígrafe “Fianzas y otros” a largo plazo se corresponde principalmente a los importes entregados a los arrendadores 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. Como consecuencia de la escisión parcial mencionada en la Nota 1 se han dado de baja fianzas por importe 5.604 miles de euros el 1 de abril de 2019.

La Sociedad vende terminales al cliente final ofreciendo la posibilidad de pago aplazado. El saldo pendiente de cobro a largo plazo ha sido registrado en el epígrafe “Clientes por prestación de servicios” y a 31 de marzo de 2020 asciende a 43.560 miles de euros (a 31 de marzo de 2019 este importe ascendía a 58.411 miles de euros).

Con fecha 5 de marzo de 2020, la Sociedad ha procedido a enajenar los derechos de cobro de una parte de los saldos pendientes de cobro por financiación de terminales, cuyo valor nominal era de 139.716 miles de euros, dando lugar la operación a un resultado neto positivo de 71 miles de euros.



Con fecha 26 de febrero de 2019, la Sociedad procedió a enajenar los derechos de cobro de una parte de los saldos pendientes de cobro por financiación de terminales, cuyo valor nominal era de 107.039 miles de euros, dando lugar la operación a un resultado neto negativo de 542 miles de euros.

Adicionalmente, la Sociedad realizó durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019 una operación de enajenación de créditos comerciales de clientes, considerados incobrables, cuyo valor nominal era de 71.850 miles de euros, por un importe de 2.084 miles de euros. Estos saldos se encontraban totalmente deteriorados en el momento de la operación.

Las inversiones a corto plazo con empresas del grupo incluyen un saldo a cobrar con diferentes sociedades del Grupo por importe de 2.612 miles de euros en concepto de cuota de Impuesto sobre Sociedades (27.561 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

La partida “Deudores varios” recoge principalmente el saldo pendiente de cobro de otros operadores en concepto de alquiler de emplazamientos.

La Sociedad mantiene la política de dotar provisiones de insolvencias específicas en virtud del tipo de cliente, características y antigüedad de sus saldos. Para los clientes particulares, de empresa y corporate, la Sociedad reconoce una provisión específica por la totalidad de su deuda, cuando el 80% del saldo total del cliente se encuentre con antigüedad igual o superior a un año. También se recoge una provisión genérica, calculada en base a la mejor estimación de impago futuro sobre la facturación de los últimos doce meses, como cobertura del impago a futuro no recogida en la provisión específica.

En base a la política de la Sociedad, al 31 de marzo de 2020, la provisión por deterioro de cuentas a cobrar de clientes incluidos en la partida de “Clientes por prestación de servicios y deudores varios” asciende a 143.069 miles de euros (147.660 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

El movimiento de la provisión por pérdidas por deterioro de valor de las cuentas a cobrar a clientes es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	2019
Saldo inicial	147.660	105.279
Provisión por deterioro de valor de cuentas a cobrar	85.753	125.747
Cuentas a cobrar dadas de baja por incobrables	(90.344)	(83.366)
Saldo final	143.069	147.660

La dotación de la provisión de cuentas a cobrar deterioradas se ha incluido en la línea de “Otros gastos de explotación” de la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 19). Los importes que se cargan a la cuenta de provisión se suelen dar de baja contablemente cuando no hay expectativa de recibir efectivo adicional.

La aplicación de los ejercicios finalizados el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2019 correspondía a la baja de saldos de clientes que estaban totalmente provisionados.

La exposición máxima al riesgo de crédito a la fecha de cierre es el importe en libros de cada una de las categorías de cuentas a cobrar indicadas anteriormente.

10. Periodificaciones de activo

En este epígrafe se recogen principalmente los gastos anticipados correspondientes al alquiler de infraestructura y circuitos, costes de captación, derechos de traspaso y el canon por el uso del espectro radioeléctrico.

El epígrafe “Canon uso espectro radioeléctrico” recoge la parte no devengada de las tasas anuales por reserva del dominio público radioeléctrico de las licencias, correspondiente al año natural 2020. El importe pendiente de pago del total de las tasas recibidas se recoge en “Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar”.

Otros gastos anticipados incluyen principalmente pagos anticipados de alquileres, seguros, reparación y mantenimiento que se cargan a resultados en función de su devengo.

11. Existencias

El detalle de las existencias a 31 de marzo de 2020 y a 31 de marzo de 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Terminales	57.717	58.102
Tarjetas y paquetes de bienvenida	3.299	4.667
Equipos de ADSL y Fibra	2.231	2.903
Accesorios de terminales y otras existencias comerciales	2.158	1.298
Otros aprovisionamientos	650	691
Total	66.055	67.661
Provisión por deterioro de valor	(5.187)	(7.350)
TOTAL	60.868	60.311

	Miles de euros	
	Periodificaciones a largo plazo	
	31.03.2020	31.03.2019
Gastos de captación periodificados	959	1.526
Alquiler de infraestructuras	6.980	20.187
Derechos de traspaso	237	318
Otros gastos anticipados	482	133
Total	8.658	22.164

	Miles de euros	
	Periodificaciones a largo plazo	
	31.03.2020	31.03.2019
Canon uso espectro radioeléctrico	75.355	89.642
Gastos de captación periodificados	-	70
Alquiler de infraestructuras	1.058	1.112
Otros gastos anticipados	24.143	10.850
Total	100.556	101.674
TOTAL	109.214	123.838



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.

b) 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.

12. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Tesorería	2.199	963
TOTAL	2.199	963

13. Fondos propios

a) Capital

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Capital escriturado	439.111	483.392
TOTAL	439.111	483.392

A 31 de marzo de 2019 el capital social está representado por 8.043.122 acciones ordinarias 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.

Tal y como se indica en la Nota 1, en el ejercicio 2020 se ha formalizado la escisión parcial de la sociedad Vodafone España, S.A.U. siendo beneficiaria la sociedad Vodafone Towers Spain, S.L.U por lo que la Sociedad ha reducido sus fondos propios en la cuantía de 44.281 miles de euros, valoración atribuida al patrimonio escindido en la fecha del proyecto de escisión esto es el 30 de septiembre 2019. La diferencia entre el valor neto contable de los activos y pasivos transferidos a 30 de septiembre de 2019 y el importe de dichos activos y pasivos a la

fecha de la baja contable (1 de abril de 2019) se ha registrado en el epígrafe de reservas por un importe de 6.443 miles de euros.

La reducción de capital se ha realizado mediante la amortización de 736.784 acciones de 60,10 euros de valor nominal cada una, y la reducción de sus reservas disponibles en el importe de 5,60 euros, quedando el capital social de la Sociedad establecido en la cifra de 439.111 miles de euros. Al 31 de marzo de 2020 el capital social está representado por 7.306.338 acciones ordinarias 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.

b) Prima de emisión

Esta reserva es de libre disposición. El importe de este epígrafe a 31 de marzo de 2020 y 2019 asciende a 1.792.694 miles de euros.

c) Reservas y resultados de ejercicios anteriores

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Legal y estatutarias:		
- Reserva legal	96.674	96.674
Total	96.674	96.674
Otras reservas:		
- Reservas voluntarias	1.015.733	923.247
- Reserva por fondo de comercio	-	35.956
- Reserva por fusión	(287.020)	(287.020)
- Reserva de adaptación PGC 2008	(47.166)	(47.166)
- Resultados negativos de ejercicios anteriores	(1.280.566)	(679.193)
Total	(599.019)	(54.176)
TOTAL	(502.345)	42.498

Reserva legal

La reserva legal ha sido dotada de conformidad con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, que establece que, en todo caso, una cifra igual al 10 por 100 del beneficio del ejercicio se destinará hasta que ésta alcance, al menos, el 20 por 100 del capital social.

Mientras no supere el límite indicado la reserva legal, sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas, en



el caso de que no existan otras reservas disponibles suficientes para tal fin, y debe ser repuesta con beneficios futuros.

Reservas voluntarias

El detalle del capítulo “Reservas voluntarias” a 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Reserva para inversiones en Canarias	77.277	77.277
Reservas voluntarias	938.446	845.960
Diferencias por redenominación del capital	10	10
TOTAL	1.015.733	923.247

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 2020 y a 31 de marzo de 2019, todos los compromisos citados han sido ya cumplidos y el importe de la reserva es disponible en su totalidad.

Al 31 de marzo de 2020 se encuentran registrados 56.529 miles de euros en reservas voluntarias por los efectos de la operación de escisión parcial descrita en la Nota 1.

Reserva de fondo de comercio

La reserva por fondo de comercio se dotó, hasta el ejercicio 2016, conforme con lo establecido en el artículo 273 de la Ley de Sociedades de Capital, de acuerdo con el cual deberá dotarse una reserva indisponible equivalente al fondo de comercio que aparezca en el activo, destinándose a tal efecto una cifra del beneficio que represente, al menos, un 5% del importe del fondo de comercio.

Con la publicación el 17 de diciembre de 2016 en el Boletín Oficial del Estado del Real Decreto 602/2016, de 2 de diciembre de 2016, la reserva por fondo de comercio pasa a ser de libre disposición en la medida que ésta supere el valor contable del fondo de comercio registrado. La vida útil del fondo de comercio ha finalizado durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, procediéndose a dar de baja los elementos de

inmovilizado intangible asociados al mismo cuyo valor contable neto era cero (a 31 de marzo de 2019, ascendía a 865 miles de euros) (ver Nota 5.b). Como consecuencia de lo anterior, se ha procedido a reclasificar la reserva indisponible por fondo de comercio a reservas voluntarias por importe de 35.956 miles de euros.

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. El importe de esta reserva es indisponible.

Reserva por adaptación al PGC 2008

Como consecuencia de la adaptación al Nuevo Plan General Contable, la Sociedad registró en 2008 unos ajustes negativos de primera aplicación por importe total de 47.166 miles de euros.

d) 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 los ejercicios finalizados el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Saldo bruto al inicio del periodo	185	409
Traspaso a resultados del periodo	(105)	(224)
Total	80	185
Impuesto diferido por subvención	(19)	(45)
Saldo a final del ejercicio	61	140

Las subvenciones que quedan pendientes de traspasar a resultados a 31 de marzo de 2020 y a 31 de marzo de 2019 han sido concedidas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

14. Resultado del ejercicio

La propuesta de distribución del resultado a presentar al Accionista Único consiste en aplicar íntegramente las pérdidas del ejercicio, 308.536 miles de euros (601.372 miles de euros de pérdidas al 31 de marzo de 2019), a la partida “Resultados negativos de ejercicios anteriores”.



15. Débitos y partidas a pagar

El desglose de los débitos y partidas a pagar es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Débitos y partidas a pagar a largo plazo		
- Otros pasivos financieros	172.283	180.471
Total	172.283	180.471
Débitos y partidas a pagar a corto plazo:		
- Acreedores comerciales	493.400	447.329
- Proveedores	(638)	177
- Proveedores de inmovilizado	299.481	303.304
- Otros pasivos financieros	14.701	15.679
- Proveedores empresas del grupo (Nota 25)	217.673	230.640
- Deudas con empresas del grupo (Nota 25)	529.291	262.451
- Administraciones públicas a corto plazo	178.262	179.627
- Remuneraciones pendientes al personal	27.457	25.182
Total	1.759.627	1.464.389
TOTAL	1.931.910	1.644.860

El epígrafe de “Débitos y partidas a pagar a largo plazo” incluye principalmente el importe correspondiente a la concesión de uso privativo del espacio radioeléctrico de la banda de 3,6 – 3,8 GHz, concedida en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019 y la cual, de acuerdo con la orden ETU/531/2018, se pagará de manera anual durante los 20 años de vigencia de la concesión. Los pagos correspondientes a esta concesión cuyo vencimiento es superior a un año ascienden a 172.100 y 180.261 miles de euros al 31 de marzo de 2020 y al 31 de marzo de 2019, respectivamente.

Con fecha 30 de junio de 2016, la Sociedad constituyó un depósito a la vista con Vodafone Holdings Europe, S.L.U. por un importe inicial de 41.000 miles de euros y tipo de interés Euribor 1m. Como consecuencia de los intereses capitalizados y de nuevas disposiciones, el saldo a pagar a 31 de marzo de 2020 asciende a 529.291 miles de euros (262.451 miles de euros a 31 de marzo de 2019). Como consecuencia de la situación negativa del tipo de interés de referencia, los intereses en el ejercicio 2020 han ascendido a 2.076 miles de euros favorables a Vodafone España, S.A.U. (841 miles de euros en el ejercicio 2019).

El importe de los intereses devengados durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 asciende a 2.076 miles de euros favorables a la entidad, siendo el tipo de interés medio anual del menos 0,42%. El importe de los intereses devengados durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019 asciende a 841

miles de euros favorables a la entidad, siendo el tipo de interés medio anual del menos 0,37%.

En el capítulo de “Remuneraciones pendientes al personal” se incluye principalmente el bonus anual a pagar a los empleados de la Sociedad, así como la provisión para planes de pago en acciones que se detalla a continuación.

El Grupo Vodafone ha lanzado en los últimos años distintos programas de planes de pago en acciones cuya provisión se recoge en este capítulo. El movimiento de esta provisión durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Saldo inicial	9.726	12.389
Dotaciones	3.128	1.759
Aplicaciones	(3.452)	(4.422)
TOTAL	9.402	9.726

Los Planes de pagos basados en acciones recogen la provisión de planes lanzados entre el año 2016 y siguientes 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 ejercer el derecho de titularidad de dichas acciones a partir de tres años desde la fecha de concesión. Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 se han liquidado los planes de acciones correspondientes a la emisión del 2016.

El valor contable de las deudas a corto plazo se aproxima a su valor razonable, dado que el efecto del descuento no es significativo.

Líneas de crédito

La Sociedad dispone de líneas de crédito cuyos límites e importes no dispuestos al cierre del ejercicio son:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Tipo variable:		
- con vencimiento a menos de un año	17.000	22.500
TOTAL	17.000	22.500

Las líneas de crédito con vencimiento a menos de un año están sujetas a revisión durante 2021.

Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores. Disposición adicional tercera. “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio

El detalle de la información requerida en relación con el periodo medio de pago a proveedores es el siguiente:



	Días	
	31.03.2020	31.03.2019
Periodo medio de pago a proveedores	46	50
Ratio de operaciones pagadas	42	48
Ratio de operaciones pendientes de pago	77	69
	31.03.2020	31.03.2019
Total pagos realizados	2.491.733	3.043.529
Total pagos pendientes	330.989	378.614

La información desglosada en el cuadro anterior, excluye las operaciones y saldos con entidades del Grupo Vodafone que se desglosan en la Nota 25.

Por motivos operativos y en línea con los usos habituales del sector, la Sociedad tiene establecido un calendario de pago a proveedores en virtud del cual los pagos se realizan en días fijos. Las facturas cuyo vencimiento se produce entre dos días de pago, son satisfechas el siguiente día de pago fijado en calendario, circunstancia no considerada como aplazamiento en el pago.

16. Provisiones a largo y corto plazo

Los movimientos habidos en las provisiones reconocidas en el balance han sido los siguientes:

	Miles de euros				
	Contratos onerosos	Reestructuración	Desmantelamiento	Litigios y otros	TOTAL
Saldo a 31 de marzo de 2018	9.976	27.750	42.446	70.580	150.752
Dotaciones	-	97.869	620	18.810	117.299
Aplicaciones	(7.877)	(6.436)	(951)	(13.389)	(28.653)
Traspasos	-	6.223	-	-	6.223
Variaciones por cambios de valoración	-	(4.513)	(1.305)	(3.419)	(9.237)
Saldo a 31 de marzo de 2019	2.099	120.893	40.810	72.582	236.384
Bajas por escisión	-	-	(17.483)	(161)	(17.644)
Dotaciones	-	-	13.014	19.515	32.529
Aplicaciones	(2.099)	(78.192)	(1.353)	(19.370)	(101.014)
Traspasos	-	537	-	2.497	3.034
Reversión	-	-	-	(20.521)	(20.521)
Variaciones por cambios de valoración	-	(1.492)	-	-	(1.492)
Saldo a 31 de marzo de 2020	-	41.746	34.988	54.542	131.276

El análisis por vencimientos del total de estas provisiones es el siguiente:

	Miles de euros				
	Contratos onerosos	Reestructuración	Desmantelamiento	Litigios y otros	TOTAL
Largo plazo	-	20.952	38.558	69.797	129.307
Corto plazo	2.099	99.941	2.252	2.785	107.077
Saldo a 31 de marzo de 2019	2.099	120.893	40.810	72.582	236.384
Largo plazo	-	25.698	33.237	51.389	110.324
Corto plazo	-	16.048	1.751	3.153	20.952
Saldo a 31 de marzo de 2020	-	41.746	34.988	54.542	131.276

a) Contratos onerosos

Corresponde a una provisión por determinados contratos que han sido considerados onerosos puesto que los costes inevitables de cumplir con las obligaciones que conllevan, exceden a los beneficios económicos que se esperan recibir.

b) Reestructuración

En el epígrafe de “reestructuración” se recoge principalmente la provisión por el expediente de regulación de empleo llevado a cabo durante el ejercicio 2019.

En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, la Sociedad llevó a cabo un expediente de regulación de empleo, que, tras el acuerdo firmado con los representantes de los trabajadores, afectó a 596 trabajadores. La salida de estos trabajadores se está llevando a cabo mediante la extinción de los contratos con los mismos, así como mediante acuerdos de jubilación anticipada, para aquellos trabajadores que cumplan las condiciones pactadas con los representantes de los trabajadores.

Conforme al criterio contable de la Nota 3.12 se procedió a reconocer una provisión por reestructuración de plantilla por importe de 97.106 miles de euros. En relación con los empleados acogidos a las jubilaciones anticipadas, la Sociedad se compromete a pagar, mediante una prestación definida, un porcentaje de la retribución de cada empleado al momento de la firma del acuerdo hasta la fecha de prejubilación más cercana posible. A 31 de marzo de 2020 hay reconocida una provisión, por el importe pendiente de ejecutar, por valor de 21.182 que se encuentra registrada bajo el epígrafe de provisiones a corto plazo (96.212 miles de euros a 31 de marzo de 2019) y largo plazo. Finalizado el plan de reestructuración, en opinión del Consejo de Administración, no se producirán costes significativos superiores a los importes provisionados a 31 de marzo de 2020.

Durante el ejercicio 2018, la Sociedad acordó con los empleados un plan de extinciones contractuales de mutuo acuerdo mediante jubilaciones anticipadas, afectando a 57 empleados de la Sociedad. El acuerdo firmado por la Sociedad establecía el pago de una prestación definida a dichos trabajadores, correspondiente



a un porcentaje de su retribución, hasta la fecha más cercana de prejubilación. A 31 de marzo de 2020, el importe correspondiente a esta provisión que se encuentra pendiente de pago asciende a 17.963 miles de euros (22.080 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

c) Desmantelamiento

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. Igualmente, la Sociedad se encuentra bajo la obligación de devolver los edificios de oficinas arrendados en el estado original de los mismos, al término de los respectivos contratos de alquiler.

En la línea de “bajas” se recogen 17.483 miles de euros relativos a la provisión por este concepto asociada a los activos que causaron baja en el ejercicio como consecuencia de la escisión parcial mencionada en la Nota 1.

La Sociedad estima el valor actual de estas obligaciones futuras dando lugar al registro de una provisión que asciende a 34.988 miles de euros a 31 de marzo de 2020 (40.810 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

d) Litigios y otros

Este epígrafe incluye una provisión para determinadas demandas interpuestas contra la Sociedad, así como otros riesgos y responsabilidades. Dichos importes han sido estimados en función de las cuantías reclamadas o del riesgo estimado por la Sociedad.

De acuerdo a la naturaleza de los riesgos cubiertos por las provisiones clasificadas a largo plazo, no es posible determinar un calendario de pagos razonable, en caso de que se produzcan.

En la línea de “bajas” se recogen 161 miles de euros relativos a la provisión por este concepto asociada a los activos que causaron baja en el ejercicio como consecuencia de la escisión parcial mencionada en la Nota 1.

La línea de “aplicaciones” recoge los pagos realizados por tasas.

En opinión del Consejo de Administración, después del correspondiente asesoramiento legal y fiscal, no se espera que el resultado de estos litigios suponga pérdidas significativas superiores a los importes provisionados al 31 de marzo de 2020.

