

Informe Integrado Vodafone en España 2020-21



ÍNDICE

1
Presentación

2
Vodafone España
de un vistazo

3
Cumplimiento y
Empresa Responsable

4
Análisis del Entorno

5
Análisis de Riesgos

6
Nuestro Propósito

7
Elaboración del
Informe

8
Cuentas Anuales



1 Presentación

Mensajes del Presidente y del Consejero Delegado

1.1

Perfil y alcance del Informe

1.2

Indicadores Clave

1.3



1.1 Mensaje del Presidente



António Coimbra

Un año más me complace darles la bienvenida al Informe Integrado de Vodafone España. El presente Informe corresponde al ejercicio 2020-21 (del 1 de abril 2020 al 31 de marzo 2021), y resume la información financiera y no-financiera más relevante de la compañía, nuestra estrategia, el cumplimiento de los objetivos de negocio y nuestra contribución al desarrollo sostenible.

Cada vez es más evidente que las empresas desempeñan un papel muy relevante en el desarrollo sostenible de la sociedad en la que llevan a cabo sus actividades. En este sentido, en Vodafone siempre hemos tenido muy presentes las posibilidades que generan las nuevas tecnologías de la comunicación para fomentar la innovación e impulsar la transformación digital, que son elementos claves en la evolución que está produciéndose en la sociedad.

Tal y como ha quedado demostrado durante el tiempo que duró el confinamiento al que tuvimos que someternos para dar respuesta a la pandemia, contra la que seguimos luchando, **las telecomunicaciones son un sector clave para la sociedad.**

Tenemos claro el papel fundamental que han tenido las infraestructuras de red por los incrementos masivos en el uso de datos. Gracias a los esfuerzos de todos nuestros profesionales, hemos garantizado el servicio esencial y la conectividad durante los meses más críticos de la pandemia.

Asumimos nuestra responsabilidad en el papel que como empresa tenemos en la contribución al desarrollo sostenible de la sociedad, y así hemos articulado nuestro propósito con el compromiso de **mejorar mil millones de vidas y reducir a la mitad nuestro impacto ambiental para 2025.**

Nuestro marco estratégico como empresa sostenible colabora en la consecución de nuestros objetivos para 2025 a través de tres pilares: **Sociedad digital, Inclusión para todos y Planeta** y nuestra estrategia está alineada 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.

Todos los agentes externos con los que operamos están evolucionando en relación con los tópicos sobre sostenibilidad, incrementando la creación de valor. Inversores, políticos, compañías, clientes y la sociedad civil están demandando empresas sostenibles. Las oportunidades de negocio son más claras a través de la inclusión de los ODS, especialmente para las empresas de tecnología.

Este informe muestra las principales actuaciones de la compañía en el desarrollo económico, social y ambiental, reflejando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Así, la contribución económica directa de Vodafone en el año fiscal 2020-21 ha sido de **3.952 millones de euros** y la indirecta, generada a través de las organizaciones de nuestra cadena de valor, ha alcanzado los **927 millones de euros.**

En lo que respecta a la contribución social, hemos generado más de 25.843 empleos directos e indirectos y nuestra Fundación, otro gran activo que contribuye a hacer realidad un desarrollo más sostenible y en igualdad de condiciones para todos, destinó **3,5 millones de euros** a sus proyectos de innovación y sociales. La Fundación Vodafone España ha impulsado programas e iniciativas para el desarrollo de competencias digitales por parte de niños, jóvenes y personas con discapacidad. Durante este año y de la mano de Administraciones Públicas y de organizaciones del tercer sector, 29.772 niños y jóvenes, 1.715 profesores y 1.582 personas con discapacidad han adquirido unos conocimientos y competencias clave para su desarrollo personal y profesional. Además, desde Fundación Vodafone se ha lanzado una plataforma de contenidos educativos en abierto y gratuita que ya han empleado 140.000 usuarios de todo el país.

Además, nuestra prioridad siempre va a ser mantener el espíritu de empresa diversa e inclusiva con todos los colectivos, donde todos los empleados se sientan comprometidos y, por supuesto, no discriminados por razones de género, funcionales, generacionales, de etnia, raza o nacionalidad o de orientación sexual e identidad de género. En este sentido, por ejemplo, el 42% de los empleados de Vodafone España son hoy mujeres y ocupan el 38% de los puestos directivos.

Todos nuestros empleados pueden disfrutar además de otro de los principales pilares de la compañía, que es el aprendizaje y el desarrollo y así lo vemos año tras año con el aumento en el número de acciones formativas realizadas

(de 10,1 acción por empleado el año pasado, a 18,7 este, es decir, un crecimiento del 85%). Estos últimos meses, además, hemos hecho un importante esfuerzo en la creación de planes de "upskilling" o "reskilling" de nuestros empleados con el fin de reciclar y actualizar sus habilidades funcionales y sus conocimientos técnicos.

Nuestra apuesta por el desarrollo sostenible implica, además, desarrollar nuestras actividades de forma responsable, minimizando la huella ambiental de nuestras 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 775.917 toneladas de CO2** en toda España este último año fiscal. Además, durante este ejercicio **el 100% de nuestro consumo de energía eléctrica ha procedido de fuentes renovables.**

Todos y cada uno de los que formamos parte de Vodafone estamos comprometidos a utilizar la innovación tecnológica para construir una sociedad mejor y más justa para todos, aprovechando el potencial de las telecomunicaciones para mejorar el medio ambiente, la calidad de vida de las personas y las capacidades de las organizaciones.

Espero sinceramente que este Informe resulte de su interés.

António Coimbra
Presidente

1.1 Mensaje del Consejero Delegado



Colman Deegan

Este ejercicio 2020-21 ha sido muy complejo y desafiante y no hubiéramos podido asegurar las comunicaciones y mantener el nivel de servicio durante el confinamiento sin la colaboración de **empleados, proveedores, clientes y el conjunto de la sociedad**. Por este motivo, quiero hacer llegar mi sincero agradecimiento a todos ellos.

La pandemia ha evidenciado más aún si cabe que las operadoras desempeñamos un rol fundamental en una sociedad digital en la que las redes de telecomunicaciones son un activo estratégico que facilita el **avance socioeconómico y la transformación digital**. En este sentido, la conectividad está permitiendo la **recuperación económica**, y facilitando la vida de las personas.

El mercado español de telecomunicaciones siempre ha estado a la vanguardia en términos de digitalización, y somos uno de los países líderes de Europa en el despliegue de redes de próxima generación y velocidad de banda ancha. Sin embargo, también es muy competitivo y uno de los que registra un crecimiento más lento, con una **reducción del 30% de los ingresos minoristas** en su conjunto en los últimos diez años.

Esta naturaleza hipercompetitiva de nuestro sector, basada en precios y descuentos agresivos, ha impulsado una tendencia deflacionaria, la destrucción de valor para la industria y una erosión del retorno de la inversión. Hasta el punto de desafiar la viabilidad económica necesaria para hacer frente a las futuras inversiones.

Sin embargo, las medidas recientemente anunciadas por el Gobierno en materia de telecomunicaciones son pasos en la buena dirección para conseguir un sector más sostenible que facilite la viabilidad económica del nuevo ciclo inversor, necesario para el **desarrollo de las infraestructuras de 5G**, claves para la recuperación y transformación digital de la economía, y para la sostenibilidad del planeta.