17. Periodificaciones de pasivo

A 31 de marzo de 2020 y 2019, las periodificaciones a corto plazo del pasivo corriente corresponden principalmente a los ingresos anticipados de clientes prepago y a los ingresos por prestación de servicios a clientes facturados en el mes anterior a su prestación.

18. Impuestos diferidos

El detalle de los impuestos diferidos es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Activos por impuestos diferidos:		
- Diferencias temporarias	8.607	17.822
- Bases imposables negativas y deducciones	-	-
Total	8.607	17.822
Pasivos por impuestos diferidos:		
- Diferencias temporarias	(8.607)	(17.822)
Total	(8.607)	(17.822)
Impuestos diferidos netos	-	-

El impuesto sobre beneficios y la situación fiscal se encuentra explicada en la Nota 20.

19. Ingresos y gastos

a) Transacciones efectuadas en moneda extranjera

Los importes de las transacciones efectuadas en moneda extranjera son las siguientes:

	Miles de euros					
	31.03.2020			31.03.2019		
	Dólar US	Otras	Total	Dólar US	Otras	Total
Ingresos	54	-	54	-	-	-
Gastos	(4.230)	(2.023)	(6.253)	(3.252)	(1.223)	(4.475)
TOTAL	(4.176)	(2.023)	(6.199)	(3.252)	(1.223)	(4.475)

b) Importe neto de la cifra de negocios

El importe neto de la cifra de negocios puede analizarse por línea de servicios, siguiendo la información suministrada por el Grupo para los ejercicios 2020 y 2019 como sigue:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Particulares	1.779.822	2.278.747
Empresas	1.118.265	1.228.214
Operadores	125.798	128.892
TOTAL	3.023.885	3.635.853



En los ejercicios anuales finalizados a 31 de marzo de 2020 y 2019, no existe ningún cliente al que se le haya facturado un importe igual o superior al 10% de la cifra de negocios.

c) Trabajos realizados por la empresa para su activo

Los gastos asociados al desarrollo y construcción de la red de la Sociedad, así como determinados costes de desarrollo de sistemas, se capitalizan como mayor coste de la misma. Todos estos gastos capitalizados son registrados como ingresos de explotación dentro del epígrafe “Trabajos realizados por la empresa para su activo” de la cuenta de pérdidas y ganancias.

d) Otros ingresos de explotación

En el epígrafe de “Otros ingresos de explotación” se incluye, principalmente, ingresos intercompañía y otros servicios.

e) Aprovisionamientos

Los consumos de explotación constituyen el coste directo de ventas de la Sociedad e incluyen principalmente gastos de programación, interconexión, conectividad a Internet y alquiler de infraestructuras, circuitos y canalizaciones.

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Equipos	463.870	547.910
Contenidos y otras materias consumibles	11.300	295.099
Interconexión y roaming	235.979	232.560
Alquiler de líneas	192.504	268.898
Otros	31.297	132.780
TOTAL	934.950	1.477.247

f) Gastos de personal

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Sueldos, salarios y asimilados	150.172	163.530
Seguridad Social a cargo de la empresa	41.340	45.170
Gastos de reestructuración (Nota 16)	0	98.815
Aportaciones al plan de pensiones	4.413	4.967
Gastos de pagos basados en acciones	3.098	1.759
Otros gastos de personal	8.405	10.862
TOTAL	207.428	325.103

El epígrafe de “Sueldos, salarios y asimilados” incluye un importe de 270 miles de euros (201 miles de euros a 31 de marzo de 2019) en concepto de indemnizaciones.

El número medio de empleados en el curso del ejercicio distribuido por categorías es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Directivos	72	83
Mandos intermedios	431	470
Técnicos y soporte departamental	2.548	2.834
TOTAL	3.051	3.387

La plantilla de la Sociedad, al cierre del ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020 y 2019 se presenta con la distribución de sexos, desglosada por categorías, en el siguiente detalle:

	31.03.2020			31.03.2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros	2	1	3	2	1	3
Directivos	47	18	65	55	23	78
Mandos intermedios	264	169	433	293	181	474
Técnicos y soporte departamental	1.409	1.128	2.537	1.548	1.291	2.839
TOTAL	1.722	1.316	3.038	1.898	1.496	3.394

A 31 de marzo de 2020 la Sociedad tiene contratados 31 empleados con una discapacidad mayor o igual al 33% (38 empleados al 31 de marzo de 2019).

g) Otros gastos de explotación

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Alquileres	131.118	147.458
Reparaciones	94.611	109.393
Cánones	137.556	139.962
Servicios	1.136.606	1.118.154
Otros gastos	159.675	199.960
Tributos	24.632	25.479
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales (Nota 9)	85.753	125.747
Otros gastos de gestión corriente	7.919	15.934
Total Otros gastos de explotación	1.777.870	1.882.087



Los principales conceptos incluidos en el epígrafe de “Servicios” corresponden a gastos de publicidad y marketing, comisiones pagadas a distribuidores y servicios profesionales subcontratados.

En el epígrafe de “Otros gastos” se incluyen, entre otros, los gastos de suministros.

En el epígrafe “Servicios” se incluyen además los gastos relativos al MSA en fase de firma con Vodafone Towers Spain, S.L.U. el cual establece un precio con un componente fijo y un componente variable en función de la categoría de la infraestructura pasiva de telecomunicaciones, las adecuaciones sobre dicha estructura, la energía consumida y otro tipo de servicios adicionales prestados a terceros. La liquidación de estos gastos se realizará mensualmente, con una regularización trimestral para validar el componente variable.

20. Impuesto sobre beneficios y situación fiscal

a) Régimen de Consolidación fiscal

La base imponible individual se incluye en la base imponible del Grupo de consolidación fiscal del cual Vodafone Group Plc es la entidad dominante y Vodafone Holdings Europe, S.L.U. es la entidad representante en España.

b) Impuesto sobre beneficios

El Impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula en función del resultado económico antes de impuestos de la Sociedad, aumentado o disminuido, según corresponda, por las diferencias permanentes con el resultado fiscal, entendiéndose éste como la base imponible del citado impuesto, y minorado por las bonificaciones y deducciones en la cuota.

En aplicación de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre de 2014, del Impuesto sobre Sociedades el tipo impositivo vigente se establece al 25% para periodos impositivos iniciados a partir del 1 de enero de 2016.

De acuerdo con el Real Decreto-Ley 3/2016, de 2 de diciembre, por el que se adoptan medidas en el ámbito tributario dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y otras de carácter urgente en materia social, se introdujeron nuevas medidas que, en su mayoría, tienen efectos a partir del 1 de enero de 2016.

Entre las medidas introducidas la Sociedad se ve afectada principalmente por la correspondiente a la limitación en la compensación de bases imponibles negativas al 25% de la base imponible (cuando en los doce meses anteriores al inicio del periodo impositivo, el importe neto de la cifra de negocios sea al menos 60 millones de euros).

A continuación, se incluye una conciliación entre el resultado contable del ejercicio anual terminado a 31 de marzo de 2020 y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades:

Miles de euros

Cuenta de pérdidas y ganancias			
	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado del ejercicio			(308.536)
Impuesto sobre beneficios			(11.192)
Diferencias permanentes			7.975
Diferencias temporarias:			
- con origen en el ejercicio		(758)	(758)
- con origen en ejercicios anteriores		(45.382)	(45.382)
Base imponible (resultado fiscal)			(357.893)
Cuota íntegra (25%)			89.473
Deducciones y bonificaciones			2.453
Impuesto sobre Sociedades al cierre			91.926

La conciliación entre el resultado contable del ejercicio anual terminado a 31 de marzo de 2019 y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades fue la siguiente:

Miles de euros

Cuenta de pérdidas y ganancias			
	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado del ejercicio			(601.372)
Impuesto sobre beneficios	67.256		67.256
Diferencias permanentes	9.315	(5.240)	4.075
Diferencias temporarias:			
- con origen en el ejercicio	116.894	(2.663)	114.231
- con origen en ejercicios anteriores	60.182	(72.440)	(12.258)
Base imponible (resultado fiscal)			(428.068)
Cuota íntegra (25%)			(107.017)
Deducciones y bonificaciones			(3.705)
Provisión Impuesto sobre Sociedades al cierre			(110.722)

Las diferencias temporales corresponden básicamente a la cuantificación de las diferencias existentes entre los criterios contables y fiscales correspondientes a:

- Provisión por reestructuración: se reconocen como diferencias temporales los importes provisionados principalmente por el expediente de regulación de empleo llevado a cabo durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020 (ver Nota 16), los cuales serán fiscalmente deducibles en los ejercicios en los que se produzcan los pagos.



- Amortización inmovilizada: se reconocen como diferencias temporales la diferencia entre los importes registrados como amortización contable y fiscal del inmovilizado de la Sociedad.

El cargo a resultados por impuestos sobre beneficios en el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019 se desglosa como sigue:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Impuesto corriente	272	27.561
Impuesto diferido (Nota 20c)	(26)	(39.456)
Ajuste en el impuesto corriente del ejercicio anterior	(8.084)	296
Impuesto corriente asociado a la unidad económica escindida (Nota 1)	19.030	-
Total impuestos sobre beneficios	11.192	(67.256)

El importe de bases imponibles negativas de la Sociedad consumidas por otras Sociedades del Grupo Fiscal asciende a 78.392 miles de euros en el ejercicio 2020 (77.908 miles de euros en el ejercicio 2019), por cuya utilización, se ha generado un importe a cobrar con las empresas del grupo fiscal beneficiarias de las mismas, de los cuales, 19.302 miles de euros se han registrado en los epígrafes de “Reservas” y “Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo” por importe de 16.690 miles de euros (ver Nota 1) y 2.612 miles de euros respectivamente (ver Nota 25).

La Sociedad no ha realizado pagos fraccionados a cuenta del Impuesto de Sociedades del ejercicio ni durante el ejercicio anual finalizado a 31 de marzo de 2020 ni durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2019 al haber generado bases imponibles negativas en los dos períodos.

c) Activos y pasivos por impuesto diferido

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros				
	Saldo al 31.03.2019	Adiciones	Bajas	Reclasificaciones	Saldo al 31.03.2020
Activos por impuesto diferido					
Otros conceptos	17.822	-	(9.215)	-	8.607
Total activos por impuesto diferido	17.822	-	(9.215)	-	8.607
Pasivo por impuesto diferido					
Amortización de la venta de la cartera de clientes	(8.462)	-	1.911	-	(6.551)
Subvenciones	(46)	-	27	-	(19)
Libertad de amortización	(9.314)	-	7.277	-	(2.037)
Total pasivos por impuesto diferido	(17.822)	-	9.215	-	(8.607)
Total neto	-	-	-	-	-

La columna “Bajas” incluye 447 y 447 miles de euros por activos por impuesto diferido y pasivos por impuesto diferido, respectivamente, como consecuencia de la escisión parcial mencionada en la Nota 1.

	Miles de euros				
	Saldo al 31.03.2018	Adiciones	Bajas	Reclasificaciones	Saldo al 31.03.2019
Activos por impuesto diferido					
Diferencias de amortización	41.285	-	(41.285)	-	-
Periodificaciones a corto plazo del pasivo	8.932	706	(9.638)	-	-
Fondo de comercio	28.470	-	(28.470)	-	-
Bases imponibles negativas	24.175	521	(24.696)	-	-
Deducciones	24.090	228	(6.496)	-	17.822
Otros conceptos	126.952	1.455	(110.585)	-	17.822
Total activos por impuesto diferido					
Pasivo por impuesto diferido	-	(8.462)	-	-	(8.462)
Subvenciones	(102)	(46)	102	-	(46)
Libertad de amortización	(31.793)	-	22.479	-	(9.314)
Total pasivos por impuesto diferido	(31.895)	(8.508)	22.581	-	(17.822)
Total impuestos diferidos neto					

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.

Los activos por impuestos diferidos por bases imponibles negativas pendientes de compensación se reconocen en la medida en que sea probable que el grupo fiscal al que pertenece la Sociedad obtenga ganancias fiscales futuras que permitan su aplicación. La Sociedad actualiza anualmente la evolución de la recuperabilidad de los activos por impuesto diferido y créditos fiscales, incluyendo los cambios en la legislación aplicable.

Durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2019, la Sociedad procedió a dar de baja contablemente los activos por impuesto diferido por las bases imponibles negativas pendientes de compensar de ejercicios anteriores, así como de otras diferencias temporarias deducibles, dado que el Consejo de Administración consideró que no era probable la recuperabilidad en base a la estimación de futuros beneficios imponibles para el periodo que comprende los próximos diez años.



A 31 de marzo de 2020 y 2019, la Sociedad mantiene las siguientes bases imponibles negativas de años anteriores, que podrán ser compensadas con las bases imponibles positivas generadas en años sucesivos:

Ejercicio fiscal finalizado el 31 de marzo

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
2015	1.869	2.767
2016	66.446	98.342
2017	-	-
2018	-	-
2019	260.380	-
TOTAL	328.695	101.109

De acuerdo con la Ley 27/2014, con entrada en vigor el 1 de enero de 2015, las bases imponibles negativas podrán compensarse con las rentas positivas generadas en los períodos impositivos siguientes sin límite temporal.

d) Ejercicios abiertos a inspección

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 2020, la Sociedad mantiene abiertos a inspección los siguientes ejercicios fiscales:

Impuesto	Ejercicios
Impuesto de Sociedades	2017 a 2019 (*)
IVA	01/2018 - 03/2020
IRPF	01/2018 - 03/2020
Impuesto sobre la renta de no residentes	01/2018 - 03/2020

(*) Ejercicios iniciados a 1 de abril

Durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2019, la Sociedad fue objeto de actuaciones inspectoras por parte de las autoridades fiscales para los siguientes impuestos y ejercicios fiscales:

Impuesto	Ejercicios
Impuesto de Sociedades	2014 a 2016 (*)
IVA	02/2014 a 12/2017
IRPF	02/2014 a 12/2017
Impuesto sobre la renta de no residentes	02/2014 a 12/2017

(*) Ejercicios iniciados a 1 de abril

Como resultado de dichas actuaciones, no se pusieron de manifiesto importes a regularizar de cuantía significativa.

21. Resultado financiero

El desglose de gastos e ingresos financieros es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Ingresos financieros:		
Intereses de préstamos de compañías del Grupo (Nota 25)	2.198	77
Otros ingresos financieros	4	1.422
Total	2.202	1.499
Gastos financieros:		
Intereses de deuda de compañías del Grupo (Nota 25)	(183)	(88)
Otros gastos financieros	(3.025)	(2.185)
Total	(3.208)	(2.273)
Diferencias de cambio:		
Diferencias positivas de cambio	39	63
Diferencias negativas de cambio	(63)	(86)
Total	(24)	(23)
Resultado financiero	(1.030)	(797)

22. Contingencias

La Sociedad tiene pasivos contingentes por litigios surgidos en el curso normal del negocio de los que no se prevé que surjan pasivos significativos distintos de aquellos que ya están provisionados (Nota 16).

La Sociedad tiene constituidos avales en diversas entidades de crédito españolas por 76.375 miles de euros a 31 de marzo de 2020 (94.729 miles de euros a 31 de marzo de 2019) como garantía del cumplimiento de determinados compromisos financieros, operativos y técnicos contraídos con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Ayuntamientos u otros Organismos y entidades.

El Consejo de Administración de la Sociedad considera que no se producirán pasivos significativos que afecten a las cuentas anuales adjuntas derivados de dichos avales.



23. Compromisos

a) Compromisos de compraventa

A 31 de marzo de 2020, la Sociedad tiene firmados contratos de compraventa de inmovilizado por importe de 152.996 miles de euros (133.258 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

b) Compromisos por arrendamiento operativo

La Sociedad alquila instalaciones técnicas y edificios de oficinas bajo contratos no cancelables de arrendamiento operativo. 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. Estos contratos tienen una duración de entre cinco y diez años, siendo la mayor parte de los mismos renovables a su vencimiento en condiciones de mercado.

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Menos de un año	178.901	222.360
Entre 1 y 5 años	307.066	515.278
Más de 5 años	207.771	312.366
TOTAL	693.738	1.050.004

Los cobros mínimos totales futuros por los arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Menos de un año	262	7.584
Entre 1 y 5 años	824	114.046
Más de 5 años	487	16.261
TOTAL	1.573	137.891

Durante el ejercicio anual finalizado a 31 de marzo de 2020, el gasto e ingreso reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente a arrendamientos operativos asciende a 340 millones de euros y 25 millones de euros respectivamente (402 millones de euros y 28 millones de euros a 31 de marzo de 2019).

c) Compromisos por adquisición de existencias

A 31 de marzo de 2020 la Sociedad tiene compromisos de compra de existencias por importe de 2.806 miles de euros (2.717 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

d) Otros compromisos

La Sociedad tiene otros compromisos por importe de 215.253 miles de euros (322.271 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

24. Retribución al Consejo de Administración y Alta Dirección

a) Retribución a los miembros del Consejo de Administración

Durante el ejercicio 2020, el importe devengado por los miembros del Consejo de Administración ha ascendido a 2.123 miles de euros (3.254 miles de euros durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019) y se compone de los siguientes conceptos e importes:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Honorarios profesionales	1.640	2.176
Otras retribuciones en especie	483	1.078
TOTAL	2.123	3.254

b) Retribución y préstamos al personal de Alta Dirección

No existe personal de Alta Dirección en la Sociedad. En consecuencia, no se han devengado remuneraciones a personal de Alta Dirección durante los ejercicios finalizados el 31 de marzo de 2020 y 2019.

c) Anticipos y préstamos

A 31 de marzo de 2020 y 2019 no existen préstamos concedidos a los miembros del órgano de administración.

d) Situaciones de conflictos de interés de los miembros del Consejo de Administración

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés de la Sociedad, durante el ejercicio los miembros del Consejo de Administración han cumplido con las obligaciones previstas en el artículo 228 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, tanto ellos como las personas a ellos vinculadas, se han abstenido de incurrir en los supuestos de conflicto de interés previstos en el artículo 229 de dicha Ley.

e) Seguro de responsabilidad civil

La empresa ha satisfecho, total o parcialmente, la prima del seguro de responsabilidad civil de todos los miembros del Consejo de Administración por daños ocasionados por actos u omisiones en el ejercicio del cargo. El importe reconocido como gasto al 31 de marzo de 2020 ha ascendido a 146 miles de euros (63 miles de euros en el ejercicio 2018).