Estamos ante el primer escalón, pero se pueden dar algunos pasos más que contribuyan a generar un marco mucho más favorable para la inversión y el despliegue de nuevas infraestructuras.

Hablar del **impulso digital** es referirse del día a día de un sector como el nuestro, fundamental para la **recuperación económica**. Esta revolución digital implica la creación de nuevas oportunidades de negocio y el aumento tanto de la productividad como de la eficiencia de personas y organizaciones gracias a los avances que nos brinda la digitalización de procesos, la optimización de recursos o las nuevas formas de comunicación. El compromiso de Vodafone con la digitalización, basado en el uso de datos para mejorar la toma de decisiones, un nuevo modelo organizativo y una cultura más ágil están produciendo **mejoras en los resultados de negocio**.

Tenemos una visión y una ambición muy clara: **conectar a las personas, mejorar su vida hoy y construir un futuro mejor para ciudadanos, empresas y administraciones**.

Para conseguirlo estamos poniendo todo nuestro esfuerzo en mejorar la experiencia de cliente, a través de la excelencia operativa y tecnológica. Queremos ser radicalmente simples, siempre competitivos y liderar la transformación Digital tanto en nuestra forma de trabajar como en las relaciones con nuestros Clientes.

Desde Vodafone queremos convertirnos en los principales aliados de nuestros clientes en esta revolución digital porque somos un socio estratégico que aporta valor diferencial para todos los grupos de interés. En la actualidad Vodafone cuenta con **la red 5G con las velocidades de descarga más rápidas** debido a que sus 90Mhz de espectro suponen **la mayor cantidad de frecuencias contiguas** (no repartidas en bloques) en la banda de 3,5Ghz.

Además, **25 grandes ciudades disfrutan de las mejores prestaciones 5G**, con cobertura para más del **50% de la población**: Benidorm, Badajoz, Alicante, Murcia, Palma de Mallorca, Valladolid, Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Bilbao, Vitoria, San Sebastián, Coruña, Vigo, Gijón, Pamplona, Logroño, Santander, Toledo, Castellón Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

Desde el lanzamiento comercial de nuestra red 5G en España, hemos desarrollando numerosos casos de uso empresariales, aprovechando la alta velocidad, baja latencia y gran capacidad de esta tecnología. Además, creemos que el 5G es un aliado clave de las empresas para hacer frente al cambio climático.

Son ya más de **130 casos de uso de 5G** en colaboración con instituciones y empresas, consolidando el **mayor ecosistema de partners** para el desarrollo de soluciones 5G de Europa, algunos de ellos incluidos en este informe.

En los últimos meses el Gobierno ha puesto en marcha un plan sólido para la transformación digital del país, y confiamos en que Vodafone dispondrá de acceso a los **fondos de reconstrucción**. Ahora más que nunca es necesario acelerar y buscar nuevas fórmulas de **colaboración público-privada** para incentivar la inversión productiva y sostenible con el objetivo de que esta transformación digital se haga efectiva lo más rápidamente posible y no nos quedemos atrás.

La industria de las telecomunicaciones está lista para apoyar al gobierno en estos objetivos. Y el impulso de un **nuevo marco regulatorio y fiscal** creará un sector sostenible y una industria digital líder, lo que es clave para el futuro de nuestro país.

En Vodafone nos sentimos una parte importante del proceso que ha llevado a que todos estos avances se hayan convertido en una realidad. Estamos viviendo un momento realmente apasionante en el **proceso de digitalización de nuestra sociedad** y este Informe Integrado quiere ser reflejo de los esfuerzos de Vodafone España para contribuir a una **sociedad digital más avanzada y sostenible**.

Colman Deegan
Consejero Delegado

1.2 Perfil y alcance del Informe

Perfil y alcance del Informe

- 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 de la Ley 11/2018, el presente Informe contiene el **Estado de información no financiera y de diversidad** de la sociedad **Vodafone Holdings Europe, S.L.U.** formando, por tanto, parte del Informe de Gestión de esta sociedad y sometándose a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dicho Informe de Gestión.
- Las **Cuentas Anuales** que se incluyen en el Capítulo 8 son las auditadas externamente y corresponden a las cuentas consolidadas de todas las sociedades del Grupo en España propiedad de Vodafone Holdings Europe, S.L.U. (**GRI 102-45**).

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

Este Informe ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Vodafone Holdings Europe, S.L.U.

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, en relación con el cumplimiento de la Ley 11/2018, 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 Disclosure Services**" 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. 

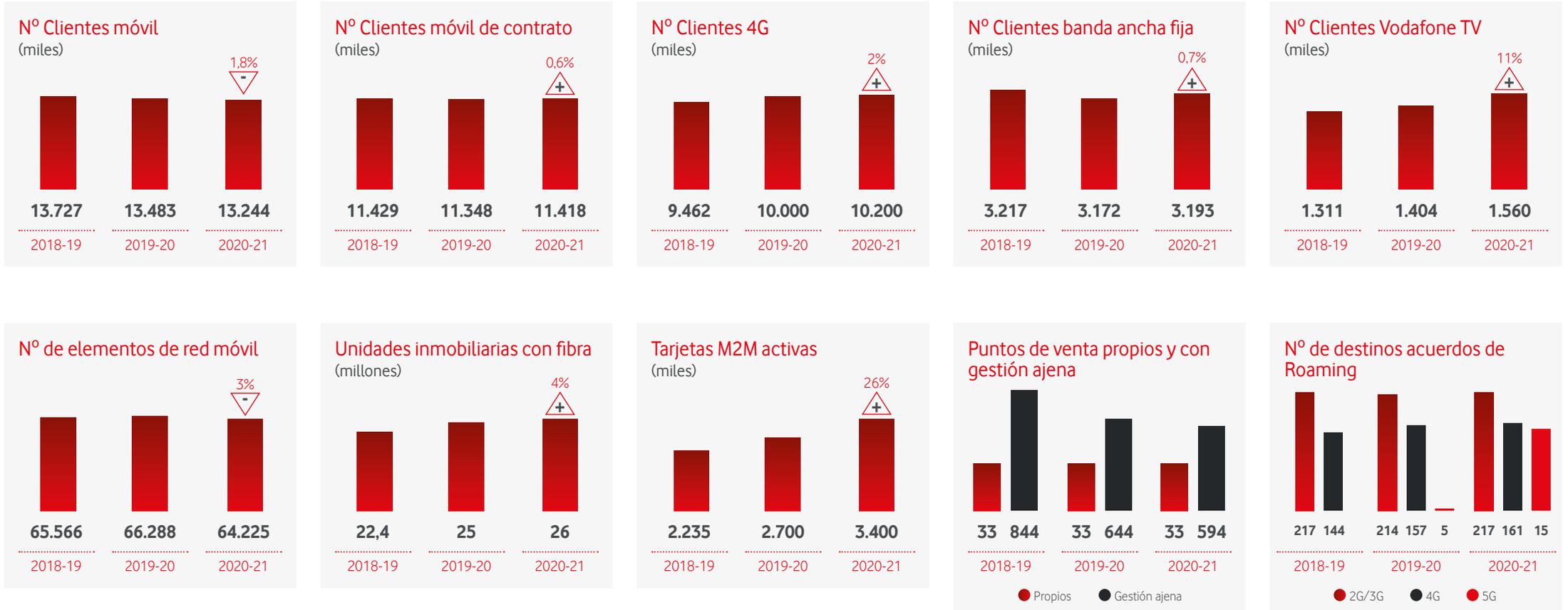


El presente Informe Integrado cumple con los requisitos del Informe de Progreso del Pacto Mundial (CoP) y con los criterios para obtener el **"Nivel Avanzado"**, atribuido a las empresas que han implantado y comunicado mejores prácticas relacionadas con la integración de los 10 Principios de Global Compact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

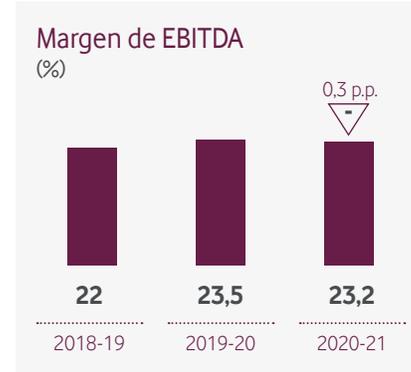
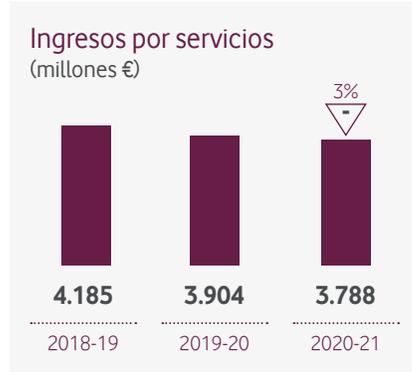
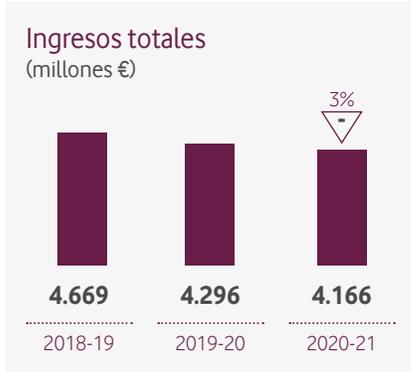


Además, existen 128 espacios de Gestión Ajena dentro de las Grandes Superficies y El Corte Inglés.

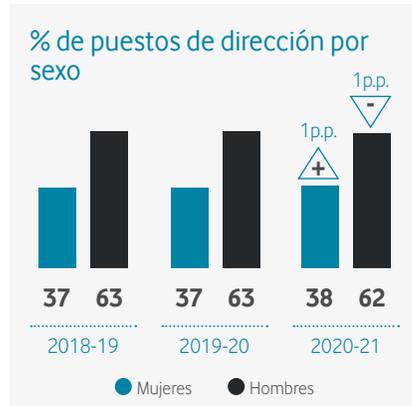


1.3 Indicadores Clave

Financieros



Intelectuales y Humanos

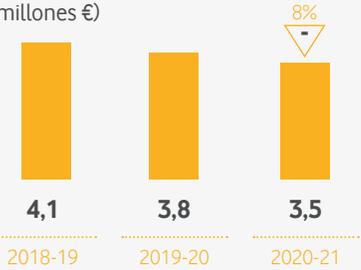


1.3 Indicadores Clave

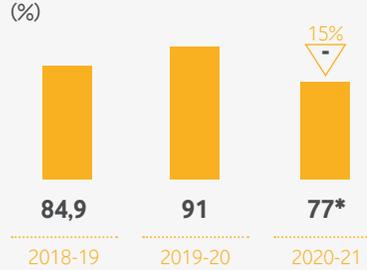
Social



Inversión Fundación Vodafone España (millones €)



Compras realizadas a proveedores locales (%)



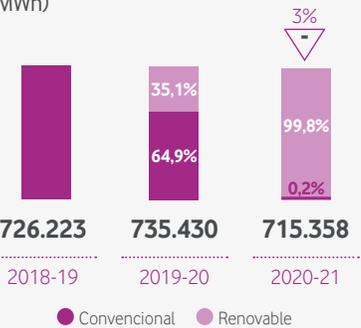
*Se ha cambiado el criterio para la consideración de compras a proveedores locales de terminales, de mantenerse el criterio del año anterior, el % de compras totales a proveedor locales hubiera sido de un 86,8%.



Medioambientales



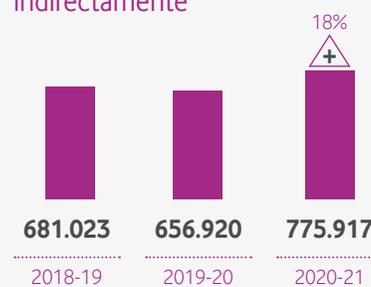
Consumo de energía total (MWh)



Consumo energía red/tráfico datos (MWh)



Tn CO2 evitadas directa e indirectamente



Vodafone España de un vistazo

2.1

La Compañía

- 2.1.1 Grupo Vodafone
- 2.1.2 Vodafone en España
- 2.1.3 Gobierno Corporativo

2.2

Resultados Financieros

- 2.2.1 Información consolidada
- 2.2.2 Base de clientes
- 2.2.3 Facturación e ingresos por servicio
- 2.2.4 Costes
- 2.2.5 EBITDA
- 2.2.6 Avances estratégicos

2.3

Contribución al país

2.4

Empresa Sostenible

- 2.4.1 Marco Estratégico de Empresa Sostenible
- 2.4.2 Diálogo con Grupos de Interés
- 2.4.3 Análisis de materialidad
- 2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU



2.1 La Compañía

2.1.1 Grupo Vodafone

Vodafone es una compañía de telecomunicaciones líder en Europa y África. Nuestro propósito es “Conectar por un futuro mejor” para impulsar una sociedad inclusiva y digital. Nuestra experiencia y escala nos brindan una oportunidad única para impulsar un cambio positivo para la sociedad. Nuestras redes mantienen conectados a familias, amigos, empresas y gobiernos y -como ha demostrado el Covid-19- desempeñamos un papel vital para mantener el funcionamiento de la economía y de sectores críticos como educación y salud.

Vodafone es el operador más grande de Europa de redes móviles y fijas y el mayor proveedor de conectividad IoT del mundo. Nuestra plataforma tecnológica M-Pesa en África permite que más de 48 millones de personas se beneficien del acceso a pagos móviles y servicios financieros. Operamos redes móviles y fijas en 21 países y tenemos acuerdos con redes móviles en 48 países más. A 31 de marzo de 2021, contamos con más de 300 millones de clientes móviles, más de 27 millones de clientes de banda ancha fija, más de 22 millones de clientes de TV y conectamos 123 millones de dispositivos IoT.

Apoyamos la diversidad y la inclusión a través de nuestras políticas de maternidad y paternidad, empoderando a las mujeres a través de la conectividad y mejorando el acceso a la educación y a las habilidades digitales para mujeres, niñas y para la sociedad en general. Respetamos a todos, independientemente de su raza, etnia, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad de género, creencias, cultura o religión.

Vodafone también está tomando medidas para reducir el impacto en el planeta reduciendo sus emisiones de gases de efecto invernadero en un 50% para 2025 y alcanzando cero emisiones netas de carbono en 2040, adquiriendo el 100% de la electricidad de fuentes renovables para 2025 y reutilizando, revendiendo o reciclando el 100% de los equipos de red redundantes.