25. Operaciones con partes vinculadas

A continuación, se detallan los saldos y transacciones con partes vinculadas a 31 de marzo de 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Saldos Deudores:		
Cientes, empresas del grupo y asociadas	271.228	96.817
Vodafone ONO, S.A.U.	209.084	53.651
Vodafone Procurement Company S.A.R.L.	7.723	5.116
Vodafone Enabler España, S.L.	7.961	20.950
Vodafone Roaming Services	6.233	6.644
Vodafone Group Services Limited	4.898	5.109
Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	2.832	2.936
Vodafone Servicios, S.L.U.	15.333	-
Vodafone Towers Spain, S.L.U.	14.422	-
Otros	2.742	2.411
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	84.889	38.712
Vodafone ONO, S.A.U.	-	25.907
Vodafone Enabler España, S.L.	272	851
Vodafone Servicios, S.L.U.	-	803
Vodafone 2	82.278	11.151
Vodafone Towers Spain, S.L.U.	2.339	-
TOTAL	356.117	135.529
	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Saldos acreedores:		
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	217.673	230.640
Vodafone ONO, S.A.U.	14.034	108.726
Vodafone Procurement Company S.A.R.L.	91.825	69.692
Vodafone Group Services Limited	16.249	7.979
Vodafone Roaming Services	5.409	5.385
Vodafone Sales and Service Limited	6.035	8.549
Vodafone Enabler España, S.L.	72.468	6.372
Vodafone Servicios, S.L.U.	-	20.761
Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	427	263
Vodafone Towers Spain, S.L.U.	5.492	-
Otros	5.734	2.913
Deudas empr. grupo y asociadas a CP	529.291	262.451
Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	529.291	262.451
TOTAL	746.964	493.091

a) Saldos con empresas del Grupo

Los contratos que la Sociedad mantiene con su Accionista Único, Vodafone Holdings Europe, S.L.U. son los siguientes:

- Contrato de subarrendamiento de oficinas por parte de la Sociedad a Vodafone Holdings Europe, S.L.U.
- Contrato de prestación de servicios realizados por parte de Vodafone Holdings Europe, S.L.U. a la Sociedad.
- Línea de crédito a favor de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., firmada el 30 de junio de 2016, a un tipo de interés de Euribor 1m y cuyo importe dispuesto a 31 de marzo de 2020 es de 529.291 miles de euros (262.451 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

El epígrafe "Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo" incluye el importe de la cuenta corriente con Grupo Vodafone a favor de la Sociedad ya que la gestión de tesorería está centralizada. Dicho crédito devenga un tipo de interés mensual referenciado al Euribor.

b) Transacciones con empresas del Grupo:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Venta y prestación de servicios:		
- Vodafone Roaming Services	75.006	6.777
- Vodafone Portugal, Comunicacoes Pessoais, S.A.	3.880	3.014
- Vodafone Procurement Company, S.à.r.l.	17.282	27.379
- Vodafone ONO, S.A.U.	190.133	124.092
- Vodafone Enabler España, S.L.	113.259	69.985
- Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	649	643
- Vodafone Omnitel Pronto Italia SpA	5.181	4.291
- Vodafone Group Services Limited	62.230	52.716
- Vodafone D2	5.537	4.934
- Vodafone Limited	11.235	8.442
- Vodafone Servicios, S.L.U.	2.425	2.425
- Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	14.683	-
- Otros	9.918	10.875
TOTAL	511.418	315.573



	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Compras y servicios recibidos:		
- Vodafone Procurement Company, S.à.r.l.	(584.958)	(656.935)
- Vodafone Portugal, Comunicacoes Pessoais, S.A.	(3.351)	(2.652)
- Vodafone ONO, S.A.U.	(198.451)	(623.264)
- Vodafone Enabler España, S.L.	(19.585)	(16.724)
- Vodafone Servicios, S.L.U.	(66.381)	(79.632)
- Vodafone D2	(3.061)	(3.353)
- Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	(2.159)	(1)
- Vodafone Omnitel Pronto Italia SpA	(3.210)	(4.839)
- Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	(1.684)	(1.586)
- Vodafone International Services	-	(3.799)
- Vodafone Roaming Services	(8.620)	(9.237)
- Vodafone Sales and Services Limited	(43.970)	(60.301)
- Vodafone Limited	(3.710)	(2.477)
- Vodafone Group Services Limited	(201.516)	(235.236)
- Vodafone Global Enterprise Carrier Services UK	(23.270)	(22.313)
- Vodafone Asset Management Services S.à r.l.	(13.496)	(11.149)
- Vodafone Towers Spain, S.L.U.	(155.597)	-
- Otros	(8.537)	(6.548)
TOTAL	(1.341.556)	(1.740.046)

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Ingresos financieros:		
- Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	2.076	44
- Vodafone 2	(65)	(36)
- Vodafone OP. Centre Hungary	187	69
Total	2.198	77
Gastos financieros:		
- Vodafone Group Plc.	(156)	(670)
- Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	-	841
- Vodafone Servicios, S.L.U.	-	19
- Vodafone ONO, S.A.U.	-	(221)
- Vodafone OP. Centre Hungary	(26)	(57)
Total	(182)	(88)
TOTAL	2.016	(11)

Las prestaciones de servicios a empresas del grupo durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019 se corresponden principalmente con el suministro por parte de la Sociedad a Vodafone Enabler, S.L. de los servicios necesarios para la prestación por parte de la última de los servicios de red móvil a usuarios finales, así como por el contrato de compartición de resultados, suscrito con las compañías del Grupo para la operativa de la marca Lowi. Se corresponden igualmente con la prestación de servicios a Vodafone ONO, S.A.U. de roaming e interconexión, servicios de profesionales independientes, con la venta de equipos y con la refacturación de los gastos por publicidad en los que incurre la Sociedad en nombre de la compañía de Grupo.

La Sociedad realizó durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 una operación de enajenación de los derechos de cobro de una parte de los saldos pendientes de cobro por financiación de terminales a Vodafone Overseas Finance Limi, cuyo valor nominal era de 139.716 miles de euros (107.039 en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019).

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 se ha vendido equipamiento a instalar en casa de cliente asociado a la prestación de servicios de red fija por un importe neto de 70.090 (307.713 miles de euros en el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2019), a Vodafone ONO, S.A.U., entidad del Grupo que realiza la prestación de servicios de telecomunicación fija. Igualmente, durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 ha vendido cartera de clientes de servicios de telefonía fija a Vodafone ONO, S.A.U. por importe de 1.908 miles de euros (29.983 miles de euros en el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2019).

El 1 de diciembre de 2016 la Sociedad del grupo Vodafone Servicios, S.L.U. comenzó a prestar servicios a la Sociedad bajo los siguientes contratos:

- Contrato de prestación de servicios por el cual la Sociedad recibe los servicios de emisión de facturas, cobros, gestión logística, atención a clientes y canal on-line.
- Contrato de intermediación y prestación de servicios por el cual la Sociedad recibe los servicios de intermediación, facturación, gestión, asesoramiento, consultoría de impago y recobro de la deuda, de primera línea automatizada de atención al cliente ("IVR"), servicios online y de logística.

La compra y servicios recibidos incluye compras de inmovilizado, compras de existencias, gastos de roaming e interconexión, refacturaciones de costes de contenidos, servicios profesionales y otros gastos de explotación.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, se han producido adquisiciones de inmovilizado intangible e inmovilizado material a empresas del grupo y asociadas por importe de 6.988 miles de euros y 12.533 miles de euros, respectivamente (10.018 miles de euros y 10.117 miles de euros correspondientes a inmovilizado intangible e inmovilizado material, respectivamente a cierre de 31 de marzo de 2019).

Estas transacciones se realizan bajo condiciones de mercado.



26. Información sobre medio ambiente

La Sociedad tiene en cuenta en sus operaciones globales las leyes relativas a la protección del medioambiente y considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento.

Se considera actividad medioambiental cualquier operación cuyo propósito principal sea la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medio ambiente. Asimismo, no se ha considerado necesario registrar ninguna provisión de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, ni responsabilidades de naturaleza medioambiental.

En el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020, 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 868 miles de euros (1.152 miles de euros durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2019) y 220 miles de euros de gastos dentro del ejercicio económico (1.652 miles de euros durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019).

A cierre del ejercicio la Sociedad no tiene contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente.

27. Honorarios de auditores de cuentas

Los honorarios devengados durante el ejercicio por Ernst&Young, S.L., por los servicios de auditoría de cuentas del ejercicio 2020 ascendieron a 461 miles de euros y 7 miles de euros por otros servicios de verificación.

Los honorarios devengados durante el ejercicio 2019 por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., por los servicios de auditoría de cuentas ascendieron a 535 miles de euros, 66 miles de euros por otros trabajos de auditoría y 7 miles de euros por otros servicios de verificación.

Asimismo, no se han devengado honorarios durante el ejercicio por otras sociedades de la red EY como consecuencia de servicios de asesoramiento fiscal, otros servicios de verificación y otros servicios prestados a la Sociedad.

Se han devengado honorarios de otros servicios relacionados con la auditoría por KPMG Asesores, S.L. por el importe de 12 miles euros en los ejercicios anuales finalizados el 31 de marzo de 2020 y 2019.

28. Hechos posteriores al cierre

El 16 de abril de 2020 el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital dictó Orden Ministerial por la que se prorrogó el período de vigencia de la concesión administrativa para la explotación del servicio de comunicaciones móviles de tercera generación (UMTS) por un período que finalizará el 18 de abril de 2030.

A fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, la Sociedad no tiene conocimiento de que se hayan producido hechos relevantes que puedan tener impacto en los estados financieros de la Sociedad.

La Sociedad está llevando a cabo las gestiones oportunas, en relación al COVID-19, con el objeto de hacer frente a la situación y minimizar su impacto, considerando que se trata de una situación coyuntural que, conforme a las estimaciones más actuales y a la posición de tesorería a la fecha, no compromete la aplicación del principio de empresa en funcionamiento (Nota 2.d).

Por último, resaltar que los Administradores y la Dirección de la Sociedad están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse.



Informe de Gestión del Ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 (expresado en miles de euros)

Evolución de los negocios

Durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020, el Grupo Vodafone en España (“Vodafone”) se ha focalizado en diseñar un plan y una nueva estrategia centrada en volver a crecer, pero también en el reposicionamiento para competir con éxito en un entorno de mercado complejo y en pleno cambio.

Los principales cambios introducidos en esta transformación estructural han consistido, entre otros, en:

- Simplificación de nuestras tarifas, ajuste de precios para ser más competitivos en todos los segmentos y el impulso de la marca Lowi para el segmento de low-end.
- Lanzamientos de las primeras tarifas de datos ilimitados en el mercado español (más de 2.4 millones de líneas a cierre del ejercicio 2020)
- Salida de la oferta de fútbol (sin rentabilidad) y apuesta por los contenidos en cine y series, siendo el mayor agregador de este tipo de contenidos.
- Despliegue de 5G en 17 ciudades, adelantando al resto de competidores
- Nuevo modelo de organización más ágil, más digital y centrado en el cliente que apuesta por la transformación digital y la operativa online.
- Mejorar la eficiencia a través de un acuerdo de compartición de red móvil que ofrece más de 600 millones de euros de ahorros en Opex y Capex para los próximos 10 años.
- Afianzamiento de Vodafone en el sector de Pymes, Corporate y AAPP.

Asimismo, el 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote de coronavirus a pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes.

La prestación de servicios de telecomunicaciones resulta una actividad esencial y en respuesta a los desafíos de esta crisis sanitaria, Vodafone impulsa un plan de acción de 7 pilares:

1. Proteger la salud y seguridad de empleados y partners.
2. Garantizar la comunicación ininterrumpida entre individuos, empresas, y administraciones.
3. Facilitar a los clientes las comunicaciones (vida, trabajo, entretenimiento) mientras se quedan en casa.
4. Apoyar a las empresas afectadas por restricciones operativas.
5. Big Data para ayudar a minimizar la propagación y abordar la pandemia.
6. Ahora más que nunca, la tecnología para ayudar a los colectivos más vulnerables.
7. Acciones solidarias.

Siendo testigos de todo lo que ha pasado este año, incluyendo la crisis socio sanitaria de estos últimos meses, se ha demostrado aún más la importancia tan crítica que tiene el sector de las telecomunicaciones, estratégica y socialmente.

Análisis de resultados

Importe neto de la cifra de negocio

El importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad ha sido en 2020 de 3.023.885 miles de euros.

Por línea de servicios, los ingresos fueron los siguientes:

	31.03.2020	31.03.2019
Particulares	1.779.822	2.278.747
Empresas	1.118.265	1.228.214
Operadores	125.798	128.892
TOTAL	3.023.885	3.635.853

Miles de euros

Resultado de explotación

El resultado de explotación del ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 ha sido negativo de 318.698 miles de euros.

Resultado financiero neto

Nuestro resultado financiero neto se compone principalmente de los gastos por los intereses de nuestra financiación y el efecto de la valoración de instrumentos financieros.

Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 la compañía ha obtenido un resultado financiero negativo de 1.030 miles de euros.

Expectativas de futuro

Durante estos próximos años deberemos pasar de un mercado en el que no valoremos tanto el tener “cuántos más operadores mejor” sino que defendamos un enfoque de “cuanto mejores operadores, mejor”.



Seguiremos trabajando para tener la mejor red, porque una buena red nos ayuda a trabajar, a estudiar, a entretenernos, a comunicarnos. Nos ayuda a mantener el tejido social y económico de un país, pero también a garantizar nuestra capacidad de transformación y nuestra fortaleza para encarar los retos que nos depara el futuro donde el 5G jugará un papel fundamental.

Periodo medio de pago a proveedores

Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores. Disposición adicional tercera. “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio.

El detalle de la información requerida en relación con el periodo medio de pago a proveedores es el siguiente:

	31.03.2020 (12 meses)
Periodo medio de pago a proveedores	46
Ratio de operaciones pagadas	42
Ratio de operaciones pendientes de pago	77
	Importe (Miles de Euros)
Total pagos realizados	2.491.733
Total pagos pendientes	330.989

La información desglosada en el cuadro anterior, excluye las operaciones y saldos con todas las entidades del Grupo Vodafone que se desglosan en la Nota 15.

Por motivos operativos y en línea con los usos habituales del sector, la Sociedad tiene establecido un calendario de pago a proveedores en virtud del cual los pagos se realizan en días fijos. Las facturas cuyo vencimiento se produce entre dos días de pago, son satisfechas el siguiente día de pago fijado en calendario, circunstancia no considerada como aplazamiento en el pago.

Acciones propias

A los efectos de la Ley 19/1989 de 25 de julio sobre la materia, la Sociedad no posee a 31 de marzo de 2020 acciones propias, ni ha realizado adquisición o enajenación de participaciones propias ni directa ni indirectamente a través de filiales, durante el referido ejercicio fiscal.

Actividades en materia de investigación y desarrollo

La Sociedad realiza inversiones en Investigación y Desarrollo a nivel global con el fin de potenciar la innovación y prestar servicios cada vez más ajustados a las necesidades de sus clientes.

Gestión del riesgo financiero

Las actividades de la Sociedad exponen a la misma a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (incluyendo riesgo de tipo de cambio y riesgo de tipo de interés), riesgo de crédito y riesgo de liquidez.

La gestión de los riesgos financieros de la Sociedad está centralizada en la Dirección Financiera siguiendo las políticas aprobadas por el Grupo Vodafone y disponiendo de los mecanismos necesarios para controlar la exposición a los riesgos de mercado, crédito y liquidez.

Personal

El número medio de empleados en el curso del ejercicio distribuido por categorías es el siguiente:

	2020
Directivos	72
Mandos intermedios	431
Técnicos y soporte departamental	2.548
TOTAL	3.051

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 14001:2015 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. Este año la Sociedad ha trabajado en la mejora de su eficiencia energética (tanto de la red, como de las oficinas), manteniendo los sistemas para la adecuada gestión de residuos de terminales usados de nuestros clientes.

El compromiso de la sociedad es potenciar los impactos positivos (a través de la reducción en las necesidades de desplazamiento, y en el consumo de energía, papel y otros recursos que están asociados al uso de nuestra



tecnología por nuestros clientes), a la vez que intentamos minimizar los potenciales impactos negativos que conllevan (consumo energético, final de la vida útil de los equipos utilizados, impacto visual, emisión de radiaciones no ionizantes...).

Otra información

Vodafone España, S.A.U., está directamente afectada por la Ley 11/2018 de transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2016/95/UE relativa a la divulgación de Información No-Financiera y de Diversidad, publica anualmente el Informe Integrado adjunto, incluyendo la información correspondiente a los aspectos medioambientales y sociales de su actividad, así como los relativos al personal y la diversidad, el respeto a los derechos humanos, y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Hechos posteriores al cierre

El 16 de abril de 2020 el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital dictó Orden Ministerial por la que se prorrogó el período de vigencia de la concesión administrativa para la explotación del servicio de comunicaciones móviles de tercera generación (UMTS) por un período que finalizará el 18 de abril de 2030.

A fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, la Sociedad no tiene conocimiento de que se hayan producido hechos relevantes que puedan tener impacto en los estados financieros de la Sociedad.

La Sociedad está llevando a cabo las gestiones oportunas, en relación al COVID-19, con el objeto de hacer frente a la situación y minimizar su impacto, considerando que se trata de una situación coyuntural que, conforme a las estimaciones más actuales y a la posición de tesorería a la fecha, no compromete la aplicación del principio de empresa en funcionamiento (Nota 2.d).

Por último, resaltar que los Administradores y la Dirección de la Sociedad están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse.

Hoja de diligencias

DILIGENCIA

Para hacer constar que el Informe que contiene el Estado de Información No Financiera de Vodafone España, S.A.U. compuesta por los capítulos: Presentación, Vodafone España de un vistazo, Transparencia, Gobierno corporativo, Análisis del entorno, Análisis de riesgos, Nuestra estrategia, Elaboración del informe, correspondientes al ejercicio social terminado a 31 de marzo de 2020, extendidos en 163 folios de papel común, todos ellos visados por la Secretaria del Consejo, han sido debidamente formuladas por el Consejo de Administración, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital y demás legislación aplicable, en la reunión celebrada hoy día 28 de julio de 2020, a cuyo efecto y en señal de aprobación y formulación, firman los consejeros a continuación en el presente folio de papel común:

Dña. Elena Otero-Novas Miranda
CONSEJERA Y SECRETARIA DEL CONSEJO

D. António Manuel da Costa Coimbra
PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO

D. Eloy Rodrigo Gil
CONSEJERO



Informe de Revisión Independiente



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

Informe de Revisión Independiente del Estado de Información no Financiera de Vodafone España, S.A.U. del ejercicio 2019-20

Al Accionista Único de Vodafone España, S.A.U.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020, de Vodafone España, S.A.U. (en adelante, la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de 2019-20 de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Relación de contenidos con la Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores


La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Relación de contenidos con la Ley 11/2018" que figura en el citado EINF.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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



2

Nuestro firme aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019-20 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado "Análisis de materialidad según estándares GRI", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019-20.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019-20.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019-20 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



3

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Vodafone España, S.A.U. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020, no haya sido preparado en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Relación de contenidos con la Ley 11/2018" del citado Informe de Gestión.

Uso y distribución

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

KPMG Asesores, S.L.


María Contreras Hernández
28 de julio de 2020



Vodafone Ono, S.A.U.

(Sociedad Unipersonal)

Cuentas anuales e informe de gestión del ejercicio
finalizado el 31 de marzo de 2020



Balance al 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019

(expresado en miles de euros)

ACTIVO	Nota	31.03.2020	31.03.2019 (*)
ACTIVO NO CORRIENTE		3.287.982	3.493.260
Inmovilizado intangible	5	30.266	50.634
Inmovilizado material	6	3.236.157	3.412.875
Inversiones financieras a largo plazo	7,8	4.543	3.865
Activos por impuesto diferido	17,19	15.603	24.210
Periodificaciones a largo plazo		1.413	1.676
ACTIVO CORRIENTE		1.288.157	1.184.351
Existencias		1.126	1.896
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	7,8	199.925	396.808
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	7,8	1.067.559	692.219
Inversiones financieras a corto plazo	7,8	584	2.655
Periodificaciones a corto plazo	9	18.078	90.166
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	10	885	607
TOTAL ACTIVO		4.576.139	4.677.611
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
PATRIMONIO NETO			
Fondos propios		3.804.058	3.949.069
Capital	11.a	262.902	262.902
Prima de emisión	11.a	2.724.846	2.724.846
Reservas	11.c	753.001	753.001
Resultados de ejercicios anteriores	11.c	(4.091.501)	(3.623.118)
Otras aportaciones de socios	11.d	4.299.821	4.299.821
Resultado del ejercicio	12	(145.011)	(468.383)
TOTAL PATRIMONIO NETO		3.804.058	3.949.069
PASIVO NO CORRIENTE		115.649	144.775
Provisiones a largo plazo	15	42.787	66.621
Deudas a largo plazo	7,13	5.526	714
Pasivos por impuesto diferido	17,19	15.603	24.210
Periodificaciones a largo plazo	16	51.733	53.230
PASIVO CORRIENTE		656.432	583.767
Provisiones a corto plazo	15	27.373	81.841
Deudas a corto plazo	7,13	137.730	90.362
Deudas con empresas del grupo	7,13	-	25.907
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	7,13	479.594	366.724
Periodificaciones a corto plazo		11.735	18.933
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		4.576.139	4.677.611

(*) Cifras reexpresadas (véase Nota 2.f)

Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales

Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo 2019

(expresada en miles de euros)

		Ejercicio finalizado a	
	Nota	31.03.2020	31.03.2019 (*)
Importe neto de la cifra de negocios	18.b	1.301.447	1.257.138
Trabajos realizados por la empresa para su activo	18.c	22.491	23.809
Aprovisionamientos	18.d	(503.648)	(256.803)
Otros ingresos de explotación		15.814	6.939
Margen Bruto		836.104	1.031.083
Gastos de personal	18.e	(69.995)	(145.400)
Otros gastos de explotación	18.f	(416.749)	(404.927)
Amortización del inmovilizado	5,6	(485.765)	(474.766)
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	5,6	(5.881)	(290)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(142.286)	5.700
Ingresos financieros	20	-	75
Gastos financieros	20	(6.748)	(4.114)
Diferencias de cambio	20	(27)	(96)
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	20	(237)	(123)
RESULTADO FINANCIERO	20	(7.012)	(4.258)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(149.298)	1.442
Impuestos sobre beneficios	19.b	4.287	(469.825)
RESULTADO DEL EJERCICIO	12	(145.011)	(468.383)

(*) Cifras reexpresadas (véase Nota 2.f)

Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales



Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2019

(expresado en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos

	Ejercicio finalizado a	
	31.03.2020	31.03.2019 (*)
A) Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias	(145.011)	(468.383)
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto	-	-
Por coberturas de flujos de efectivo	-	-
Efecto impositivo	-	-
B) Total ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto	-	-
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	-	-
Efecto impositivo	-	-
C) Total transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	(145.011)	(468.383)

(*) Cifras reexpresadas (véase Nota 2.f). Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto

	Capital	Prima de emisión	Reservas	Reservas de fusión	Otras aportaciones de socios	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	TOTAL
	(Nota 11.a)	(Nota 11.a)	(Nota 11.c)	(Nota 11.c)	(Nota 11.d)	(Nota 11.c)	(Nota 12)	
Saldo a 31 de marzo de 2018	262.902	2.724.846	701.511	51.490	4.299.821	(3.538.365)	9.500	4.511.705
Ajuste por correcciones contables	-	-	-	-	-	(94.253)	-	(94.253)
Saldo final reexpresado a 31 de marzo de 2018	262.902	2.724.846	701.511	51.490	4.299.821	(3.632.618)	9.500	4.417.452
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-	(468.383)	(468.383)
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	-	-	9.500	(9.500)	-
- Aplicación del resultado del ejercicio 2018	-	-	-	-	-	9.500	(9.500)	-
Saldo final reexpresado a 31 de marzo de 2019	262.902	2.724.846	701.511	51.490	4.299.821	(3.623.118)	(468.383)	3.949.069
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-	(145.011)	(145.011)
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	(468.383)	(468.383)
- Aplicación del resultado del ejercicio 2019	-	-	-	-	-	-	468.383	-
Saldo 31 de marzo de 2020	262.902	2.724.846	701.511	51.490	4.299.821	(4.091.501)	(145.011)	3.804.058

(*) Cifras reexpresadas (véase Nota 2.f). Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales

Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2019

(expresado en miles de euros)

	Nota	Ejercicio finalizado a	
		31.03.2020	31.03.2019
Resultado del ejercicio antes de impuestos		(149.298)	1.442
Ajustes del resultado		537.957	555.130
Amortizaciones del inmovilizado	5,6	485.765	474.766
Resultados por bajas y enajenaciones de inmovilizado	6	5.881	290
Variación de provisiones	15	11.103	63.247
Correcciones valorativas por deterioro de cuentas a cobrar	8	28.196	12.569
Deterioro y resultado por enajenación de instrumentos financieros	20	237	123
Ingresos financieros	20	-	(75)
Gastos financieros	20	6.748	4.114
Diferencias de cambio	20	27	96
Cambios en el capital corriente		256.978	6.692
Existencias		770	(222)
Deudores y otras cuentas a cobrar	8	168.687	(130.915)
Acreedores y otras cuentas a pagar	12	112.870	79.391
Otros activos corrientes y no corrientes	8, 15, 19	72.308	7.077
Otros pasivos corrientes y no corrientes	14, 19	(97.657)	51.361
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación		(28.588)	(35.435)
Intereses pagados		(6.748)	(4.114)
Intereses cobrados	20	-	75
Pagos/Cobros por impuesto sobre beneficios		(21.840)	(31.396)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		617.049	527.829
Cobros/(Pagos) por inversiones		(616.476)	(443.633)
Pagos por inmovilizado material/inmaterial	5,6	(242.802)	(652.749)
Cobros por inmovilizado material/inmaterial		510	122
Pagos por inversiones en empresas del grupo	23	-	-
Cobros por créditos a empresas del Grupo		(375.340)	203.776
Cobros y pagos por otros activos financieros		1.156	5.218
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(616.476)	(443.633)
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero		(268)	(84.254)
Pagos por préstamos con empresas del Grupo	10, 12, 24	-	(83.940)
Cobro de otras líneas de crédito		(268)	(267)
Reembolso de otras deudas		-	(47)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(268)	(84.254)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio		(27)	(96)
AUMENTO / DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		278	(154)
Efectivo o equivalentes al inicio del ejercicio		607	762
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	10	885	607

(*) Cifras reexpresadas (véase Nota 2.f).

Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales



Memoria de las cuentas anuales del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 (expresada en miles de euros)

1. Información general

Vodafone ONO, S.A.U., en adelante la “Sociedad” es una sociedad anónima constituida por tiempo indefinido el 9 de febrero de 2000. Su domicilio social se encuentra desde el 31 de diciembre de 2014 en Avenida de América 115, 28042, Madrid (España).

Con fecha 15 de abril de 2015, la Sociedad cambió su denominación social de “Cableuropa, S.A.U.” a “Vodafone ONO, S.A.U.”.

Con fecha 20 de diciembre de 2016, se inscribió la fusión por absorción entre Vodafone ONO, S.A.U., como sociedad absorbente y su filial al 100% Tenaria, S.A.U., como sociedad absorbida.

La Sociedad pertenece a un Grupo de empresas cuya cabecera en España es la entidad Vodafone Holdings Europe, S.L.U. cuyas cuentas anuales se depositan en el Registro Mercantil de Madrid.

La Sociedad Dominante última de la entidad Vodafone Holdings Europe, S.L.U. y del Grupo es 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.

La Sociedad tiene como objeto social la construcción de redes de fibra y su explotación para la prestación de servicios integrados de televisión y telecomunicaciones por fibra en España mediante la transmisión de imágenes, voz y datos operando en el mercado bajo la marca de servicios Vodafone, prestando servicios de telecomunicaciones y audiovisuales.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 han sido formuladas por el Consejo de Administración el 28 de julio de 2020 y se encuentran pendientes de aprobación por el Accionista Único. No obstante, el Consejo de Administración prevé que serán aprobadas sin ninguna modificación.

2. Bases de presentación

a) Imagen fiel

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros contables de la Sociedad y se presentan de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan General de Contabilidad aprobado mediante Real Decreto 1514/2007 y las modificaciones incorporadas a éste mediante Real Decreto 1159/2010 y Real Decreto 602/2016, con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación

financiera y de los resultados de la Sociedad, así como la veracidad de flujos de efectivo incorporados en el estado de flujos de efectivo.

b) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

La preparación de las cuentas anuales exige el uso por parte de la Sociedad de ciertas estimaciones y juicios en relación con el futuro que se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias actuales. Las estimaciones contables resultantes, por definición, raramente igualarán a los correspondientes resultados reales.

A continuación, se explican las estimaciones y juicios que tienen un riesgo significativo de dar lugar a un ajuste material en los valores en libros de los activos y pasivos dentro del ejercicio financiero siguiente:

Activos fijos

El tratamiento contable de la inversión en activos fijos materiales e inmateriales entraña la realización de estimaciones para determinar el período de vida útil a efectos de su amortización.

La determinación de las vidas útiles requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. La hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida en que el momento y la naturaleza de los futuros cambios tecnológicos son difíciles de prever. La Sociedad revisa periódicamente la adecuación de las hipótesis utilizadas en la determinación de las vidas útiles de los activos fijos.

Cuando se identifica un deterioro en el valor de los activos fijos, se registra una corrección valorativa con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias del período. La determinación de la necesidad de registrar una pérdida por deterioro implica la realización de estimaciones que incluyen, entre otras, el análisis de las causas del posible deterioro del valor, así como el momento y el importe esperado del mismo. Asimismo, se toman en consideración factores como la obsolescencia tecnológica, la suspensión de ciertos servicios y otros cambios en las circunstancias que ponen de manifiesto la necesidad de evaluar un posible deterioro.

Impuestos diferidos y créditos fiscales

La Sociedad evalúa la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos y créditos fiscales basándose en estimaciones de resultados futuros. Dicha recuperabilidad depende en última instancia de la capacidad



de la Sociedad para generar bases imponibles a lo largo del período en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toman en consideración las estimaciones de beneficios tributables, sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias, hipótesis e informaciones más recientes. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por la Sociedad, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos fiscales. La Sociedad actualiza anualmente la evaluación de la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos y créditos fiscales, y cuando se producen cambios en la legislación fiscal.

Provisiones

Las provisiones se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente como consecuencia de un suceso pasado, cuya liquidación requiere una salida de recursos que se considera probable y que se puede estimar con fiabilidad. Dicha obligación puede ser legal o tácita, derivada de, entre otros factores, regulaciones, contratos, prácticas habituales o compromisos públicos que crean ante terceros una expectativa válida de que la Sociedad asumirá ciertas responsabilidades. La determinación del importe de la provisión se basa en la mejor estimación del desembolso que será necesario para liquidar la obligación correspondiente, tomando en consideración toda la información disponible en la fecha de cierre, incluida la opinión de expertos independientes, tales como asesores legales, asesores fiscales o consultores. Debido a las incertidumbres inherentes a las estimaciones necesarias para determinar el importe de las provisiones, los desembolsos reales pueden diferir de los importes reconocidos originalmente sobre la base de las estimaciones realizadas.

c) Agrupación de partidas

A efectos de facilitar la comprensión del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del estado de cambios en el patrimonio neto, estos estados se presentan de forma agrupada, recogiendo los análisis requeridos en las notas correspondientes de la memoria.

d) Empresa en funcionamiento

A 31 de marzo de 2020, la Sociedad presenta un fondo de maniobra positivo de 626.645 miles de euros (600.584 miles de euros positivo a 31 de marzo de 2019).

Durante los ejercicios finalizados el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2019 la Sociedad ha atendido con normalidad las obligaciones a corto plazo, las cuales han sido saldadas dentro de sus plazos.

A 31 de marzo de 2020, la Sociedad presenta unas pérdidas por importe de 145.011 miles de euros (468.383 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

Durante el transcurso del ejercicio anual terminado el 31 de marzo de 2020, el pasado 11 de marzo de 2020,

la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, el Gobierno de España procedió, entre otras medidas, a la declaración del estado de alarma mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante, entre otros, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, el cual, contempla que las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas deberán mantener la prestación de sus servicios, sin poder suspenderlos o interrumpirlos aunque conste dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos por los consumidores.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales la actividad de la compañía ha seguido con relativa normalidad teniendo en cuenta que la prestación de servicios de telecomunicaciones está considerada como actividad esencial, no habiéndose identificado circunstancias específicas que deban ser objeto de reconocimiento en el ejercicio finalizado a 31 de marzo 2020. No obstante, teniendo esto en consideración, los posibles impactos a futuro para la Sociedad dependerán de la evolución de la pandemia en los próximos meses y, por tanto, de las consecuencias para la economía en general, así como de la capacidad de reacción y adaptación de los diferentes agentes económicos.

La Sociedad está realizando una supervisión constante de la evolución de la situación y llevando a cabo las gestiones oportunas con el objeto de hacer frente a la situación y minimizar su impacto, considerando que se trata de una situación coyuntural que, conforme a las estimaciones más actuales y a la posición de tesorería a la fecha, no compromete la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

El Consejo de Administración considera que existen factores que soportan la expectativa razonable de que la Sociedad cuenta con los recursos suficientes para continuar operando en el futuro previsible y que cuenta con el apoyo financiero expreso del Grupo.

Por todo lo anterior, el Consejo de Administración ha aplicado el principio de empresa en funcionamiento como base para la elaboración de estas cuentas anuales.

e) Comparación de la información

De acuerdo con la legislación mercantil, la Sociedad presenta, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios de patrimonio neto, el estado de flujo de efectivo y la memoria, además de las cifras del ejercicio 2020 las correspondientes a las del ejercicio anterior.



f) Corrección de errores

Durante el cuarto trimestre del ejercicio 2019/2020 se ha detectado una circunstancia que afectaba a las cuentas anuales de Vodafone ONO S.A.U. del ejercicio 2018/2019 relativa a la amortización de una serie de activos, que afecta a los epígrafes de “Resultados de ejercicios anteriores”, “Inmovilizado Material” y “Amortización del Inmovilizado” y “Dotaciones a la amortización” por un importe neto total de 83.230 miles de euros. Las vidas útiles aplicadas durante ejercicios anteriores de algunos activos fijos no estaban alineadas con la política de amortización del grupo Vodafone y no se habían aplicado de forma homogénea, por lo que, de acuerdo con el análisis efectuado, se debería haber registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias un total 83.230 miles de euros. Como consecuencia, se ha registrado un importe de 83.230 miles de euros contra la partida de resultados de ejercicios anteriores de Vodafone ONO S.A.U.

El efecto en el balance y en la cuenta de pérdidas y ganancias ha sido el siguiente:

	Miles de euros	
	(Aumento) / Disminución	
	31.03.2020	31.03.2019
	2017/2018 y anteriores	2018/2019
Amortización del inmovilizado	(94.253)	11.023
TOTAL	(94.253)	11.023

Las correcciones realizadas en las cifras comparativas de cada una de las partidas del balance, cuenta de pérdidas y ganancias y notas de la memoria son las siguientes:

	Miles de euros
	31.03.2019
Resultados negativos de ejercicios anteriores – Aumento	(94.253)
Resultado del ejercicio 2018/2019 - Aumento	11.023
Inmovilizado Material – Disminución	83.230

En relación con el efecto en el estado de flujos de efectivo, al ser correcciones de amortizaciones y deterioros del inmovilizado, no se ha visto afectado el flujo de efectivo de las actividades de explotación ni el aumento neto del efectivo o equivalentes.

3. Normas de registro y valoración

3.1 Inmovilizado intangible

Los activos intangibles se registran inicialmente por su coste de adquisición o producción, cuando se desarrollan internamente, minorado por la correspondiente amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro que, en su caso, hayan experimentado.

En cada caso se analiza y determina si la vida útil económica de un activo intangible es definida o indefinida. Los intangibles que tienen una vida útil definida son amortizados sistemáticamente a lo largo de sus vidas útiles estimadas y su recuperabilidad se analiza cuando se producen eventos o cambios que indican que el valor neto contable pudiera no ser recuperable. Los intangibles cuya vida útil se estima indefinida no se amortizan, pero están sujetos a un análisis para determinar su recuperabilidad anualmente, o con mayor frecuencia, si existen indicios de que su valor neto contable pudiera no ser íntegramente recuperable.

Los métodos y períodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva.

La Sociedad reconoce contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe “Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado” de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos materiales y se explican en la Nota 3.2.

Los principales conceptos incluidos en este epígrafe son los siguientes:

a) Aplicaciones informáticas

Las licencias para programas informáticos adquiridas a terceros se capitalizan sobre la base de los costes en que se ha incurrido para adquirirlas y prepararlas para usar el programa específico. Estos costes se amortizan durante sus vidas útiles estimadas (que no superan los 4 años).

Los costes relacionados con el mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos.

b) Otro inmovilizado

El epígrafe “otro inmovilizado” incluye principalmente altas por portabilidad y accesos de bucle abonado. Este inmovilizado se amortiza linealmente en 5 años.



3.2 Inmovilizado material

Los elementos del inmovilizado material se reconocen por su precio de adquisición o coste de producción menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas reconocidas.

El importe de los trabajos realizados por la Sociedad para su propio inmovilizado material se calcula sumando al precio de adquisición de las materias consumibles, los costes directos o indirectos imputables a dichos bienes.

El coste de adquisición comprende, en su caso, la estimación inicial de los costes asociados al desmantelamiento o retirada del elemento y la rehabilitación de su lugar de ubicación cuando, como consecuencia del uso del elemento, la Sociedad está obligada a llevar a cabo dichas actuaciones.

Los costes de ampliación, modernización o mejora de los bienes del inmovilizado material se incorporan al activo como mayor valor del bien exclusivamente cuando suponen un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de su vida útil, y siempre que sea posible determinar su coste de forma fiable. El importe en libros de la parte sustituida se da de baja contablemente.

Las piezas de repuesto y el equipo auxiliar se clasifican como inmovilizado material cuando cumplen las condiciones para ser calificados como elementos de inmovilizado material.

Los gastos de conservación y mantenimiento recurrentes se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el ejercicio en que se incurre en ellos.

La Sociedad analiza la conveniencia de efectuar, en su caso, las correcciones valorativas necesarias, con el fin de atribuir a cada elemento del inmovilizado material el inferior valor recuperable que le corresponda al cierre de cada ejercicio, siempre que se producen circunstancias o cambios que evidencian que el valor neto contable del inmovilizado pudiera no ser íntegramente recuperable por la generación de ingresos suficientes para cubrir todos los costes y gastos. En este caso, no se mantiene la valoración inferior si las causas que motivaron la corrección de valor hubiesen dejado de existir.

La amortización del inmovilizado material, con excepción de los terrenos que no se amortizan, se calcula sistemáticamente por el método lineal en función de su vida útil estimada, atendiendo a la depreciación efectivamente sufrida por su funcionamiento, uso y disfrute.

Las vidas útiles estimadas son:

	Años de vida útil estimada
Instalaciones técnicas	10-35
Derechos sobre bienes en cesión de uso y arrendamiento de infraestructura	15-30
Equipamiento en instalaciones del cliente	5
Equipos para procesos de información	4-5
Otro inmovilizado material	6-10

Para determinar las vidas útiles del inmovilizado se evalúan las partes de un elemento de inmovilizado material. Los elementos del inmovilizado material que tienen un coste significativo con relación al coste total del elemento, se amortizan de forma independiente. El valor residual y la vida útil de los activos se revisa, ajustándose si fuese necesario, en la fecha de cada balance.

Los derechos sobre bienes en cesión de uso y arrendamiento de infraestructura corresponden, básicamente, a los importes por contratos de cesión de fibra óptica e infraestructura de telecomunicaciones, minorados por la amortización acumulada y el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas.

Los costes incurridos por los contratos de cesión de uso de fibra óptica e infraestructura se amortizan de forma lineal en función de la duración de los correspondientes contratos entre 15 y 25 años, a excepción de los contratos firmados con las empresas eléctricas por la cesión de uso y derechos de capacidad excedentaria de redes de fibra óptica, que se amortizan en un plazo máximo de 30 años.

Las pérdidas y ganancias por la venta de inmovilizado material se calculan comparando los ingresos obtenidos con el importe en libros y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias dentro de "Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado".

3.3 Costes por intereses

Los gastos financieros directamente atribuibles a la adquisición o construcción de elementos del inmovilizado que necesiten un período de tiempo superior a un año para estar en condiciones de uso se incorporan a su coste hasta que se encuentran en condiciones de funcionamiento.

3.4 Pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros

Los activos sujetos a amortización se someten a pruebas de pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indiquen que el valor contable puede no ser recuperable. Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del valor contable del activo sobre su importe recuperable, entendido éste como el valor razonable del activo menos los costes de venta o el valor en uso, el mayor de los dos. La posible reversión de pérdidas por deterioro de valor de activos no financieros que sufren una pérdida por deterioro se revisa en todas las fechas a las que se presenta información financiera.

3.5 Activos financieros

Las adquisiciones y enajenaciones habituales de inversiones se reconocen en la fecha en que la Sociedad se compromete a adquirir o vender el activo.



Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia objetiva de que no se cobrarán todos los importes que se adeudan.

Los activos financieros se dan de baja en el balance cuando los derechos a recibir flujos de efectivo de las inversiones han vencido o se han transferido y la Sociedad ha traspasado sustancialmente todos los riesgos y beneficios derivados de su titularidad.

a) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar son activos financieros no derivados con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo. Se incluyen en activos corrientes, excepto para vencimientos superiores a 12 meses desde la fecha del balance que se clasifican como activos no corrientes. Los préstamos y partidas a cobrar comprenden las partidas de balance de “Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar” e “Inversiones financieras”.

Estos activos financieros se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costes de la transacción que le sean directamente imputables. Los préstamos y cuentas a cobrar se registran posteriormente por su coste amortizado de acuerdo con el método del tipo de interés efectivo.