Principales indicadores	2020-21	2019-20	Δ %
Ingresos totales (millones €)	43.809	44.974	-2,6%
Ingresos por Servicios (millones €)	37.141	37.871	0,1%*
EBITDA (millones €)	14.386	14.881	1,2%*
Free Cash Flow (millones €)	5.019	5.700	-11,9%
Beneficio ajustado por acción (ct €)	8,08	5,60	+44,3%

* Crecimiento orgánico.



2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Estructura Societaria de Vodafone en España (GRI 102-45)

El Grupo Vodafone opera en España a través de varias sociedades filiales. 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.

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 2021 de las compañías del Grupo Vodafone en España se resume en el siguiente cuadro:



En el ejercicio anterior (2019-20) se incorporó al Grupo la sociedad Vodafone Towers Spain, S.L.U., (actualmente, Vantage Towers, S.L.U.), dedicada a la tenencia de la infraestructura pasiva de telecomunicaciones. En el presente ejercicio 2020-21, Vantage Towers, S.L.U. salió de la esfera societaria de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., cabecera del Grupo en España, (manteniéndose como parte de Vodafone Group) por lo que los datos de este informe no incluyen los relativos a esta sociedad.

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 por objeto 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 comenzó 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.



Toda la **información financiera** del negocio de Vodafone en España, así como la **información no financiera y de diversidad** requerida por la Ley 11/2018, se muestran en el presente informe de manera agregada.

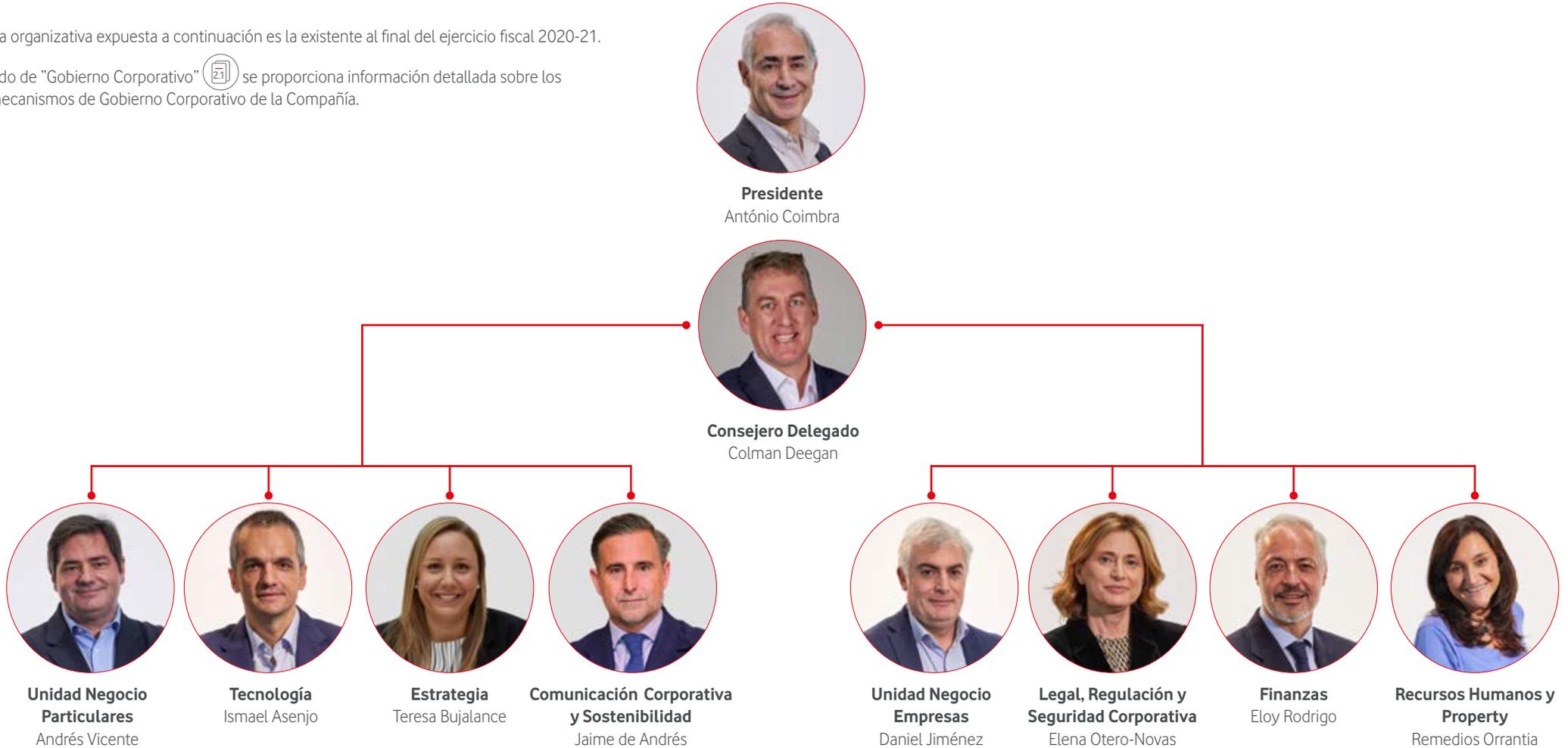
2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Estructura Organizativa

La estructura organizativa expuesta a continuación es la existente al final del ejercicio fiscal 2020-21.

En el apartado de "Gobierno Corporativo"  se proporciona información detallada sobre los órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo de la Compañía.



2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Gobierno Corporativo

Consejo 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 máximo órgano de representación y gestión de la Sociedad, según las funciones otorgadas por la Ley. Los nombramientos del órgano de administración se realizan mediante un procedimiento en el que se garantiza el cumplimiento de la Ley, así como las políticas internas del Grupo Vodafone. Además, la gestión social del Consejo de Administración es aprobada por el Accionista/Socio Único al momento de la aprobación de las Cuentas Anuales de la compañía.

La composición del Consejo de Administración de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., a día 31 de marzo de 2021, es la siguiente:

El Consejo de Administración de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., está compuesto por tres miembros que ocupan los cargos de Consejero Delegado, Presidente no ejecutivo y Director Financiero. 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 (3) miembros, lo que le dota de mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones. En consecuencia de lo anterior, la configuración del Consejo queda como sigue:

Consejero	Cargo en el Consejo de Administración	Cargo en la organización	Fecha primer nombramiento
D. Colman Deegan	Consejero Delegado	Consejero Delegado	1 de noviembre de 2020
D. António Coimbra	Presidente no ejecutivo	Presidente no ejecutivo	18 de diciembre de 2018*
D. Eloy Rodrigo	Vocal	Director Financiero	1 de marzo de 2020
Secretaria no Consejera: Dña. Elena Otero-Novas**, también actúa como Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa de la Sociedad.			
Vicesecretario no Consejero: D. Iván Simarro Vélez			

Debido a la normativa sobre protección de datos y confidencialidad, no se puede incluir el desglose por edad de los miembros de los órganos de administración.

*Hasta el 31 de octubre de 2020 ocupó el cargo de Presidente y Consejero Delegado

**Hasta el 31 de octubre de 2020 ocupó el cargo de Vocal y Secretaria Consejera en el Consejo de Administración.

Como se aprecia en la tabla anterior, el cargo de Consejero Delegado lo ocupa D. Colman Deegan, quien 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. Por su parte, el cargo de Presidente no ejecutivo lo ocupa D. António Manuel da Costa Coimbra.

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

La composición del Consejo de Administración indicada en el cuadro anterior se corresponde a la configuración actual, tras la reestructuración del órgano de administración, que tuvo lugar el día 1 de noviembre de 2020.

Los miembros del Consejo de Administración 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 Secretaria. 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. Anualmente, 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 declarando la concurrencia, en su caso, de conflictos de interés o transacciones vinculadas, según lo previsto en el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital.

Vodafone cree firmemente que un gobierno corporativo sólido juega un papel crucial en la entrega de valor sostenible a largo plazo para los accionistas y la sociedad en su conjunto y que existe un desarrollo constante del conocimiento en materia ambiental, social y económica, ya que cada decisión que toma el Consejo se hace desde la formulación de su estrategia y propósito como compañía. Además, Vodafone cuenta con cursos de formación en el código de conducta y ha establecido su 'Social Contract' como herramienta para desarrollar y potenciar las decisiones del Consejo en temas económicos, ambientales y sociales, cuyo objetivo es alinear los comportamientos, procesos y objetivos de Vodafone con el propósito y valores de la Compañía.

2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Gobierno Corporativo

Remuneraciones de los Directivos Senior

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 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 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. Participación en un Plan de Previsión específico para el equipo Directivo. Vehículo de Empresa. Seguro de Salud para el Directivo y los miembros de su unidad familiar. Seguros de Vida y Accidentes.
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.
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.

Remuneración media de Directivos Senior*

Hombres: 828.645 €

Mujeres: 627.865 €

(*) 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 de Administración está incluida en el apartado de CCAA de este informe (nota 22). Por temas de protección de datos y confidencialidad no se puede incluir el desglose por género.

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

2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Gobierno Corporativo

Comités y foros de decisión*

Tipo de foro	Foro	Objetivo	Asistentes	Consideraciones
Decisión	Comité Ejecutivo (mensual)	Órgano de máximo nivel de toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • CEO. • Directores de Área. • Invitados ad-hoc. 	Evaluación del desempeño: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de todas las reuniones mediante actas. • Identificación y seguimiento de todos los puntos de acción.
Gestión	Functional reviews - Operaciones CBU (mensual)	Desempeño operativo, cuestiones emergentes y siguientes pasos. Progreso sobre los objetivos marcados y posibles nuevas acciones.	CEO, Director General de Finanzas, Director General Unidad de Negocio de Particulares, primera línea operativa e invitados ad-hoc.	
	Functional reviews - Operaciones VBU (mensual)		CEO, Director General de Finanzas, Director General Unidad de Negocio de Empresas, primera línea operativa e invitados ad-hoc.	
	Functional reviews - Operaciones TECH (mensual)		CEO, Director General de Finanzas, Director General de Tecnología, primera línea operativa e invitados ad-hoc.	
	Functional reviews - Soporte (trimestral)		CEO, Director General (Recursos Humanos, Legal, Finanzas, Comunicación) primera línea operativa e invitados ad-hoc.	
	Operational reviews (semanal)		Revisión del mercado y tendencias act desempeño frente a objetivos y cuesti operacionales.	CEO, Directora de Estrategia, Director General de Particulares, Director General de Empresas, Director General de Tecnología, Director General de Finanzas (+ responsables implicados).

* La composición de los comités y foros de decisión es la existente al final del ejercicio fiscal 2020-21.



2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Gobierno Corporativo

Comités y foros de decisión

Tipo de foro	Foro	Objetivo	Asistentes
Gestión	Comité de Digital (trimestral)	Revisión del progreso de los objetivos, evaluación de los recursos necesarios así como la toma de las decisiones oportunas.	CEO, CBU, VBU, CTO, otros miembros del Comité Ejecutivo (opcional), invitados ad-hoc.
	Comité de Marca (mensual)	Revisión de los puntos críticos para la marca, desempeño de los competidores y analizar las campañas publicitarias. Pueden unirse agencias de comunicación externas.	CEO, Director unidad de negocio particulares, Director unidad de negocio empresas, Directora de marca e invitados ad hoc.
	Ad-hoc	Reuniones del Comité de Dirección (cuando sea necesario)	
Información y alineamiento	Desayuno ExCo (semanal)	Desayuno informal para hablar sobre temas de actualidad, cuestiones emergentes o compartir información.	Comité Ejecutivo.
	Vodafone aHead (mensual)	Informar sobre el desempeño de la compañía durante el último mes e informar acerca de los principales proyectos para el mes siguiente.	Comité ejecutivo + reportes directos a los directores de área.
	Vodafone FOCO (trimestral)	Informar sobre el desempeño de la compañía durante los meses anteriores y e informar acerca de los principales proyectos para los próximos meses.	Todos los empleados.
Decisión Grupo y Alineamiento	Board of Directors (trimestral y ad-hoc)	Discutir y acordar decisiones estratégicas, cuestiones generales de Compañía, asuntos del día a día o requerimientos legales para la toma de decisiones, o para compartir información.	Presidente, CEO y CFO.
	Group ExCo (mensual)	Discutir y acordar temas de todo el Grupo relacionados con clientes, empresas, tecnología, estrategia, fusiones y adquisiciones, personas y gobierno.	CEO, miembros comité ejecutivo cuando proceda.

2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Gobierno Corporativo

Otros foros de decisión

• Patronato Fundación Vodafone España (trimestral)

Funciones: Es el máximo órgano de dirección y representación de la Fundación Vodafone España. Los patronos aprueban los proyectos relacionados con la Fundación Vodafone España.

Asistentes: Miembros Internos de Vodafone (Presidente, Directora de Legal, Directora de la Fundación Vodafone, Director Comunicación) + Miembros Externos (representantes de Ministerios gubernamentales y otros organismos).

• Comité Reputacional (trimestral)

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.

Asistentes: CEO + Director de Comunicación y Sostenibilidad + Comité Ejecutivo.

• Comité Institucional (mensual)

Funciones: Confirmar eventos institucionales y los stakeholders implicados. Mantener al presidente informado sobre el desarrollo de la compañía para que pueda compartirlo con las instituciones.

Asistentes: Presidente, Presidenta Fundación Vodafone, Director General Empresas, Directora General de Legal, Director de comunicación, Responsable de Relaciones Institucionales.

• Comité de auditoría y riesgos

El Comité de Auditoría y Riesgos de Vodafone en España es un órgano dependiente del Grupo Vodafone (la Presidencia la ocupa siempre una persona independiente y ajena a la organización de Vodafone 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 tiene lugar como mínimo tres veces al año. La principales competencias de este órgano son: el seguimiento del plan anual de auditorías, la implantación de acciones de mejora resultado de las mismas, la supervisión de la integridad de los sistemas de control interno de la compañía y de la gestión de los riesgos más relevantes, así como del cumplimiento de las políticas internas.

- Presidente: D. John Connors
- CEO: D. Colman Deegan
- Director Financiero: D. Eloy Rodrigo
- Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa: Dña. Elena Otero-Novas
- Directora de Auditoría Interna: Dña. Maite Belausteguioitia

En función de los temas a tratar asisten otros directores de la compañía.

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, de forma presencial y por "streaming", la evolución del negocio y de la estrategia corporativa. Se reserva un espacio para preguntas de empleados al final de la sesión.