En el caso de las fianzas entregadas incluidas en el epígrafe de “Inversiones financieras” corresponden a importes desembolsados por arrendamientos operativos. La diferencia entre su valor razonable y el importe desembolsado se considera un pago anticipado por el arrendamiento que se imputará a la cuenta de pérdidas y ganancias durante el periodo del arrendamiento. Al estimar el valor razonable de las fianzas, se tomará como periodo remanente el plazo contractual mínimo comprometido durante el cual no se pueda devolver su importe.

b) Inversiones en producciones audiovisuales

Corresponde principalmente las inversiones realizadas por la Sociedad en producciones audiovisuales, registradas en el epígrafe “Inversiones financieras a largo plazo”.

Las inversiones en producciones audiovisuales se valoran, tanto en el momento de reconocimiento inicial como posteriormente, por su valor nominal siempre que el efecto de no actualizar los flujos no sea significativo.

Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia objetiva de que no se recuperarán todos los importes reconocidos.

El importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo en el momento de reconocimiento inicial. Las correcciones de valor, así como en su caso su reversión, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

3.6 Periodificaciones

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 alquiler de circuitos y de derechos audiovisuales. 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.

3.7 Existencias

Las existencias se valoran a su coste de adquisición o a su valor neto realizable, el menor de los dos. Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su coste, se efectuarán las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias. Si las circunstancias que causan la corrección de valor dejan de existir, el importe de la corrección es objeto de reversión y se reconoce como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias.

3.8 Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

Se incluyen los saldos a favor de la empresa, en cuentas corrientes a la vista y los instrumentos financieros que tengan disponibilidad inmediata.

3.9 Pasivos financieros

a) Débitos y partidas a pagar

Esta categoría incluye débitos por operaciones comerciales y débitos por operaciones no comerciales. Estos recursos ajenos se clasifican como pasivos corrientes, a menos que la Sociedad tenga un derecho incondicional a diferir su liquidación durante al menos 12 meses después de la fecha del balance.



Estas deudas se reconocen inicialmente a su valor razonable ajustado por los costes de transacción directamente imputables, registrándose posteriormente por su coste amortizado según el método del tipo de interés efectivo. Dicho interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la corriente esperada de pagos futuros previstos hasta el vencimiento del pasivo.

No obstante, a lo anterior, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual se valoran, tanto en el momento inicial como posteriormente, por su valor nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

En el caso de producirse renegociación de deudas existentes, se considera que no existen modificaciones sustanciales del pasivo financiero cuando el prestamista del nuevo préstamo es el mismo que el que otorgó el préstamo inicial y el valor actual de los flujos de efectivo, incluyendo las comisiones netas, no difiere en más de un 10% del valor actual de los flujos de efectivo pendientes de pagar del pasivo original calculado bajo ese mismo método.

3.10 Impuestos corrientes y diferidos

El gasto (ingreso) por impuesto sobre beneficios comprende tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como por impuesto diferido.

Tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como diferido se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante, se reconoce en el patrimonio neto el efecto impositivo relacionado con partidas que se registran directamente en el patrimonio neto.

Los activos y pasivos por impuesto corriente se valorarán por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, de acuerdo con la normativa vigente o aprobada y pendiente de publicación a la fecha de cierre del ejercicio.

Los impuestos diferidos se calculan, de acuerdo con el método del pasivo, sobre las diferencias temporarias que surgen entre las bases fiscales de los activos y pasivos y sus valores en libros y las bases impositivas negativas. Sin embargo, si los impuestos diferidos surgen del reconocimiento inicial de un activo o un pasivo en una transacción distinta de una combinación de negocios que en el momento de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible del impuesto no se reconocen. El impuesto diferido se determina aplicando la normativa y los tipos impositivos aprobados o a punto de aprobarse en la fecha del balance y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que resulte probable que se vaya a disponer de ganancias fiscales futuras con las que poder compensar las diferencias temporarias y las bases impositivas negativas.

Salvo prueba en contrario, no se reconocerán los activos por impuesto diferido cuando se prevea que su recuperación se va a producir en un plazo superior a los diez años contados desde la fecha de cierre del ejercicio.

3.11 Prestaciones a los empleados

a) Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión de la Sociedad de rescindir su contrato de trabajo antes de la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. La Sociedad reconoce estas prestaciones en la primera de las siguientes fechas: (a) cuando la Sociedad ya no puede retirar la oferta de dichas indemnizaciones; o (b) cuando la entidad reconozca los costes de una reestructuración en el marco de la normativa contable aplicable a las mismas y ello suponga el pago de indemnizaciones por cese. Cuando se hace una oferta para fomentar la renuncia voluntaria de los empleados, las indemnizaciones por cese se valoran en función del número de empleados que se espera que acepte la oferta. Las prestaciones que no se van a pagar en los doce meses siguientes a la fecha del balance se descuentan a su valor actual.

b) Bonus

La Sociedad reconoce un pasivo y un gasto por bonus cuando están contractualmente obligadas o cuando la práctica en el pasado ha creado una obligación implícita.

c) Aportación definida al plan de pensiones

Un plan de aportaciones definidas es aquel bajo el cual la Sociedad realiza contribuciones fijas a una entidad separada y no tiene ninguna obligación legal, contractual o implícita de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no dispusiese de activos suficientes para atender los compromisos asumidos.

Para los planes de aportaciones definidas, la Sociedad paga aportaciones a planes de seguros de pensiones gestionados de forma pública o privada sobre una base obligatoria, contractual o voluntaria. Una vez que se han pagado las aportaciones, la Sociedad no tiene obligación de pagos adicionales. Las contribuciones se reconocen como prestaciones a los empleados cuando se devengan. Las contribuciones pagadas por anticipado se reconocen como un activo en la medida en que una devolución de efectivo o una reducción de los pagos futuros se encuentre disponible.

La Sociedad reconoce un pasivo por las contribuciones a realizar cuando, al cierre del ejercicio, figuren contribuciones devengadas no satisfechas.

d) Plan de incentivos a largo plazo

Para las transacciones con pagos basados en acciones liquidadas en efectivo, la Sociedad valora el pasivo en el que



haya incurrido por el valor razonable referido a la fecha en la que se cumplan los requisitos para su reconocimiento. Hasta que el pasivo sea liquidado, la entidad recalcula el valor razonable del pasivo en cada fecha en la que presente información, así como en la fecha de liquidación, llevando cualquier cambio en el valor reconocido al resultado del ejercicio. Cuando el pago al empleado depende del acontecimiento de hechos futuros, el registro de un pasivo se efectuará cuando sea probable que dichos acontecimientos vayan a tener lugar.

La Sociedad tenía establecido un plan de incentivos a largo plazo que se encontraba vinculado, entre otros requisitos, a una potencial salida a bolsa o a la venta mayoritaria del capital de la Sociedad Grupo Corporativo ONO, S.A. (Nota 14).

3.12 Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones para reestructuración, litigios y otros riesgos se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de sucesos pasados, es probable que vaya a ser necesaria una salida de recursos para liquidar la obligación y el importe se puede estimar de forma fiable. No se reconocen provisiones para pérdidas de explotación futuras.

Las provisiones se valoran por el valor actual de los desembolsos que se espera que sean necesarios para liquidar la obligación usando un tipo antes de impuestos que refleje las evaluaciones del mercado actual del valor temporal del dinero y los riesgos específicos de la obligación. Los ajustes en la provisión con motivo de su actualización se reconocen como un gasto financiero conforme se van devengando.

Las provisiones con vencimiento inferior o igual a un año, con un efecto financiero no significativo no se descuentan. Cuando se espera que parte del desembolso necesario para liquidar la provisión sea reembolsado por un tercero, el reembolso se reconoce como un activo independiente, siempre que sea prácticamente segura su recepción.

Por su parte, se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra o no uno o más eventos futuros independientes de la Sociedad. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle de los mismos en la memoria.

3.13. Clasificación de los activos y pasivos entre corrientes y no corrientes.

Se consideran 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 (un año) 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.

3.14 Reconocimiento de ingresos

Los ingresos ordinarios incluyen el valor razonable de las contraprestaciones recibidas o a recibir por la venta de bienes y servicios en el curso ordinario de las actividades de la Sociedad. Los ingresos ordinarios se presentan netos de impuestos indirectos, devoluciones, rebajas y descuentos.

Los ingresos ordinarios se reconocen cuando el ingreso se puede medir con fiabilidad, es probable que la entidad vaya a recibir un beneficio económico futuro y cuando se alcancen determinadas condiciones para cada una de las actividades de la Sociedad que se describen a continuación. La Sociedad basa sus estimaciones en resultados históricos, considerando el tipo de cliente, el tipo de transacción y las circunstancias específicas de cada acuerdo.

Los ingresos de la Sociedad provienen de la oferta individual o combinada de servicios de telefonía fija a clientes minoristas (residencial y pequeña y mediana empresa) y empresas (servicios de telefonía fija, internet de banda ancha y televisión de pago) junto con la prestación de servicios de interconexión a otros operadores.

Las ofertas de paquetes comerciales que combinan distintos elementos son analizadas para determinar si es necesario separar los distintos elementos identificados, aplicando en cada caso el criterio de reconocimiento de ingresos apropiado. El ingreso total por el paquete se distribuye entre sus elementos identificativos en función de los respectivos valores razonables (es decir, el valor razonable de cada componente individual, en relación con el valor razonable total del paquete).

El tráfico se registra como ingreso a medida que se consume.

En caso de venta de tráfico, así como de otros servicios, ofrecidos mediante una tarifa fija para un determinado periodo de tiempo (tarifa plana), el ingreso se reconoce de forma lineal en el periodo de tiempo cubierto por la tarifa pagada por el cliente.

Las cuotas periódicas por la utilización de la red (Telefonía fija, Internet y Televisión) se imputan a resultados de forma lineal en el período al que correspondan. Los alquileres y resto de servicios, se imputan a resultados en la medida en que se presta el servicio.

Los ingresos por interconexión, así como otros servicios utilizados por los clientes, se reconocen en el período en que éstos realizan dicho tráfico.



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

3.15 Arrendamientos operativos

Los arrendamientos en los que el arrendador conserva una parte importante de los riesgos y beneficios derivados de la titularidad se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos en concepto de arrendamiento operativo (netos de cualquier incentivo recibido del arrendador) se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se devengan sobre una base lineal durante el período de arrendamiento.

3.16 Transacciones en moneda extranjera

a) Moneda funcional y de presentación

El euro es la moneda funcional y de presentación de la Sociedad. Las cuentas anuales se presentan en miles de euros, salvo que se indique lo contrario.

b) Transacciones y saldos

Las transacciones en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional utilizando los tipos de cambio vigentes en la fecha de las transacciones. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resultan de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas y ganancias por diferencias de cambio se presentan en el epígrafe “Resultado financiero” de la cuenta de pérdidas y ganancias.

3.17 Transacciones entre partes vinculadas

Con carácter general, las operaciones entre empresas del grupo se contabilizan en el momento inicial por su valor razonable. En su caso, si el precio acordado difiere de su valor razonable, la diferencia se registra atendiendo a la realidad económica de la operación. La valoración posterior se realiza conforme con lo previsto en las correspondientes normas.

3.18 Partidas excepcionales

Las partidas que son significativas por su importe o por su naturaleza, o que son “no recurrentes” se consideran partidas excepcionales y se presentan dentro de la línea con la que mejor se relacionan.

4. Gestión del riesgo financiero

4.1 Factores de riesgo financiero

Las actividades de la Sociedad exponen al mismo a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (incluyendo riesgo de tipo de cambio y riesgo de tipo de interés), riesgo de crédito y riesgo de liquidez.

La gestión de los riesgos financieros de la Sociedad está centralizada en la Dirección Financiera siguiendo las políticas aprobadas por el Grupo Vodafone, y disponiendo de los mecanismos necesarios para controlar la exposición a los riesgos de mercado, crédito y liquidez.

Los principales riesgos financieros que afectan a la Sociedad son:

a) Riesgo de mercado

(i) Riesgo de tipo de cambio

El riesgo de tipo de cambio surge de activos o pasivos financieros de naturaleza monetaria, y denominados en una divisa que no sea la funcional de la Sociedad.

La política de la Sociedad consiste en controlar la exposición al riesgo de tipo de cambio mediante la gestión de los importes pendientes de deuda denominados en moneda extranjera.

El Grupo Vodafone emplea de forma centralizada mecanismos para controlar la exposición al riesgo de crédito, que incluyen la contratación de instrumentos financieros derivados para transacciones a partir de determinados importes que sean realizadas en moneda distinta a la moneda funcional.

A 31 de marzo de 2020 y a 31 de marzo de 2019, no hay pasivos financieros significativos denominados en una moneda distinta del euro, ni instrumentos financieros derivados contratados.

(ii) Riesgo de tipo de interés en los flujos de efectivo

El riesgo de tipo de interés de la Sociedad surge de la deuda financiera. Los préstamos referenciados a tipos variables exponen a la Sociedad a riesgos de tipo de interés de los flujos de efectivo. Los préstamos a tipos de interés fijo exponen a la Sociedad a riesgos de tipo de interés de valor razonable.

A 31 de marzo de 2020 y 2019, no existe exposición de la Sociedad al riesgo de interés de flujos de efectivo. La gestión del riesgo de tipo de interés en los flujos de efectivo está centralizada en el Grupo Vodafone.

b) Riesgo de crédito

Los principales activos financieros de la Sociedad son saldos de efectivo y equivalentes, deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, y representan la exposición máxima de la Sociedad al riesgo de crédito en relación con los activos financieros.



El riesgo de crédito de la Sociedad es atribuible principalmente a sus deudas comerciales. La mayoría de los clientes corresponden al negocio minorista, existiendo también clientes de grandes empresas y operadores.

El riesgo de crédito se produce por la posibilidad de que la Sociedad no recupere los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido. La Dirección de la Sociedad considera que el importe neto en libros de las cuentas de clientes y otras cuentas a cobrar se aproxima a su valor razonable.

Las cantidades representadas en el balance son netas de las correcciones por créditos incobrables. Es política de la Sociedad hacer una evaluación periódica y sistemática del riesgo de insolvencia de las cuentas a cobrar de sus clientes al objeto de registrar las oportunas provisiones en la cuenta de pérdidas y ganancias, y evaluar la conveniencia de corregir el nivel de crédito permitido a los clientes (en este sentido, la Sociedad tiene en marcha procedimientos restrictivos de “credit scoring” previos a la apertura de nuevas cuentas).

Adicionalmente ver la política de insolvencias descrita en la Nota 8.

Respecto al riesgo crediticio de las partidas de efectivo y equivalentes, la Sociedad únicamente trabaja con entidades financieras de reconocido prestigio y alto nivel de calificación crediticia.

c) 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 apoyo financiero expreso otorgado por el Grupo Vodafone, así como líneas de crédito no dispuestas con entidades financieras.

4.2 Estimación del valor razonable

El valor razonable de los instrumentos financieros que no cotizan en un mercado activo se determina usando técnicas de valoración. La Sociedad utiliza su juicio para seleccionar una variedad de métodos y realiza hipótesis que se basan en las condiciones del mercado existentes en cada una de las fechas del balance. Para la deuda a largo plazo se utilizan precios cotizados de mercado o cotizaciones de agentes. Para determinar el valor razonable del resto de instrumentos financieros se utilizan otras técnicas, como flujos de efectivo descontados estimados.

Se asume que el valor en libros de los créditos y débitos por operaciones comerciales se aproxima a su valor razonable.

5. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de las partidas incluidas en “Inmovilizado intangible” es el siguiente:

	Miles de euros		
	Aplicaciones informáticas	Otro inmovilizado	Total
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2018	35.498	4.651	40.149
Coste	76.958	20.190	97.148
Amortización acumulada	(41.460)	(15.539)	(56.999)
Importe neto en libros	35.498	4.651	40.149
Altas	2.607	29.983	32.590
Bajas	(9.056)	(1.608)	(10.664)
Bajas Amortización	9.056	143	9.199
Dotación para amortización	(16.569)	(4.071)	(20.640)
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2019	21.536	29.098	50.634
Coste	70.509	48.565	119.074
Amortización acumulada	(48.973)	(19.467)	(68.440)
Importe neto en libros	21.536	29.098	50.634
Altas	98	1.908	2.006
Bajas	(20.118)	(14.532)	(34.650)
Bajas Amortización	20.118	14.532	34.650
Dotación para amortización	(11.976)	(10.398)	(22.374)
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2020	9.658	20.608	30.266
Coste	50.489	35.941	86.430
Amortización acumulada	(40.831)	(15.333)	(56.164)
Importe neto en libros	9.658	20.608	30.266

A 31 de marzo de 2020, el importe de la cartera de clientes de fijo adquirida a la sociedad del grupo, Vodafone España S.A.U. asciende a un total de 33.108 miles de euros (31.200 miles de euros a 31 de marzo de 2019), los cuales están registrados bajo el epígrafe de “Otro inmovilizado”. Durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020, la Sociedad adquirió la cartera de clientes de servicios de fijo a la sociedad del grupo, Vodafone España S.A.U., por importe de 1.908 miles de euros (29.983 miles de euros en el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2019), los cuales se registraron bajo el epígrafe de “Otro Inmovilizado”.



Dicha base de clientes se amortiza de manera lineal durante un periodo de 3,5 años, lo que ha supuesto un cargo por amortización de 9.869 miles de euros en el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020. (2.876 miles de euros en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019).

El importe de la adquisición fue determinado por su valor razonable con base en el ejercicio de valoración realizado por un experto independiente en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2017.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, la Sociedad dio de baja en este epígrafe clientes adquiridos en los ejercicios 2018 y 2019, que a 31 de marzo de 2019 ya no formaban parte de la cartera de clientes de la Sociedad, por un importe neto de 1.465 miles de euros, que se encuentra recogido en el epígrafe “Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado”. En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, no se han producido operaciones de esta índole.

Durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020 se ha procedido a dar de baja aplicaciones informáticas en desuso por valor de 20.118 miles de euros que estaban totalmente amortizadas (9.056 miles de euros a 31 de marzo de 2019). Asimismo, se ha procedido a dar de baja otro inmovilizado totalmente amortizado y en desuso por valor de 14.532 miles de euros (1.068 miles de euros a 31 de marzo de 2019, estos últimos con una amortización acumulada de 143 miles de euros).

Durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020 y 2019 la Sociedad no ha reconocido ingresos por enajenaciones de inmovilizado intangible.