• **"Kick Off" de Compañía:** se celebra al comienzo del año fiscal y se presenta la estrategia para los próximos 12 meses. Se realizan dos sesiones: una para la primera línea directiva y posteriormente, otra para el resto de los 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":** se celebran tras los 'Kick Off', y en ellos se comparte la estrategia en 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.

• **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"**, reuniones individuales de los empleados con sus responsables directos en los que se les puede trasladar cualquier recomendación. Son diálogos cuyo principal objetivo es realizar 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.
- Anualmente, a nivel global, se realiza dos veces la **"Spirit Beat"** (Encuesta de Clima) de Vodafone dirigida 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.
- **"Launchpad"**, concurso anual donde los empleados pueden proponer sus ideas de negocio para que se realicen dentro de la compañía si resultan ganadoras.
- **"Pulse survey"**, se lanzaron 6 encuestas durante la pandemia para conocer e identificar iniciativas que pudieran mejorar el bienestar de los empleados.



2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Hitos y lanzamientos 2020-21

Historia de Vodafone en España

1994-1999	<p>1994: Obtención de la licencia de telefonía móvil GSM.</p> <p>1995: Inicio de operación comercial (con marca Airtel).</p> <p>1997: 1 millón de clientes.</p>
2000-2005	<p>2000: Obtención de la licencia de 3G (UMTS).</p> <p>2000: El Grupo Vodafone toma el control de Airtel.</p> <p>2001: Airtel pasa a llamarse Vodafone España.</p> <p>2004: Lanzamiento de los servicios 3G (UMTS).</p>
2006-2011	<p>2006: Lanzamiento de los servicios HSDPA.</p> <p>2007: Adquisición de Tele2 España.</p> <p>2008: Lanzamiento de los productos "Oficina Vodafone" y "Vodafone en tu Casa".</p> <p>2011: Vodafone España obtiene el espectro para servicios de internet móvil 4G.</p>
2012-2016	<p>2013: Lanzamiento de "Vodafone Integral" (móvil + ADSL + fijo) y servicios 4G.</p> <p>2014: Comercialización de servicios de fibra hasta el hogar (FTTH). Vodafone España cierra la adquisición de Grupo Corporativo Ono.</p> <p>2015: Lanzamiento de "Vodafone One" (móvil, fijo, internet y televisión).</p> <p>2016: Lanzamiento de "Vodafone Automotive". Primera comunicación del mundo en una red comercial con el estándar NB-IoT.</p>
2017-2020	<p>2017: Acuerdo de acceso mayorista a la red de fibra óptica de Telefónica. Comercialización de servicios de fibra con velocidades de descarga de 1Gbps. Lanzamiento de "V by Vodafone".</p> <p>2018: Primera llamada 5G en el mundo (estándar comercial NSA). Despliegue de 5G precomercial en Madrid, Barcelona, Sevilla, Málaga, Bilbao y Valencia.</p> <p>2019: Primera intervención quirúrgica teleasistida en la Red 5G de Vodafone. Primera operadora del mundo en conectar a su red 5G los primeros smartphones. Lanzamiento de tarifas con datos móviles ilimitados. Primera red 5G comercial en 15 ciudades.</p> <p>2020: Primera llamada 5G Standalone europea con smartphone comercial. Puesta en marcha de iniciativas para hacer frente a la crisis sanitaria del Covid-19.</p>

La Fundación Vodafone España lanza un **hackathon online** para buscar soluciones a la crisis del COVID-19 y pone en marcha el **programa #MayoresAcompaña2**.

Vodafone refuerza las **infraestructuras de comunicaciones y despliega soluciones de contingencia** en el hospital de **IFEMA**.

Vodafone colabora en la implantación del teletrabajo en el **100% de las plataformas de atención al cliente**.

Vodafone España proporciona conexión a Internet a más de **1.300 menores de colectivos vulnerables** en colaboración con Ayuda en Acción.

La Fundación Vodafone España inicia una nueva fase de su programa **DigiCraft** para **ayudar en la educación a distancia**.

Vodafone, **líder del mercado IoT en España**.

Abril 2020

Mayo 2020

Vodafone crea un **centro de formación virtual** permanente para digitalización.

Vodafone lanza la II edición del **"Reto Vodafone 5G"**.

Vodafone Business crea un hub para promover la **recuperación empresarial de las PYMES tras el Covid-19**.

Vodafone España lanza '**Curve**', el nuevo **localizador GPS inteligente**.



Vodafone anuncia que su **Red en Europa será 100% ecológica** e impulsa el programa **"Re-estrena"**.

La Fundación Vodafone España crea "**V-Talent**", su **plan de inclusión digital**.

Junio 2020

Julio 2020



2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Hitos y lanzamientos 2020-21



2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Modelo de Negocio

Unidad de negocio de empresas (Vodafone Business)

“El mejor Partner Digital de las Empresas y Administraciones Públicas”

Desde la Unidad de Negocio de Empresas se impulsa y desarrolla la estrategia de digitalización de **Empresas 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, Internet of Things, Big Data, etc., y 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 proveer a nuestros clientes con los mejores productos y servicios de acuerdo a sus necesidades y características, nuestro modelo de negocio 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, desde “Oficina Conectada”, una solución integral para trabajar desde cualquier lugar, a cualquier hora y en un entorno seguro con el mejor soporte, a soluciones de posicionamiento digital (Web, RRSS, etc.) o de seguridad digital entre otras. Además, Vodafone cuenta con la mejor atención para sus clientes a través de los canales tradicionales y digitales más avanzados, con procesos en los que asesores especializados son asignados a cada cliente para que estos tengan un único interlocutor con responsabilidad completa en la resolución de sus necesidades.



Segmento Pequeñas y Medianas Empresas, ofrece un portfolio de soluciones avanzadas de telecomunicaciones propio de las grandes corporaciones pero adaptadas al tamaño y necesidades de las medianas empresas para fomentar el desarrollo y la transformación digital de sus negocios, como por ejemplo la solución “Conectividad Aumentada”, basada en la tecnología SDWAN con capacidades de seguridad y gestión avanzadas, o “Vodafone Negocio Digital”, para reforzar la presencia en internet de las PYMES.



Segmento Corporate, 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 estos 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 soluciones de conectividad y gestión de la sociedad digital, como “Ciudadanos Conectados”, una herramienta de comunicación enfocada a 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.

2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

Modelo de Negocio

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 sexto año consecutivo, reconocida como la Mejor Red Móvil del mercado español, según el estudio independiente "Umlaut Connect Mobile Benchmark", destacando por la mejor puntuación en voz y Crowdsourcing, así como también por ofrecer la mayor huella 5G de España. 

Los principales productos y servicios comercializados bajo la marca Vodafone en el último ejercicio fueron:



5G

Durante el último ejercicio, **Vodafone ha expandido su red 5G llegando ya a 25 grandes ciudades** y ha consolidado su liderazgo en calidad de red móvil, siendo el operador que ofrece servicios 5G con la velocidad de descarga más rápida al contar con mayor espectro contiguo. Además, Vodafone ha incluido 5G en todos los planes de precios existentes, acercando esta tecnología a todos sus clientes, y ha ampliado su porfolio de terminales 5G que actualmente cuenta con más de 40 referencias. 