Al 31 de marzo de 2020 existe inmovilizado intangible, todavía en uso, y totalmente amortizado con un coste contable de 16.593 miles de euros (25.986 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

6. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de las partidas incluidas en “Inmovilizado material” es el siguiente:

	Terrenos	Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	Inmovilizado en curso y anticipos	TOTAL
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2018 (*)	12.486	3.209.947	17.015	3.239.448
Coste	12.486	6.912.550	17.015	6.942.051
Amortización acumulada	-	(3.686.891)	-	(3.686.891)
Pérdidas por deterioro	-	(15.712)	-	(15.712)
Importe neto en libros	12.486	3.209.947	17.015	3.239.448
Altas	-	436.641	189.859	626.500
Bajas	-	(299.962)	-	(299.962)
Trasposos	-	135.052	(135.052)	-
Bajas amortización	-	298.675	-	298.675
Pérdidas por deterioro aplicadas/(reconocidas) en el ejercicio	-	2.340	-	2.340
Dotación para amortización	-	(454.126)	-	(454.126)
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2019 (*)	12.486	3.328.567	71.822	3.412.875
Coste	12.486	7.184.281	71.822	7.268.589
Amortización acumulada	-	(3.842.342)	-	(3.842.342)
Pérdidas por deterioro	-	(13.372)	-	(13.372)
Importe neto en libros	12.486	3.328.567	71.822	3.412.875
Altas	-	174.998	118.065	293.063
Bajas	-	(305.306)	-	(305.306)
Trasposos	-	102.639	(102.639)	-
Bajas Amortización	-	295.793	-	295.793
Pérdidas por deterioro aplicadas/(reconocidas) en el ejercicio	-	3.122	-	3.122
Dotación para amortización	-	(463.391)	-	(463.391)
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2020	12.486	3.136.423	87.248	3.236.157
Coste	12.486	7.156.612	87.248	7.256.346
Amortización acumulada	-	(4.009.939)	-	(4.009.939)
Pérdidas por deterioro	-	(10.250)	-	(10.250)
Importe neto en libros	12.486	3.136.423	87.248	3.236.157

(*) Cifras reexpresadas (véase Nota 2.f)

Miles de euros



Las altas registradas en el epígrafe “Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material” y “Inmovilizado en curso y anticipos” en 2020 y 2019 se corresponden principalmente con instalaciones en cliente y despliegue de red. En el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020 se han producido adquisiciones de inmovilizado a empresas del grupo por importe de 71.215 miles de euros (307.713 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, la Sociedad ha procedido a revisar y corregir la aplicación de las vidas útiles de determinados activos tal y como ha sido indicado en la Nota 2.f anterior. Como resultado de esta revisión, el gasto por dotación a la amortización del ejercicio anual finalizado al 31 de marzo de 2020 ha resultado inferior en 14.150 miles de euros. Asimismo, se ha regularizado la amortización acumulada al 31 de marzo de 2019 por importe neto total de 83.230 miles de euros (de mayor amortización acumulada) y con un impacto de 11.023 miles de euros de menor dotación a la amortización del ejercicio anual finalizado al 31 de marzo de 2019 reexpresados a efectos comparativos

Durante el ejercicio 2020 se ha procedido a dar de baja activos totalmente amortizados por valor de 89.293 miles de euros (113.892 miles de euros a 31 de marzo de 2019). Adicionalmente, se dieron de baja elementos por importe de 216.013 miles de euros cuyo valor neto contable ascendía a 9.513 miles de euros (186.070 miles de euros y 1.287 miles de euros respectivamente a 31 de marzo de 2019). Como consecuencia, la Sociedad ha reconocido una pérdida por bajas de inmovilizado por importe de 9.513 miles de euros (1.287 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

Durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020 la Sociedad ha reconocido 510 miles de euros de ingreso por enajenaciones de inmovilizado material (122 miles de euros en el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2019).

a) Elementos totalmente amortizados

A 31 de marzo de 2020 existe inmovilizado material, todavía en uso, y totalmente amortizado con un coste contable de 1.112.053 miles de euros (763.779 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

b) Costes de desmantelamiento

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

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

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Construcciones – Coste (Nota 15)	13.071	10.054
Construcciones - Amortización Acumulada	(3.512)	(2.985)
TOTAL	9.559	7.069

c) Seguros

La Sociedad tiene contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a que están sujetos los bienes del inmovilizado material. La cobertura de estas pólizas se considera suficiente.

7. Análisis de instrumentos financieros

a) Clasificación por categorías

El valor en libros de cada una de las categorías de instrumentos financieros establecidas en la norma de registro y valoración de “Instrumentos financieros”, excepto el “Efectivo y otros activos líquidos equivalentes” (Nota 10), es el siguiente:

	Miles de euros			
	Activos financieros a largo plazo			
	Créditos, Derivados y Otros (*)		Total	
	31.03.2020	31.03.2019	31.03.2020	31.03.2019
Préstamos y partidas a cobrar (Nota 8)	4.543	3.865	4.543	3.865
Total	4.543	3.865	4.543	3.865

	Miles de euros			
	Activos financieros a corto plazo			
	Créditos, Derivados y Otros (*)		Total	
	31.03.2020	31.03.2019	31.03.2020	31.03.2019
Préstamos y partidas a cobrar (Nota 8)	1.227.602	1.090.967	1.227.602	1.090.967
Total	1.227.602	1.090.967	1.227.602	1.090.967
TOTAL	1.232.145	1.094.832	1.232.145	1.094.832

(*) Los activos por obligaciones legales con Administraciones Públicas han sido excluidos del saldo de cuentas comerciales y otras cuentas a cobrar dado que este análisis sólo se exige para instrumentos financieros.



Miles de euros				
Pasivos financieros				
	Créditos, Derivados y Otros (*)		Total	
	31.03.2020	31.03.2019	31.03.2020	31.03.2019
Débitos y partidas a pagar a largo plazo (Nota 13)	5.526	714	5.526	714
Débitos y partidas a pagar a corto plazo (Nota 13)	581.272	440.675	581.272	440.675
Total	586.798	441.389	586.798	441.389

(*) Los pasivos por obligaciones legales con Administraciones Públicas han sido excluidos del saldo de cuentas comerciales y otras cuentas a pagar dado que este análisis sólo se exige para instrumentos financieros.

b) Clasificación por vencimientos

A 31 de marzo de 2020, los importes de instrumentos financieros con un vencimiento determinado o determinable clasificados por año de vencimiento son los siguientes:

Miles de euros							
	2021	2022	2023	2024	2025	Siguientes	Total
Préstamos y partidas a cobrar	1.227.602	191	752	367	221	3.012	1.232.145
Débitos y partidas a pagar	(581.272)	(889)	(884)	(856)	(897)	(2.000)	(586.798)

A 31 de marzo de 2019, los importes de instrumentos financieros con un vencimiento determinado o determinable clasificados por año de vencimiento son los siguientes:

Miles de euros							
	2020	2021	2022	2023	2024	Siguientes	Total
Préstamos y partidas a cobrar	1.090.967	204	153	645	336	2.527	1.094.832
Débitos y partidas a pagar	(440.675)	(268)	(163)	(139)	(72)	(72)	(441.389)

8. Préstamos y partidas a cobrar

El desglose de los préstamos y partidas a cobrar es el siguiente:

Miles de euros		
	31.03.2020	31.03.2019
Préstamos y partidas a cobrar a largo plazo (Nota 7):		
- Inversión en producciones audiovisuales	2.431	1.877
- Fianzas y otros	2.112	1.988
Total préstamos y partidas a cobrar a largo plazo	4.543	3.865

Miles de euros		
	31.03.2020	31.03.2019
Préstamos y partidas a cobrar a corto plazo:		
- Clientes por prestaciones de servicios y deudores varios	91.792	93.126
- Inversiones en empresas del grupo y asociadas (Nota 24)	1.067.559	692.219
- Cuentas a cobrar con empresas del grupo (Nota 24)	95.727	327.428
- Anticipos de remuneraciones	3.269	38
- Administraciones públicas	40.466	715
- Provisiones por deterioro del valor	(31.329)	(24.499)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	1.267.484	1.089.027
- Fianzas y otros	584	2.655
Inversiones financieras a corto plazo	584	2.655
Total préstamos y partidas a cobrar a corto plazo	1.268.068	1.091.682
Total préstamos y partidas a cobrar	1.272.611	1.095.547

Vodafone ONO S.A.U. mantiene un saldo a cobrar por importe de 735.341 miles de euros a 31 de marzo de 2020 (310.764 miles de euros a 31 de marzo de 2019) con Vodafone Holdings Europe S.L. derivado de un depósito a la vista firmado el 20 de octubre de 2014. Dicho depósito devenga un tipo de interés de Euribor mensual. El tipo de interés medio devengado ha sido del menos 0,42 % para el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2020 (menos 0,37% el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2019).

A 31 de marzo de 2020 el epígrafe "Clientes por prestaciones de servicios y deudores varios" corresponde principalmente a importes a cobrar procedentes de la prestación de servicios. Este epígrafe incluye 21.037 miles de euros de clientes con facturación pendiente de emitir (37.707 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

A 31 de marzo de 2020 el saldo de las cuentas a cobrar de clientes (minoristas, grandes empresas, operadores y deudores diversos) totalmente provisionadas asciende a 11.280 miles de euros (12.343 miles de euros a 31 de marzo de 2019). Asimismo, la provisión por deterioro de cuentas a cobrar de clientes con antigüedad inferior a un año asciende a 20.049 miles de euros (12.106 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

Con fecha 1 de febrero de 2019, la Sociedad procedió a enajenar los derechos de cobro de parte de la cartera de clientes, cuyo valor nominal era de 8.367 miles de euros. Estos saldos se encontraban totalmente provisionados por considerarse incobrables. Durante el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2020 no se han realizado operaciones de esta índole.

La Sociedad mantiene la política de dotar provisiones de insolvencias específicas en virtud del tipo de cliente, características y antigüedad de sus saldos. Para los clientes particulares, de empresa y corporate, la Sociedad reconoce una provisión específica por la totalidad de su deuda, cuando el 80% del saldo total del cliente se



encuentre con antigüedad igual o superior a un año. También se recoge una provisión genérica, calculada en base a la mejor estimación de impago futuro sobre el histórico de impagos, como cobertura del impago a futuro no recogida en la provisión específica.

A 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019, no existen activos financieros en mora que no se encuentren provisionados.

El movimiento de la provisión por pérdidas por deterioro de valor de las cuentas a cobrar a clientes es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Saldo inicial	24.499	89.336
Provisión por deterioro de valor de cuentas a cobrar (Nota 18.f)	28.196	12.569
Aplicación	(21.366)	(77.406)
Saldo final	31.329	24.499

La dotación de la provisión de cuentas a cobrar deterioradas se ha incluido en la línea de otros gastos de explotación de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los importes que se cargan a la cuenta de provisión se suelen dar de baja contablemente cuando no hay expectativa de recibir efectivo adicional.

La exposición máxima al riesgo de crédito a la fecha de cierre es el importe en libros de cada una de las categorías de cuentas a cobrar indicadas anteriormente.

9. Periodificaciones de activo corto plazo

A 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019, las periodificaciones a corto plazo del activo corriente por importe de 18.078 miles de euros y 90.166 miles de euros respectivamente corresponden principalmente a los pagos realizados por anticipado en virtud de los contratos de alquiler de fibra y oficinas en el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2020, y a los contratos firmados sobre contenidos de fútbol en el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2019.

10. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Tesorería	885	607
TOTAL	885	607

A 31 de marzo de 2020 y 2019, no hay restricciones de titularidad.

11. Fondos propios

a) Capital y Prima de emisión

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Capital escriturado	262.902	262.902
Prima de emisión	2.724.846	2.724.846
Total	2.987.748	2.987.748

A 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019, el capital social está formado por 43.816.967 acciones ordinarias de 6 euros de valor nominal cada una y una prima de emisión de 2.724.846 miles de euros.

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad está inscrita en el Registro Mercantil como Sociedad Unipersonal.

Tanto el capital como la prima de emisión se encuentran totalmente desembolsadas.

La prima de emisión es de libre disposición.

b) Accionariado

A 31 de marzo de 2020 y 2019, el Accionista Único de la Sociedad es la entidad Vodafone Holdings Europe, S.L.U.

Con fecha 10 de enero de 2018 se inscribió en el registro mercantil la fusión por absorción entre Vodafone Holdings Europe, S.L.U. (sociedad absorbente) y Grupo Corporativo ONO, S.A.U. (sociedad absorbida), que se extingue sin liquidación mediante la transmisión de su patrimonio a la sociedad absorbente. Por tanto, a partir de dicha fecha, el accionista único de la Sociedad es la entidad Vodafone Holdings Europe, S.L.U.

c) Reservas y resultados de ejercicios anteriores

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019(*)
Reserva legal	701.511	701.511
Reserva de fusión	51.490	51.490
Resultados de ejercicios anteriores	(4.091.501)	(3.623.118)
TOTAL	(3.338.500)	(2.870.117)

(*) Cifras reexpresadas (véase Nota 2.f)

Reserva legal

La reserva legal ha sido dotada de conformidad con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, que establece que, en todo caso, una cifra igual al 10 por 100 del beneficio del ejercicio se destinará hasta que ésta alcance, al menos, el 20 por 100 del capital social.



Mientras no supere el límite indicado la reserva legal, sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas, en el caso de que no existan otras reservas disponibles suficientes para tal fin, y debe ser repuesta con beneficios futuros.

Reservas de fusión

En el ejercicio 2017, se generó una reserva de fusión por un importe de 51.490 miles de euros como consecuencia de la fusión por absorción de la empresa Tenaria, S.A.U. y por el equivalente a la diferencia entre el coste de adquisición de la participada que tenía registrado la Sociedad y el valor de los activos netos aportados de la sociedad absorbida.

Resultados de ejercicios anteriores

Este epígrafe recoge las pérdidas acumuladas.

d) Aportaciones de socios

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Aportaciones de socios	4.299.821	4.299.821
TOTAL	4.299.821	4.299.821

El Consejo de Administración de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., con el objeto de fortalecer los fondos propios de la Sociedad, aprobó en fecha 27 de junio de 2017 la condonación de la totalidad de la deuda que Vodafone ONO, S.A.U. mantenía frente a ésta, por importe de 3.206.789 miles de euros y 903.339 miles de euros, respectivamente, en concepto de principal más intereses de los dos contratos, de línea de crédito y de préstamo, firmados el 23 de julio de 2014 y 4 de septiembre de 2014 respectivamente. Como consecuencia de esta condonación de deuda, los fondos propios de la Sociedad se incrementaron en 4.110.128 miles de euros.

Por su parte, Grupo Corporativo ONO, S.A.U. aprobó, también en fecha 27 de junio de 2017, la condonación de la totalidad de la deuda que Vodafone ONO, S.A.U. mantenía frente a ésta por los préstamos participativos celebrados entre Grupo Corporativo ONO, S.A.U. y Vodafone ONO, S.A.U. el 7 de marzo de 2011 y el 8 de febrero de 2011 por importe de 2.115 miles de euros y 16.334 miles de euros respectivamente.

Asimismo, con fecha 12 de septiembre de 2016 se realizó una aportación no dineraria por un importe de 171.244 miles de euros mediante la transmisión de los activos relacionados con la red fija de telecomunicaciones de Vodafone España, S.A.U. (entonces accionista indirecto de la Sociedad).

12. Resultado del ejercicio

La propuesta de distribución del resultado a presentar al Accionista Único consiste en aplicar íntegramente las pérdidas del ejercicio, 145.011 miles de euros, a la partida "Resultados de ejercicios anteriores".

13. Débitos y partidas a pagar

El desglose de los débitos y partidas a pagar es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Débitos y partidas a pagar a largo plazo (Nota 7):		
- Deudas con entidades de crédito (Préstamos PROFIT)	446	714
- Otras Deudas	5.080	-
Total	5.526	714
Débitos y partidas a pagar a corto plazo (Nota 7):		
- Préstamos e intereses devengados con entidades de crédito	268	268
- Acreedores comerciales	183.266	260.423
- Proveedores de inmovilizado	137.462	90.094
- Proveedores empresas del grupo (Nota 24)	253.680	57.705
- Deudas con empresas del grupo (Nota 24)	-	25.907
- Fianzas y otros	239	253
- Administraciones públicas a corto plazo	36.052	42.318
- Remuneraciones pendientes al personal	6.357	6.025
Total	617.324	482.993
TOTAL	622.850	483.707

El valor contable de las deudas a corto plazo se aproxima a su valor razonable, dado que el efecto del descuento no es significativo.

a) Líneas de crédito

La Sociedad dispone de líneas de crédito cuyos límites e importes no dispuestos al cierre del ejercicio son:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Tipo variable:		
- con vencimiento a menos de un año	5.500	5.500
TOTAL	5.500	5.500



Las líneas de crédito con vencimiento a menos de un año están sujetas a revisión durante 2020. El valor contable de las líneas de crédito se aproxima a su valor razonable.

Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores. Disposición adicional tercera. “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio.

El detalle de la información requerida en relación con el periodo medio de pago a proveedores es el siguiente:

	Días	
	31.03.2020	31.03.2019
Periodo medio de pago a proveedores	62	74
Ratio de operaciones pagadas	55	71
Ratio de operaciones pendientes de pago	81	90
	Importe (Miles de Euros)	
Total pagos realizados	610.580	854.127
Total pagos pendientes	236.413	160.971

La información desglosada en el cuadro anterior, excluye las operaciones y saldos con todas las entidades del Grupo Vodafone que se desglosan en la Nota 24.

Por motivos operativos y en línea con los usos habituales del sector, la Sociedad tiene establecido un calendario de pago a proveedores en virtud del cual los pagos se realizan en días fijos. Las facturas cuyo vencimiento se produce entre dos días de pago, son satisfechas el siguiente día de pago fijado en calendario, circunstancia no considerada como aplazamiento en el pago.

14. Plan de incentivos a largo plazo

Con fecha 25 de mayo de 2011, el Consejo de Administración de Grupo Corporativo ONO, S.A. aprobó un plan de retribución variable extraordinaria liquidable en efectivo (Plan de Incentivos a Largo Plazo), ligado a la evolución del valor de la acción de Grupo Corporativo ONO, S.A. Dicho plan fue aprobado con fecha 22 de junio de 2011 por la Junta General de Accionistas de Grupo Corporativo ONO, S.A. El importe del incentivo se determinaba multiplicando el número teórico de acciones asignado a cada partícipe, por la diferencia entre el valor final e inicial de referencia, según se definen estos términos en el plan.

El plan contemplaba dos hipótesis:

a) La ocurrencia de un Evento de Liquidez (salida a bolsa y transmisión del capital de Grupo Corporativo ONO, S.A. por los anteriores accionistas) durante la vida del plan (hasta 31 de diciembre de 2017).

b) Si antes del 31 de diciembre de 2017 el Evento de Liquidez no había tenido lugar, ambas partes, Grupo Corporativo ONO, S.A. y los participantes, acordarían de buena fe los términos de la extinción del plan.

Con fecha 23 de julio de 2014 Vodafone España, S.A.U. adquirió el 100% del capital social de Grupo Corporativo ONO, S.A. A 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019, el epígrafe “Provisiones a corto plazo” incluye un importe de 8.850 miles de euros relativo al plan de incentivos (Nota 15).

15. Provisiones a largo y corto plazo

Los movimientos habidos en las provisiones reconocidas en el balance han sido los siguientes:

	Miles de euros				
	Contratos onerosos	Reestructuración	Desmantelamiento	Litigios y otros	TOTAL
Saldo a 31 de marzo de 2018	5.378	11.778	9.344	58.715	85.215
Dotaciones	-	66.828	710	16.295	83.833
Reversiones	-	(1.658)	-	(3.324)	(4.982)
Trasposos	-	(5.654)	-	(3.418)	(9.072)
(Aplicaciones)	(123)	(2.530)	-	(3.879)	(6.532)
Saldo a 31 de marzo de 2019	5.255	68.764	10.054	64.389	148.462
Dotaciones	-	-	3.187	18.534	21.721
Reversión	(1.571)	(669)	-	(8.378)	(10.618)
Trasposos	-	-	-	2.338	2.338
(Aplicaciones)	(188)	(53.249)	(170)	(38.136)	(91.743)
Saldo a 31 de marzo de 2020	3.496	14.846	13.071	38.747	70.160

El análisis del total de estas provisiones es el siguiente:

	Miles de euros				
	Contratos onerosos	Reestructuración	Desmantelamiento	Litigios y otros	TOTAL
Largo plazo	4.843	2.346	9.979	49.453	66.621
Corto plazo	412	66.418	75	14.936	81.841
Saldo a 31 de marzo de 2019	5.255	68.764	10.054	64.389	148.462
Largo plazo	3.110	8.990	11.868	18.818	42.787
Corto plazo	386	5.856	1.203	19.929	27.373
Saldo a 31 de marzo de 2020	3.496	14.846	13.071	38.747	70.160



a) Contratos onerosos

Corresponde a una provisión por determinados contratos que se han sido considerados onerosos puesto que los costes inevitables de cumplir con las obligaciones que conlleva, exceden a los beneficios económicos que se esperan recibir.

b) Reestructuración

En el epígrafe de “reestructuración” se recoge principalmente la provisión por el expediente de regulación de empleo (ERE) llevado a cabo durante el ejercicio 2019.

En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, la Sociedad llevó a cabo un expediente de regulación de empleo, que, tras el acuerdo firmado con los representantes de los trabajadores, afectó a 437 trabajadores. La salida de estos trabajadores se llevó a cabo mediante la extinción de los contratos con los mismos, así como mediante acuerdos de jubilación anticipada, para aquellos trabajadores que cumplan las condiciones del acuerdo.

Conforme al criterio contable de la Nota 3.11 se procedió a reconocer en el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2019 una provisión por reestructuración de plantilla por importe de 66.681 miles de euros. En relación con los empleados acogidos a las jubilaciones anticipadas, la Sociedad se comprometió a pagar, mediante una prestación definida, un porcentaje de la retribución de cada empleado al momento de la firma del acuerdo hasta la fecha de prejubilación más cercana posible. A 31 de marzo de 2020 hay reconocida una provisión, por el importe pendiente de ejecutar, por valor de 14.846 que se encuentra registrada bajo el epígrafe de provisiones a largo y corto plazo (66.418 miles de euros a 31 de marzo de 2019). Finalizado el plan de reestructuración, en opinión del Consejo de Administración, no se producirán costes significativos superiores a los importes provisionados a 31 de marzo de 2020.

c) Desmantelamiento

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 ha estimado en el ejercicio 2020 el valor actual de estas obligaciones futuras dando lugar al registro de una provisión que asciende a 13.071 miles de euros a 31 de marzo de 2020 (10.054 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

d) Litigios y otras responsabilidades

Este epígrafe incluye a 31 de marzo de 2020 y a 31 de marzo de 2019 una provisión clasificada a corto plazo por importe de 8.850 miles de euros correspondientes al plan de incentivos a largo plazo (Nota 14).

La línea de “aplicaciones” recoge los pagos realizados por tasas.

Adicionalmente este epígrafe incluye una provisión para determinadas demandas interpuestas contra la

Sociedad, así como otros riesgos y responsabilidades. Dichos importes han sido estimados en función de las cuantías reclamadas o del riesgo estimado por la Sociedad.

De acuerdo a la naturaleza de los riesgos cubiertos por las provisiones clasificadas a largo plazo, no es posible determinar un calendario de pagos razonable, en caso de que se produzcan.

En opinión del Consejo de Administración, después del correspondiente asesoramiento legal y fiscal, no se espera que el resultado de estos litigios suponga pérdidas significativas superiores a los importes provisionados al 31 de marzo de 2020.

16. Periodificaciones de pasivo largo plazo

A 31 de marzo de 2020, las periodificaciones a largo plazo del pasivo no corriente por importe de 51.733 miles de euros corresponden principalmente al ingreso diferido como consecuencia del contrato firmado con otro operador para la compartición de Redes de Transporte Horizontal (FTTH), por el cual se han recibido unas cantidades anticipadas que se irán devengando en los próximos 34 años.

17. Impuestos diferidos

El detalle de los impuestos diferidos es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Activos por impuestos diferidos:	15.603	24.210
- Diferencias temporarias	15.603	24.210
Pasivos por impuestos diferidos:	(15.603)	(24.210)
- Diferencias temporarias	(15.603)	(24.210)
Impuestos diferidos netos	-	-

El impuesto sobre beneficios y la situación fiscal se encuentra explicada en la Nota 19.

18. Ingresos y gastos

a) Transacciones efectuadas en moneda extranjera

Los importes de las transacciones efectuadas en moneda extranjera son las siguientes:



31.03.2020			31.03.2019			
	Dólar US	Otras	Total	Dólar US	Otras	Total
Ingresos	-	-		-	3	3
Gastos	12.443	-	12.443	13.025	-	13.025
TOTAL	12.443	-	12.443	13.025	3	13.028

b) Importe neto de la cifra de negocios

El importe neto de la cifra de negocios puede analizarse por línea de servicios, siguiendo la información suministrada por la Sociedad para los ejercicios 2020 y 2019 como sigue:

	31.03.2020	31.03.2019
Particulares	820.815	721.041
Empresas	246.957	218.780
Operadores	233.675	317.317
Importe neto de la cifra de negocios	1.301.447	1.257.138

En el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y en el ejercicio finalizado el 31 de marzo 2019, no existe ningún cliente al que se le haya facturado un importe igual o superior al 10% de la cifra de negocios.

La línea "Operadores" incluye ingresos derivados de las transacciones con empresas del grupo que se detallan en la Nota 24.

c) Trabajos realizados por la empresa para su activo

Los gastos asociados al desarrollo y construcción de la red de la Sociedad, así como determinados costes de desarrollo de sistemas, se capitalizan como mayor coste de la misma. Todos estos gastos capitalizados son registrados como ingresos de explotación dentro del epígrafe "Trabajos realizados por la empresa para su activo" de la cuenta de pérdidas y ganancias.

d) Aprovisionamientos

Los consumos de explotación constituyen el coste directo de ventas de la Sociedad e incluyen, principalmente, gastos de programación, interconexión y alquiler de fibra, circuitos y canalizaciones.

	31.03.2020	31.03.2019
Equipos	971	922
Contenidos y otros materiales consumibles	260.064	107.893
Interconexión y roaming	18.305	29.778
Alquiler de líneas	222.306	116.384
Otros	2.002	1.826
TOTAL	503.648	256.803

En el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020, los servicios de fijo de televisión del Grupo Vodafone España han pasado a ser prestados en su totalidad por Vodafone ONO S.A.U.

e) Gastos de personal

	31.03.2020	31.03.2019
Sueldos, salarios y asimilados	51.290	62.674
Gastos de reestructuración (Nota 15.b)	-	59.516
Seguridad Social a cargo de la empresa	15.273	18.498
Otros gastos de personal	3.432	4.712
TOTAL	69.995	145.400

El número medio de empleados en el curso del ejercicio distribuido por categorías es el siguiente:

	31.03.2020	31.03.2019
Directivos	8	10
Mandos Intermedios	115	145
Técnicos y soporte departamental	957	1.264
TOTAL	1.080	1.419

La plantilla de la Sociedad, en el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019 se presenta con la distribución de sexos, desglosada por categorías, en el siguiente detalle:

	31.03.2020			31.03.2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	5	3	8	5	4	9
Mandos Intermedios	81	31	112	102	44	146
Técnicos y soporte departamental	590	317	907	768	478	1.246
TOTAL	676	351	1.027	875	526	1.401



A 31 de marzo de 2020 la Sociedad tiene contratados 19 empleados con una discapacidad mayor o igual al 33% (21 empleados al 31 de marzo de 2019).

Al 31 de marzo de 2020 y de 2019, el Consejo de Administración está formado por 2 hombres y 1 mujer.

f) Otros gastos de explotación

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Arrendamientos y cánones	28.689	32.416
Mantenimiento y reparaciones	52.855	52.321
Servicios de profesionales independientes	158.716	173.086
Publicidad	42.413	37.740
Otros servicios	69.823	55.543
Tasas y otros tributos	36.057	41.252
Pérdidas por deterioros y variación de provisiones comerciales (Nota 8)	28.196	12.569
TOTAL	416.749	404.927

19. Impuesto sobre beneficios y situación fiscal

a) Régimen de Consolidación Fiscal

Desde el 1 de abril de 2015, la Sociedad forma parte del Grupo de consolidación fiscal del cual Vodafone Group plc. es la sociedad dominante, y Vodafone Holdings Europe, S.L.U. es entidad representante en España. Por lo cual, la base imponible individual se incluye en la base imponible del Grupo de consolidación fiscal al cual pertenece.

b) Impuesto sobre Beneficios

El Impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula en función del resultado económico antes de impuestos de la Sociedad, aumentado o disminuido, según corresponda, por las diferencias permanentes con el resultado fiscal, entendiendo éste como la base imponible del citado impuesto, y minorado por las bonificaciones y deducciones en la cuota.

En aplicación de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre de 2014, del Impuesto sobre Sociedades el tipo impositivo vigente se establece al 25% para periodos impositivos iniciados a partir del 1 de enero de 2016.

De acuerdo con el Real Decreto-Ley 3/2016, de 2 de diciembre, por el que se adoptan medidas en el ámbito tributario dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y otras medidas urgentes en materia social, se introdujeron nuevas medidas, que, en su mayoría, tienen efectos a partir del 1 de enero de 2016.

Entre las medidas introducidas la Sociedad se ve afectada principalmente por la medida correspondiente a la limitación en la compensación de bases imponibles negativas al 25% de la base imponible (cuando en los doce meses anteriores al inicio del periodo impositivo, el importe neto de la cifra de negocios sea al menos 60 millones de euros).

A continuación, se incluye una conciliación entre el resultado contable del ejercicio anual terminado el 31 de marzo de 2020 y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades:

	Miles de euros		
	Cuenta de pérdidas y ganancias		
	Aumentos	Disminuciones	Total
Saldo ingresos y gastos del ejercicio			(145.011)
Impuesto sobre beneficios		4.287	(4.287)
Diferencias permanentes	1.082		1.082
Diferencias temporarias:			
- con origen en el ejercicio	-	-	-
- con origen en ejercicios anteriores	105.607	(97.052)	8.555
Base imponible (resultado fiscal)			(139.661)
Cuota íntegra (25%)			25%
Deducciones y bonificaciones			-
Provisión Impuesto sobre sociedades al cierre			(34.915)

La conciliación entre el resultado contable del ejercicio anual terminado el 31 de marzo de 2019 y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades fue la siguiente:

	Miles de euros		
	Cuenta de pérdidas y ganancias		
	Aumentos	Disminuciones	Total
Saldo ingresos y gastos del ejercicio			(479.406)
Impuesto sobre beneficios	469.825		469.825
Diferencias permanentes	1.408		1.408
Diferencias temporarias:			
- con origen en el ejercicio	63.186	(12.970)	50.216
- con origen en ejercicios anteriores	90.500	(28.914)	61.586
Base imponible (resultado fiscal)			103.629
Cuota íntegra (25%)			25%
Deducciones y bonificaciones			-
Provisión Impuesto sobre sociedades al cierre			25.907



Las diferencias temporales corresponden básicamente a la cuantificación de las diferencias existentes entre los criterios contables y fiscales correspondientes a:

- **Provisión por reestructuración:** Se reconocen como diferencias temporales los importes provisionados principalmente por el expediente de regulación de empleo llevado a cabo durante el ejercicio 2019 (Ver Nota 15), los cuales serán fiscalmente deducibles en los ejercicios en los que se produzcan los pagos.
- **Amortización del inmovilizado:** Se reconocen como diferencias temporales la diferencia entre los importes registrados como amortización contable y fiscal del inmovilizado de la Sociedad.

El cargo a resultados por impuestos sobre beneficios en el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019 se desglosa como sigue:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Impuesto corriente	(220)	25.907
Impuesto diferido (Nota 19c)	-	(27.950)
Ajuste bases imponible negativas (Nota 19c)	-	471.745
Ajuste en impuestos diferidos del ejercicio anterior (Nota 19c)	-	3.378
Ajuste en impuesto corriente del ejercicio anterior	(4.067)	(3.255)
Total impuesto sobre beneficios (ingreso)/gasto	(4.287)	469.825

Durante el ejercicio 2020 se han consumido bases imponibles negativas de la sociedad por parte de Vodafone Enabler España S.L. por importe de 881 miles de euros. (0 miles de euros en el ejercicio 2019).

La Sociedad no ha realizado pagos fraccionados ni durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 ni durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019 a cuenta del Impuesto de Sociedades del ejercicio al haber generado el Grupo de consolidación fiscal bases imponibles negativas en los dos períodos.

c) Activos y pasivos por impuesto diferido:

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros				
	Saldo al 31.03.2019	Adiciones	Bajas	Ajustes	Saldo al 31.03.2020
Activos por impuesto diferido					
Deducciones	1.119	1.177	-	(1.177)	1.119
Diferencias temporarias	23.091	(13.113)	-	4.506	14.484
Total activos por impuesto diferido	24.210	(11.936)	-	3.329	15.603
Pasivos por impuesto diferido					
Eliminación en consolidado fiscal de beneficios en venta de cartera de clientes	(16.568)	(6.097)	12.780	-	(9.885)
Libertad de amortización	(7.642)	-	1.924	-	(5.718)
Total pasivos por impuesto diferido	(24.210)	(6.097)	14.704	-	(15.603)
Total neto	-	(18.033)	14.704	3.329	-

	Miles de euros				
	Saldo al 31.03.2018	Adiciones	Bajas	Ajustes	Saldo al 31.03.2019
Activos por impuesto diferido					
Bases imponibles negativas	240.026	-	-	(240.026)	-
Deducciones	9.862	45	(8.788)	-	1.119
Gastos financieros a deducir en años posteriores	151.343	-	(5.804)	(145.539)	-
Diferencias temporarias	85.358	15.119	-	(77.386)	23.091
Total activos por impuesto diferido	486.589	15.164	(14.592)	(462.951)	24.210
Pasivos por impuesto diferido					
Eliminación en consolidado fiscal de beneficios en venta de cartera de clientes	(29.935)	-	13.367	-	(16.568)
Libertad de amortización	(9.526)	-	1.884	-	(7.642)
Total pasivos por impuesto diferido	(39.461)	-	15.251	-	(24.210)
Total neto	447.128	15.164	659	(462.951)	-

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.



De acuerdo a la provisión del impuesto sobre beneficios durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020, se han generado bases imponibles negativas derivadas de la aplicación del régimen de declaración consolidada por importe de 139.661 miles de euros.

Los activos por impuestos diferidos por bases imponibles negativas pendientes de compensación se reconocen en la medida en que es probable que el grupo fiscal al que pertenece la Sociedad obtenga ganancias fiscales futuras que permitan su aplicación. La Sociedad actualiza anualmente la evolución de la recuperabilidad de los activos por impuesto diferido y créditos fiscales, incluyendo los cambios en la legislación aplicable.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, la Sociedad procedió a dar de baja contablemente los activos por impuesto diferido por las bases imponibles negativas pendientes de compensar de ejercicios anteriores dado que el Consejo de Administración consideró que no era probable la recuperabilidad en base a la estimación de futuros beneficios imponibles del grupo fiscal para el periodo que comprende los próximos diez años.

Al 31 de marzo de 2020 y 2019, la Sociedad mantiene las siguientes bases imponibles negativas de años anteriores, que podrán ser compensadas con las bases imponibles positivas generadas en años sucesivos:

Ejercicio fiscal finalizado el 31 de marzo	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
2000	174.460	174.460
2001	319.389	319.389
2002	567.957	567.957
2003	338.163	338.163
2004	28.881	28.881
2005	1.327.923	1.327.923
2007	189.519	189.519
2008	36.442	36.442
2009	19.479	19.479
2015	275.601	275.601
2016	24.216	24.416
TOTAL	3.302.030	3.302.230

De acuerdo con la legislación vigente, las bases imponibles negativas podrán compensarse con las rentas positivas generadas en los períodos impositivos siguientes sin límite temporal, pero considerando límites de compensación del 25% de las bases imponibles generadas.

A 31 de marzo de 2020 y 2019, la Sociedad mantiene gastos financieros a deducir en años posteriores generados por la limitación general en la deducción de gastos financieros incorporada mediante el Real Decreto Ley 12/2012:

Ejercicio de generación	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
2012	6.861	6.861
2013	99.363	99.363
2014	451.310	451.310
2015	24.621	24.621
TOTAL	582.155	582.155

De acuerdo con la legislación fiscal vigente, estos gastos financieros pueden ser compensados en los períodos impositivos siguientes sin límite temporal.

d) Ejercicios abiertos a inspección.

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.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020, la Sociedad no ha sido objeto de actuaciones inspectoras por parte de las autoridades fiscales.

A 31 de marzo de 2020, la Sociedad mantiene abiertos a inspección los siguientes ejercicios fiscales:

Impuesto	Ejercicios
Impuesto de Sociedades	04/2017 - 03/2019
IVA	04/2017 - 03/2020
IRPF	01/2018 - 03/2020
Impuesto sobre la renta de no residentes	01/2018 - 03/2020

Durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2019, la Sociedad fue objeto de actuaciones inspectoras por parte de las autoridades fiscales para los siguientes impuestos y ejercicios fiscales:

Impuesto	Ejercicios
Impuesto de Sociedades	04/2015 - 03/2017
IVA	09/2014 - 03/2017
IRPF	02/2014 - 12/2017
Impuesto sobre la renta de no residentes	02/2014 - 12/2017



Como resultado de dichas actuaciones, no se pusieron de manifiesto importes a regularizar de cuantía significativa.

20. Resultado financiero

El desglose de gastos e ingresos financieros es el siguiente:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Ingresos financieros	-	75
Intereses de préstamos de compañías del Grupo	-	-
Otros ingresos financieros	-	75
Gastos financieros	(6.748)	(4.114)
Intereses de deuda de compañías del Grupo	(4.149)	(2.189)
Otros gastos financieros	(2.599)	(1.925)
Diferencias de cambio	(27)	(96)
Diferencias positivas de cambio	134	117
Diferencias negativas de cambio	(161)	(213)
Deterioro y resultado por enajenación de instrumentos financieros	(237)	(123)
Resultado financiero	(7.012)	(4.258)

21. Contingencias

Pasivos contingentes

La Sociedad tiene pasivos contingentes por litigios surgidos en el curso normal del negocio de los que no se prevé que surjan pasivos significativos distintos de aquellos que ya están provisionados (Nota 15).

La Sociedad tiene constituidos avals en diversas entidades de crédito españolas por 82.124 miles de euros a 31 de marzo de 2020 (72.061 miles de euros a 31 de marzo de 2019) como garantía del cumplimiento de determinados compromisos financieros, operativos y técnicos contraídos con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Ayuntamientos y otros Organismos.

22. Compromisos

a) Compromisos de compraventa

A 31 de marzo de 2020, la Sociedad tiene firmados contratos de compraventa de inmovilizado por importe de 44 millones de euros (47 millones de euros a 31 de marzo de 2019).

b) Compromisos por arrendamiento operativo

La Sociedad alquila tramos de fibra óptica, circuitos y canalizaciones bajo contratos de arrendamiento operativo cancelables y no cancelables. Estos contratos tienen una duración de entre cinco y treinta años.

La Sociedad alquila edificios de oficinas y técnicos bajo contratos no cancelables de arrendamiento operativo. Estos contratos tienen una duración de entre cinco y diez años, siendo la mayor parte de los mismos renovables a su vencimiento en condiciones de mercado.

La Sociedad también alquila infraestructura, instalaciones y maquinaria bajo contratos cancelables de arrendamiento operativo. La Sociedad está obligada a notificar con seis meses de antelación la finalización de estos acuerdos.

Los pagos mínimos totales futuros por los arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Menos de un año	89.433	33.994
Entre 1 y 5 años	103.581	109.331
Más de 5 años	92.992	102.350
TOTAL	286.006	245.675

Los cobros futuros por los arrendamientos futuros no cancelables son los siguientes:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Menos de un año	1.377	6
Entre 1 y 5 años	4.412	4.000
Más de 5 años	2.006	884
TOTAL	7.795	4.890

Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020, el gasto reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente a arrendamientos operativos asciende a 157 millones de euros (94 millones de euros a 31 de marzo de 2019).



c) Otros compromisos: inversión en contenidos audiovisuales

Con fecha 1 de abril de 2010, se publicó la Ley General de la Comunicación Audiovisual. La Sociedad, como prestador del servicio de comunicación audiovisual televisiva, debe contribuir anualmente a la financiación de la producción española o europea de películas cinematográficas, películas y series de televisión, así como documentales, películas y series de animación, con el 5% de los ingresos devengados en el ejercicio anterior correspondientes a los canales en los que se emiten estos productos audiovisuales.

La financiación de las mencionadas obras audiovisuales podrá consistir en la participación directa en su producción o en la adquisición de los derechos de explotación de las mismas.

Asimismo, la Sociedad adquirió compromisos con terceros por los derechos de transmisión del fútbol de 197 miles de euros al 31 de marzo de 2019. Durante el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2020, no se han adquirido compromisos con terceros por los derechos de transmisión de fútbol.

d) Otros compromisos

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Menos de un año	381.067	164.035
Entre 1 y 5 años	210.480	201.048
Más de 5 años	164.757	129.220
TOTAL	756.304	494.303

23. Retribución al Consejo de Administración y Alta Dirección

a) Retribución a los miembros del Consejo de Administración

Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2019, los miembros del Consejo de Administración no han recibido ninguna remuneración por parte de la Sociedad.

b) Retribución y préstamos al personal de Alta Dirección

No existe personal de Alta Dirección en la Sociedad. En consecuencia, no se han devengado remuneraciones a personal de Alta Dirección durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019.

c) Anticipos y préstamos

A 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019 no existen préstamos concedidos a los miembros del órgano de administración.

d) Situaciones de conflictos de interés de los miembros del Consejo de Administración.

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés de la Sociedad, durante el ejercicio los miembros del Consejo de Administración han cumplido con las obligaciones previstas en el artículo 228 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, tanto ellos como las personas a ellos vinculadas, se han abstenido de incurrir en los supuestos de conflicto de interés previstos en el artículo 229 de dicha Ley.

e) Seguro de responsabilidad civil

La empresa ha satisfecho, total o parcialmente, la prima del seguro de responsabilidad civil de todos los administradores por daños ocasionados por actos u omisiones en el ejercicio del cargo. El importe reconocido como gasto al 31 de marzo de 2020 ha ascendido a 58 miles de euros (30 miles de euros en el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2019).