Hogar ilimitable

En octubre de 2020 Vodafone lanza **nuevos paquetes convergentes especialmente dirigidos a las familias** que quieren despreocuparse de las soluciones **de conectividad** en el hogar, con la mejor conexión dentro y fuera de casa y nuevos servicios innovadores y digitales.



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 con **más de 104.000 contenidos** para que los clientes tengan la mayor libertad de elección de contenidos del mercado. 



Hogar Inteligente

Vivimos en un entorno cada vez más conectado y, como respuesta, Vodafone pone a disposición de sus clientes particulares sus servicios más innovadores para el Hogar Inteligente: IoT para Clientes Particulares, Secure Net Family, Super WiFi y OneNumber. 

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 2020-21 Vodafone yu ha lanzado diferentes promociones y mejoras, al igual que en el segmento de Prepago, donde se presentaron nuevas tarifas y promociones. Estas novedades se detallan en el apartado Digitalización de los clientes.



vodafone yu

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 apartado Digitalización de los clientes  se detallan las principales promociones y mejoras implementadas en el ejercicio 2020-21.



2.1 La Compañía

2.1.2 Vodafone en España

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

CEOE: Confederación Española de Organizaciones Empresariales

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)

IGF Spain: Foro de la Gobernanza de Internet

MWCapital: Mobile World Capital Barcelona

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas

UNE: Asociación Española de Normalización

De acuerdo con su política de Anticorrupción, Vodafone no realiza contribuciones, ni donaciones, ni patrocinios a partidos políticos ni a organizaciones afines o financiadas por ellos.

Principales Reconocimientos a Vodafone en 2020-21

- La red móvil de Vodafone es **la Mejor Red Móvil en Voz y Datos**, por sexto año consecutivo, según el estudio independiente "Mobile Benchmark" de la consultora umlaut y la revista de telecomunicaciones Connect.
- Vodafone España y Vodafone en Málaga reciben la **certificación Great Place to Work®**.
- Vodafone, lidera el ránking del estudio 'Contribución y transparencia de las multinacionales extranjeras en España' elaborado por la Fundación Compromiso y Transparencia.



2.2 Resultados Financieros

2.2.1 Información consolidada

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

Principales magnitudes	A 31 de marzo de 2021	A 31 de marzo de 2020
Ingresos totales (millones €)	4.166	4.296
Ingresos por servicio (millones €)	3.788	3.904
EBITDA (millones €)	968*	1.009
Margen de EBITDA (%)	23,2%*	23,5%
Inversiones (millones €)	699	761
Clientes móvil (miles)	13.244	13.483
Clientes móvil contrato (miles)	11.418	11.348
Clientes móvil 4G (miles)	10.200	9.972
Clientes banda ancha fija (miles)	3.193	3.172
Clientes fibra (NGA) (miles)	3.065	2.956
Clientes TV (miles)	1.560	1.404

* Por la escisión de Vantage Towers en el ejercicio 2020-21, el EBITDA y el margen de EBITDA no son comparables con los del ejercicio anterior.

2.2.2 Base de clientes

Vodafone España ha cerrado el ejercicio 2020-21 con una base clientes móvil de 13,2 millones, de los que 11,4 millones son de contrato. La base de clientes móviles de contrato se incrementó en 70.000 a pesar de la agresividad promocional posterior al cese de las restricciones por el confinamiento del primer trimestre y al incremento de las portabilidades móviles.

Vodafone es el operador con velocidades 5G más rápidas:

En la actualidad Vodafone cuenta con red 5G con las velocidades de descarga más rápidas debido a que sus 90Mhz de espectro suponen la mayor cantidad de frecuencias contiguas (no repartidas en bloques) en la banda de 3,5Ghz. En este sentido, el benchmark de la consultora Umlaut (antes P3) ha reconocido que Vodafone España cuenta, por sexto año consecutivo, con la mejor red móvil del mercado. Y en otro informe independiente, realizado por Ookla, la red 5G de Vodafone es la que mejor velocidad de descarga media ofrece en Madrid utilizando un iPhone 12.

Las mejores prestaciones 5G en un total de 25 grandes ciudades con cobertura para más del 50% de la población (Benidorm, Badajoz, Alicante, Murcia, Palma de Mallorca, Valladolid, Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Bilbao, Vitoria, San Sebastián, Coruña, Vigo, Gijón, Pamplona, Logroño, Santander, Toledo, Castellón Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria).

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 130 casos de uso de 5G en colaboración con instituciones y empresas, consolidando el mayor ecosistema de partners para el desarrollo de soluciones 5G de Europa.

Cartera fija

En cuanto a la banda ancha fija Vodafone España ha cerrado el ejercicio 2020-21 con una base clientes de fijo de 3,2 millones. El número de Clientes de fibra totales ascienden a 3,1 millones a 31 de marzo, con un aumento total de 109.000 en el conjunto del año, un 3,7% más que 12 meses antes.

Cartera Vodafone TV

El número de Clientes Vodafone TV ha cerrado en 1,6 millones, 156.000 más que a cierre del año 2019-20. La apuesta estratégica de Vodafone para consolidarse como el mayor agregador de cine y series de calidad, el rediseño de la oferta de TV para que los Clientes paguen por lo que realmente quieren ver, así como la propuesta de TV "boxless" y la excelencia en la atención al cliente se han convertido en palancas de cambio.

2.2.3 Facturación e ingresos por servicios

Los **ingresos totales** de Vodafone en España alcanzaron 4.166 millones de euros y una mejora de 8,2 p.p. en el ejercicio (Q1: -8,2% vs. Q4: +0,1%). Por su parte, los **ingresos por servicio** alcanzaron los 3.788 millones de euros, un -3,0% en comparación con el año anterior principalmente debido a los menores ingresos de roaming y turistas asociados a las restricciones de movilidad por el Covid-19 y a las iniciativas desarrolladas en el primer trimestre para apoyar a los clientes y a la sociedad durante la pandemia, conceder datos ilimitados a las Pymes u ofrecer TV gratuita a los clientes entre otros.



2.2 Resultados Financieros

2.2.4 Costes

Los costes del año 2020-21 en Vodafone España son menores que los del año anterior gracias principalmente a la decisión de no renovar los derechos del fútbol por su falta de rentabilidad.

- 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; parcialmente compensado por mayores costes de interconexión debido al aumento en tráfico de voz debido a las restricciones de movilidad.
- Los Costes Comerciales, que consideran el efecto neto de ingresos y costes asociados a la adquisición y la retención de clientes, han caído debido al menor coste por subsidios y a menores comisiones asociadas a menor actividad y al aumento en el peso del canal digital.
- Los Costes Operativos se incrementan debido al impacto de la escisión de Vantage Towers (que formaba parte de Vodafone España en el ejercicio 2019-20). Si se incluyera Vantage Towers en los resultados de Vodafone España del ejercicio 2020-21 para hacerlo comparable, los costes operativos se habrían reducido un 5,8%, gracias a la búsqueda de la eficiencia en costes en todas las áreas de la compañía.

2.2.5 EBITDA

El EBITDA en Vodafone España en el año fiscal alcanzó 968 millones de euros, con una caída del -4,1% con respecto al año anterior. Asimismo, el margen de EBITDA empeoró 0,3 p.p.