24. Operaciones con partes vinculadas

A continuación, se detallan los saldos y transacciones con partes vinculadas a 31 de marzo de 2020 y a 31 de marzo de 2019:

Saldos con empresas del Grupo:

	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Saldos Deudores:		
Cientes, empresas del grupo y asociadas (Nota 8)	95.727	327.428
- Vodafone España, S.A.U.	14.034	108.726
- Vodafone Group Services Limited	-	80
- Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	18	59
- Vodafone Servicios, S.L.U.	49.091	200.280
- Vodafone Enabler España, S.L.	33.218	19.094
- Otros	(634)	(811)
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 8)	1.067.559	692.219
- Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	735.341	310.764
- Vodafone Group Plc.	331.998	381.455
- Vodafone Enabler España, S.L.	220	-
TOTAL	1.163.286	1.019.647



	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Saldos Acreedores:		
Proveedores, empresas del grupo y asociadas (Nota 13)	253.680	57.705
- Vodafone España, S.A.U.	209,085	53,651
- Vodafone Procurement Sarl	2,127	2,138
- Vodafone Group Services Limited	933	(996)
- Vodafone Enabler España, S.L.	39,545	3,617
- Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	-	16
- Vodafone Servicios, S.L.U.	1,878	320
- Otros	112	(1,041)
Deudas, empresas del grupo y asociadas a corto plazo (Nota 13)	-	25.907
- Vodafone España, S.A.U.	-	25,907
TOTAL	253.680	83.612
a) Transacciones con empresas del Grupo:		
	Miles de euros	
	31.03.2020	31.03.2019
Venta y Prestación de Servicios:		
- Vodafone España, S.A.U.	198,451	623,264
- Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	-	299
- Vodafone Enabler España, S.L.	45,498	18,547
- Vodafone Servicios, S.L.U.	35	35
Total	243.984	642.145
Compras y Servicios recibidos:		
- Vodafone España, S.A.U.	(190,133)	(124,092)
- Vodafone Procurement Sarl	(10,992)	(11,512)
- Vodafone Group Services Limited	(5,580)	(1,950)
- Vodafone Servicios, S.L.U.	(23,194)	(18,585)
- Vodafone Sales and Services Limited	(4,016)	(4,150)
- Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	(294)	(77)
- Vodafone Enabler España, S.L.	-	(13,802)
- Otros	(839)	(740)
Total	(235.048)	(174.908)
Ingresos por otros servicios de explotación:		
- Vodafone España, S.A.U.	4,571	5,478
- Otros	424	938
Total	4.995	6.416
Ingresos financieros:		
- Vodafone España, S.A.U.	-	221
- Otros	37	99
Total	37	320
Gastos Financieros:		
- Vodafone Holdings Europe, S.L.U.	(2,675)	(1,118)
- Vodafone Group Plc.	(1,511)	(1,347)
- Otros	-	(45)
Total	(4.186)	(2.510)
TOTAL	9.782	471.463

Los contratos que la Sociedad mantiene con su Accionista Único, Vodafone Holdings Europe, S.L.U. son los siguientes:

- Contrato de prestación de servicios realizados por parte de Vodafone Holdings Europe, S.L.U. a la Sociedad.
- Depósito a la vista a favor de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., firmada el 20 de octubre de 2014, a un tipo de interés de Euribor 1m y cuyo importe a 31 de marzo de 2020 es de 735.341 miles de euros (310.764 miles de euros a 31 de marzo de 2019).

El epígrafe "Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo" incluye el importe de la cuenta corriente con Grupo Vodafone a favor de la Sociedad ya que la gestión de tesorería está centralizada. Dicho crédito devenga un tipo de interés mensual referenciado al Euribor.

Las prestaciones de servicios a empresas del grupo durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019 se corresponden principalmente con el suministro por parte de la Sociedad a Vodafone España, S.A.U. de los servicios necesarios para la prestación por parte de la última de los servicios de red de fibra a usuarios finales y con la refacturación de los costes de contenidos. Dicha refacturación no se registra dentro de la nota de ingresos de la Sociedad, sino que se presenta minorando los costes de aprovisionamientos.

Los servicios recibidos por empresas del grupo durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 y 2019 se corresponden principalmente con la compra de equipos y con la refacturación de los gastos por publicidad en los que incurre Vodafone España, S.A.U. en nombre de la Sociedad.

Estas transacciones se realizan bajo condiciones de mercado.

El 1 de diciembre de 2016 la Sociedad del grupo Vodafone Servicios, S.L.U. comenzó a prestar servicios a la Sociedad bajo los siguientes contratos:

- Contrato de prestación de servicios por el cual la Sociedad recibe los servicios de emisión de facturas, cobros, gestión logística, atención a clientes y canal on-line.
- Contrato de intermediación y prestación de servicios por el cual la Sociedad recibe los servicios de intermediación, facturación, gestión, asesoramiento, consultoría de impago y recobro de la deuda, de primera línea automatizada de atención al cliente ("IVR"), servicios online y de logística.

En el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020 se han producido adquisiciones de inmovilizado material a empresas del grupo por importe de 71.215 miles de euros (307.713 miles de euros a 31 de marzo de 2019), donde se incluye la adquisición del equipamiento de cliente fijo de la empresa del grupo Vodafone España, S.A.U. por importe de 70.091 miles de euros, e inmovilizado intangible por importe de 1.908 miles de euros (29.987 miles de euros a 31 de marzo de 2019).



25. Información sobre medio ambiente

La Sociedad tiene en cuenta en sus operaciones globales las leyes relativas a la protección del medioambiente y considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento.

Se considera actividad medioambiental cualquier operación cuyo propósito principal sea la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medio ambiente. Asimismo, no se ha considerado necesario registrar ninguna provisión de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, ni responsabilidades de naturaleza medioambiental.

26. Honorarios de auditores de cuentas

Durante el ejercicio 2020 y 2019, los importes por honorarios relativos a los servicios de auditoría de cuentas individuales y a otros servicios prestados por el auditor de la sociedad, Ernst & Young, S.L. en el ejercicio 2020, y PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. en el ejercicio 2019, ascendieron a 350 miles de euros y 254 miles de euros respectivamente.

Asimismo, en los ejercicios anuales finalizados el 31 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2019, se han devengado honorarios por otros servicios de verificación por importe de 3 miles de euros, y no se han prestado servicios por otras sociedades de la red Ernst & Young o PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como consecuencia de servicios de asesoramiento fiscal, otros servicios de verificación y otros servicios prestados a la Sociedad.

Adicionalmente, se han devengado honorarios por otros servicios relacionados con la auditoría por parte de KPMG Asesores S.L. por importe de 13 miles de euros en el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020. (13 miles de euros en el ejercicio 2019).

27. Hechos posteriores al cierre

A fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, la Sociedad no tiene conocimiento de que se hayan producido hechos relevantes que puedan tener impacto en los estados financieros de la Sociedad.

La Sociedad está llevando a cabo las gestiones oportunas, en relación al COVID-19, con el objeto de hacer frente a la situación y minimizar su impacto, considerando que se trata de una situación coyuntural que, conforme a las estimaciones más actuales y a la posición de tesorería a la fecha, no compromete la aplicación del principio de empresa en funcionamiento (Nota 2.d).

Por último, resaltar que los Administradores y la Dirección de la Sociedad están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse.



Informe de Gestión del Ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2020 (expresado en miles de euros)

Evolución de los negocios

Durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2020, el Grupo Vodafone en España (“Vodafone”) se ha focalizado en diseñar un plan y una nueva estrategia centrada en volver a crecer, pero también en el reposicionamiento para competir con éxito en un entorno de mercado complejo y en pleno cambio.

Los principales cambios introducidos en esta transformación estructural han consistido, entre otros, en:

- Simplificación de nuestras tarifas, ajuste de precios para ser más competitivos en todos los segmentos y el impulso de la marca Lowi para el segmento de low-end.
- Lanzamientos de las primeras tarifas de datos ilimitados en el mercado español (más de 2.4 millones de líneas a cierre del ejercicio 2020)
- Salida de la oferta de fútbol (sin rentabilidad) y apuesta por los contenidos en cine y series, siendo el mayor agregador de este tipo de contenidos.
- Despliegue de 5G en 17 ciudades, adelantando al resto de competidores
- Nuevo modelo de organización más ágil, más digital y centrado en el cliente que apuesta por la transformación digital y la operativa online.
- Mejorar la eficiencia a través de un acuerdo de compartición de red móvil que ofrece más de 600 millones de euros de ahorros en Opex y Capex para los próximos 10 años.
- Afianzamiento de Vodafone en el sector de Pymes, Corporate y AAPP.

Asimismo, el 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote de coronavirus a pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes.

La prestación de servicios de telecomunicaciones resulta una actividad esencial y en respuesta a los desafíos de esta crisis sanitaria, Vodafone impulsa un plan de acción de 7 pilares:

1. Proteger la salud y seguridad de empleados y partners.
2. Garantizar la comunicación ininterrumpida entre individuos, empresas, y administraciones.
3. Facilitar a los clientes las comunicaciones (vida, trabajo, entretenimiento) mientras se quedan en casa.
4. Apoyar a las empresas afectadas por restricciones operativas.
5. Big Data para ayudar a minimizar la propagación y abordar la pandemia.
6. Ahora más que nunca, la tecnología para ayudar a los colectivos más vulnerables.
7. Acciones solidarias.

Siendo testigos de todo lo que ha pasado este año, incluyendo la crisis socio sanitaria de estos últimos meses, se ha demostrado aún más la importancia tan crítica que tiene el sector de las telecomunicaciones, estratégica y socialmente.

Análisis de resultados

El importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad ha sido en 2020 de 1.301.447 miles de euros.

Por línea de servicios, los ingresos fueron los siguientes:

	Miles de euros
	31.03.2020
Importe neto de la cifra de negocios	
Particulares	820.815
Empresas	246.957
Operadores	233.675
Importe neto de la cifra de negocios	1.301.447

Resultado de explotación

El resultado de explotación del ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 ha sido una pérdida de 142.286 miles de euros.

Resultado financiero neto

Nuestro resultado financiero neto se compone principalmente de los gastos por los intereses de nuestra financiación y el efecto de la valoración de instrumentos financieros.

Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2020 la Sociedad ha obtenido un resultado financiero negativo de 7.012 miles de euros.



Expectativas de futuro

Durante estos próximos años deberemos pasar de un mercado en el que no valoremos tanto el tener “cuántos más operadores mejor” sino que defendamos un enfoque de “cuanto mejores operadores, mejor”.

Seguiremos trabajando para tener la mejor red, porque una buena red nos ayuda a trabajar, a estudiar, a entretenernos, a comunicarnos. Nos ayuda a mantener el tejido social y económico de un país, pero también a garantizar nuestra capacidad de transformación y nuestra fortaleza para encarar los retos que nos depara el futuro donde el 5G jugará un papel fundamental.

Periodo medio de pago a proveedores

Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores. Disposición adicional tercera. “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio

El detalle de la información requerida en relación con el periodo medio de pago a proveedores es el siguiente:

	31.03.2020 (12 meses)
Días	
Periodo medio de pago a proveedores	62
Ratio de operaciones pagadas	55
Ratio de operaciones pendientes de pago	81
	Importe (Miles de Euros)
Total pagos realizados	610.580
Total pagos pendientes	236.413

La información desglosada en el cuadro anterior, excluye las operaciones y saldos con todas las entidades del Grupo Vodafone que se desglosan en la Nota 24.

Por motivos operativos y en línea con los usos habituales del sector, la Sociedad tiene establecido un calendario de pago a proveedores en virtud del cual los pagos se realizan en días fijos. Las facturas cuyo vencimiento se produce entre dos días de pago, son satisfechas el siguiente día de pago fijado en calendario, circunstancia no considerada como aplazamiento en el pago.

Acciones propias

A los efectos de la Ley 19/1989 de 25 de julio sobre la materia, la Sociedad no posee a 31 de marzo de 2020 acciones propias, ni ha realizado adquisición o enajenación de participaciones propias ni directa ni indirectamente a través de filiales, durante el referido ejercicio fiscal.

Actividades en Materia de Investigación y Desarrollo

La Sociedad realiza inversiones en Investigación y Desarrollo a nivel global con el fin de potenciar la innovación y prestar servicios cada vez más ajustados a las necesidades de sus clientes.

Gestión del riesgo financiero

Las actividades de la Sociedad exponen a la misma a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (incluyendo riesgo de tipo de cambio y riesgo de tipo de interés), riesgo de crédito y riesgo de liquidez.

La gestión de los riesgos financieros de la Sociedad está centralizada en la Dirección Financiera siguiendo las políticas aprobadas por el Grupo Vodafone y disponiendo de los mecanismos necesarios para controlar la exposición a los riesgos de mercado, crédito y liquidez.

Personal

El número medio de empleados en el curso del ejercicio distribuido por categorías es el siguiente:

	2020
Directivos	8
Mandos intermedios	115
Técnicos y soporte departamental	957
TOTAL	1.080

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 2017 un sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001:2015 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. Este año la Sociedad ha trabajado en



Hoja de diligencias

DILIGENCIA

la mejora de su eficiencia energética (tanto de la red, como de las oficinas), manteniendo los sistemas para la adecuada gestión de residuos de terminales usados de nuestros clientes.

El compromiso de la Sociedad es potenciar los impactos positivos (a través de la reducción en las necesidades de desplazamiento, y en el consumo de energía, papel y otros recursos que están asociados al uso de nuestra tecnología por nuestros clientes), a la vez que intentamos minimizar los potenciales impactos negativos que conllevan (consumo energético, final de la vida útil de los equipos utilizados, impacto visual, emisión de radiaciones no ionizantes...).

Otra información

Vodafone ONO, S.A.U., está directamente afectada por la Ley 11/2018 de transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2016/95/UE relativa a la divulgación de Información No-Financiera y de Diversidad, publica anualmente el Informe Integrado adjunto, incluyendo la información correspondiente a los aspectos medioambientales y sociales de su actividad, así como los relativos al personal y la diversidad, el respeto a los derechos humanos, y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Hechos posteriores al cierre

A fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, la Sociedad no tiene conocimiento de que se hayan producido hechos relevantes que puedan tener impacto en los estados financieros de la Sociedad.

La Sociedad está llevando a cabo las gestiones oportunas, en relación al COVID-19, con el objeto de hacer frente a la situación y minimizar su impacto, considerando que se trata de una situación coyuntural que, conforme a las estimaciones más actuales y a la posición de tesorería a la fecha, no compromete la aplicación del principio de empresa en funcionamiento (Nota 2.d).

Por último, resaltar que los Administradores y la Dirección de la Sociedad están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse.

Para hacer constar que el Informe que contiene el Estado de Información No Financiera de Vodafone ONO, S.A.U. compuesta por los capítulos: Presentación, Vodafone España de un vistazo, Transparencia, Gobierno corporativo, Análisis del entorno, Análisis de riesgos, Nuestra estrategia, Elaboración del informe, correspondientes al ejercicio social terminado a 31 de marzo de 2020, extendidos en 163 folios de papel común, todos ellos visados por la Secretaria del Consejo, han sido debidamente formuladas por el Consejo de Administración, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital y demás legislación aplicable, en la reunión celebrada hoy día 28 de julio de 2020, a cuyo efecto y en señal de aprobación y formulación, firman los consejeros a continuación en el presente folio de papel común:

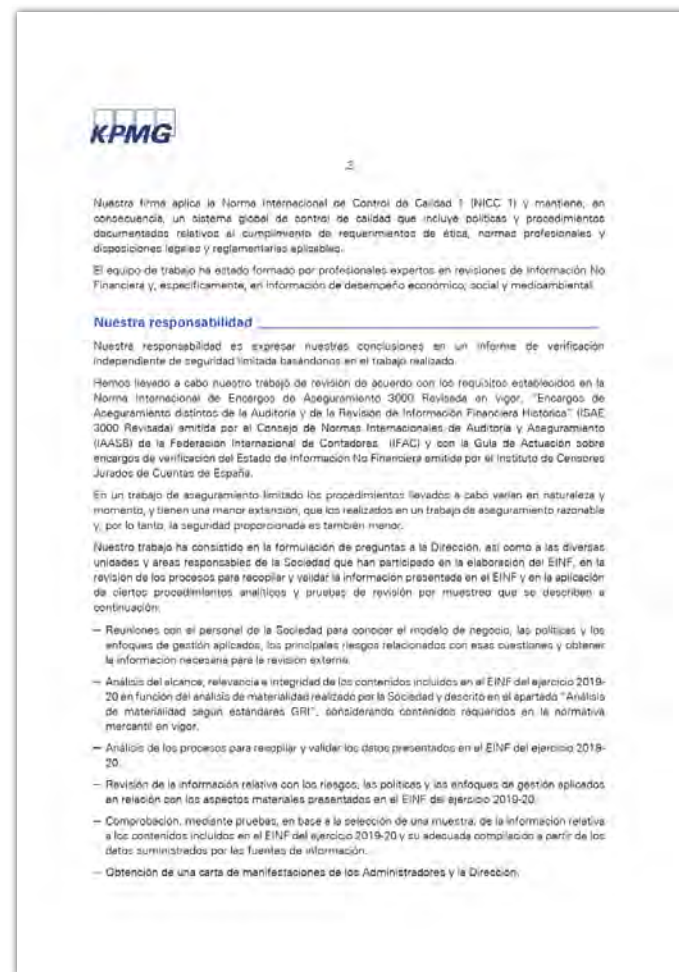
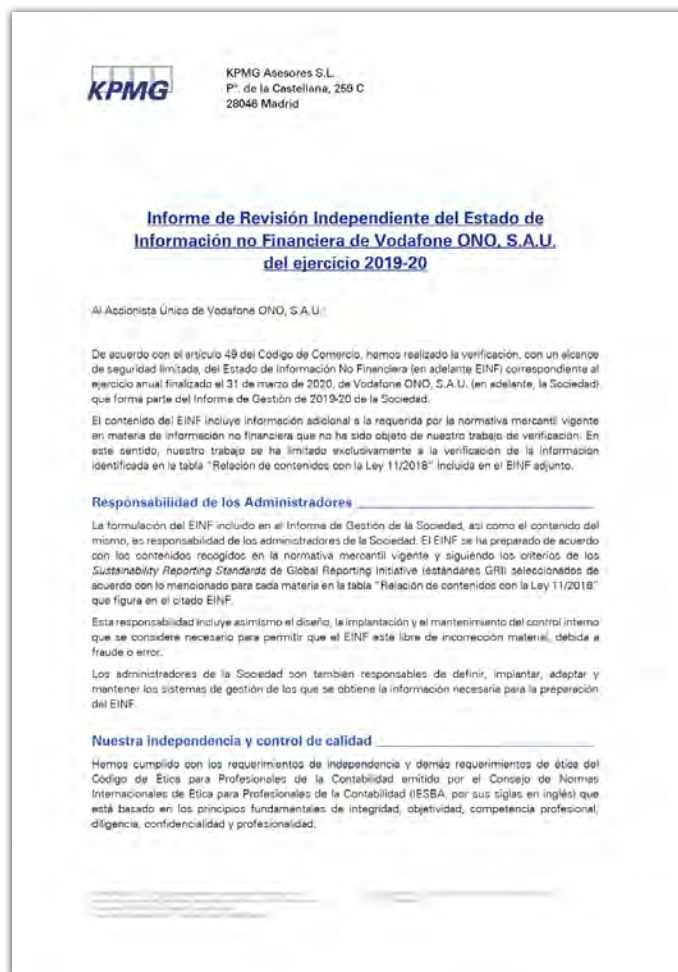
Dña. Elena Otero-Novas Miranda
CONSEJERA Y SECRETARIA DEL CONSEJO

D. António Manuel da Costa Coimbra
PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO

D. Eloy Rodrigo Gil
CONSEJERO



Informe de Revisión Independiente



Nos interesa conocer tu opinión sobre este Informe

Puedes dirigirte a:

Vodafone España
Sostenibilidad y Calidad
Avenida de América 115
28042 Madrid

O a través de nuestro correo:

sostenibilidad@vodafone.com

**Para más información
visita nuestra web**