Considerando el impacto de la escisión de Vantage Towers para hacer el ejercicio comparable, el EBITDA habría sido de 1.044 millones de euros, con un incremento del 3,4% con respecto al año anterior y una mejora del margen de EBITDA de 1,5 p.p. Este crecimiento viene motivado sobre todo por la decisión estratégica de no renovar los derechos del fútbol, así como por una gestión más eficiente de los costes comerciales y operativos que compensan el impacto de la pandemia en los ingresos de roaming y turistas.

2.2.6 Avances estratégicos

Vodafone España crece en los principales segmentos comerciales: 70.000 Clientes móviles de contrato, 109.000 Clientes de fibra, 156.000 Clientes de Vodafone TV; y alcanza 4,5 millones de líneas con datos ilimitados.

Estas cifras reflejan el impacto de las decisiones estratégicas y la profunda transformación estructural y comercial que han creado una compañía ágil para competir con éxito en todos los segmentos:

- **El lanzamiento pionero en España de la Red 5G** ya disponible en 25 ciudades con la mayor velocidad de descarga del mercado. Vodafone ha sido pionero en convertir su cartera de clientes a planes 5G ilimitados.
- **Salida del Fútbol:** 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.
- **Foco en los contenidos de cine y series de calidad:** La apuesta por los contenidos más demandados en el mercado español, el cine y las series de calidad. Esto ha permitido que Vodafone se consolide como el mayor agregador en dichas categorías con más de 100.000 contenidos.
- **La apuesta por el desarrollo de la marca Lowi** para competir con éxito en el segmento de low-end.

Digitalización de productos y servicios en una única app

El compromiso de la compañía con la digitalización, basado en el uso de datos para mejorar la toma de decisiones, un nuevo modelo organizativo y una cultura más ágil están produciendo mejoras en los resultados de negocio.

La app MiVodafone se ha convertido en la aplicación clave en la gestión de la relación y en la mejora de la experiencia de los clientes con Vodafone con una penetración del 63% de la cartera de clientes. Ha transformado sus funcionalidades siendo la única app del mercado telco que permite venta de productos y dispositivos de vanguardia, acelerando la contratación de nuevos servicios y la renovación de dispositivos con una transaccionalidad del 90%. La satisfacción de los clientes a través de MiVodafone mejora cada trimestre, alcanzando un NPS (Net Promoter Score) de 49 puntos en marzo.

Satisfacción de cliente residencial

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 en la relación con los Clientes para la búsqueda de una mayor simplicidad y agilidad, han permitido a Vodafone España consolidar su liderazgo en Satisfacción del Cliente residencial entre las grandes operadoras un trimestre más, con un NPS (Net Promoter Score) de +13 puntos en residencial, según un informe independiente realizado por Kantar para Vodafone España. Además, Vodafone España mantiene su posición de liderazgo en NPS en Grandes Empresas (+5 puntos).

Mercado low-end: Lowi compite 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, +236.000 clientes en el año hasta los 1,2 millones, reflejo de una excelente propuesta de valor y posicionamiento como marca.



2.3 Contribución al país

Vodafone juega 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.

Para calcular y poner en valor su contribución al país, en términos de desarrollo sostenible, Vodafone ha desarrollado una metodología propia que es utilizada por varias operadoras del Grupo.

Contribución al país



2.3 Contribución al país

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

Contribuciones Directas: generadas directamente por las actividades de la compañía en las personas, empresas y Administraciones Públicas.



Contribuciones indirectas: generadas por las organizaciones de nuestra cadena de valor (proveedores, distribuidores, etc.) en las personas, empresas y Administraciones Públicas.

Contribución Económica (Euros)



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.



Contribución Económica Directa		3.952
Personas		252
Sueldos y salarios de empleados directos		216
Otros gastos de empleados directos		10
Opciones y acciones de empleados directos		3
Planes de pensiones de empleados directos		6
Alquileres		18
Empresas		3.248
Adquisición de productos y servicios a proveedores locales		2.418*
Adquisiciones inmovilizado material e inmaterial		806
Intereses		17
Alquileres		186
Administraciones Públicas		272
Tasas e impuestos		212
Seguridad Social		56
Alquileres		4

(millones de €)

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

2.3 Contribución al país

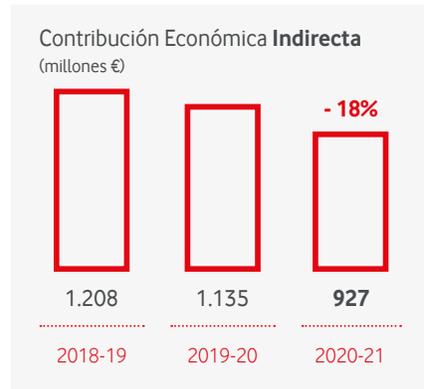
Contribución Económica (Euros)



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 indican a continuación las contribuciones económicas indirectas del conjunto de las Sociedades de Vodafone en España.



Contribución Económica Indirecta		927
Personas		571
Sueldos y salarios empleados indirectos		571*
Administraciones Públicas		356
IVA + IGIC + IPSI		277
IRPF pagado por empleados directos		67
Seguridad Social pagada por empleados directos		12

(millones de €)

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



2.3 Contribución al país

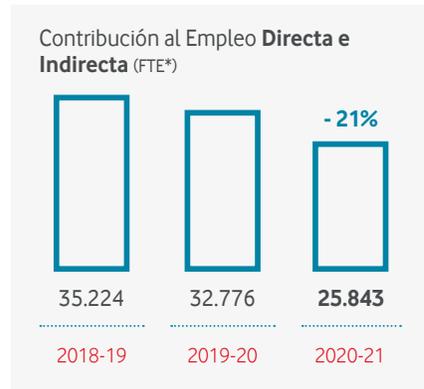


Contribución Social (Empleo)

Vodafone juega un rol muy importante 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, así como la contribución al desarrollo social derivada de los proyectos y programas impulsados por la Fundación Vodafone España.

Contribución al Empleo Directa e Indirecta



Contribución al Empleo Directa e Indirecta		25.843
Empleo Directo		4.219
FTE		4.219
Empleo Indirecto		21.624
FTE		21.624*
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 con la metodología empleada por Vodafone.

Desarrollo Social

Fundación Vodafone España

La Fundación Vodafone España es uno de los activos más importantes con los que cuenta Vodafone para desarrollar y potenciar su compromiso con la sociedad.



3,5 millones € invertidos por la Fundación Vodafone España en desarrollo social.



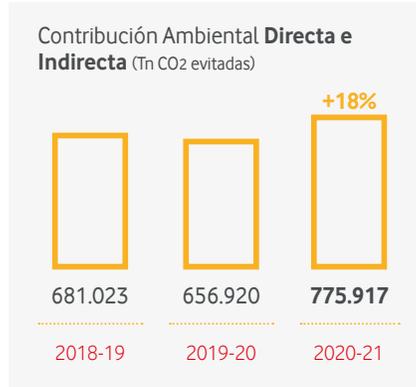
2.3 Contribución al país

Contribución Ambiental (CO2)



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.



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.

Contribución Ambiental Directa		110.195
Energía renovable		107.064
Gestión de la movilidad		3.131*
Videoconferencias		85,1
Flota		1.428
Lanzaderas		0
Smartworking		1.618**

Tn CO2 evitadas

*El aumento de esta cifra respecto al año anterior se debe al aumento del teletrabajo por el Covid-19.

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

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.



Tn CO2 evitadas

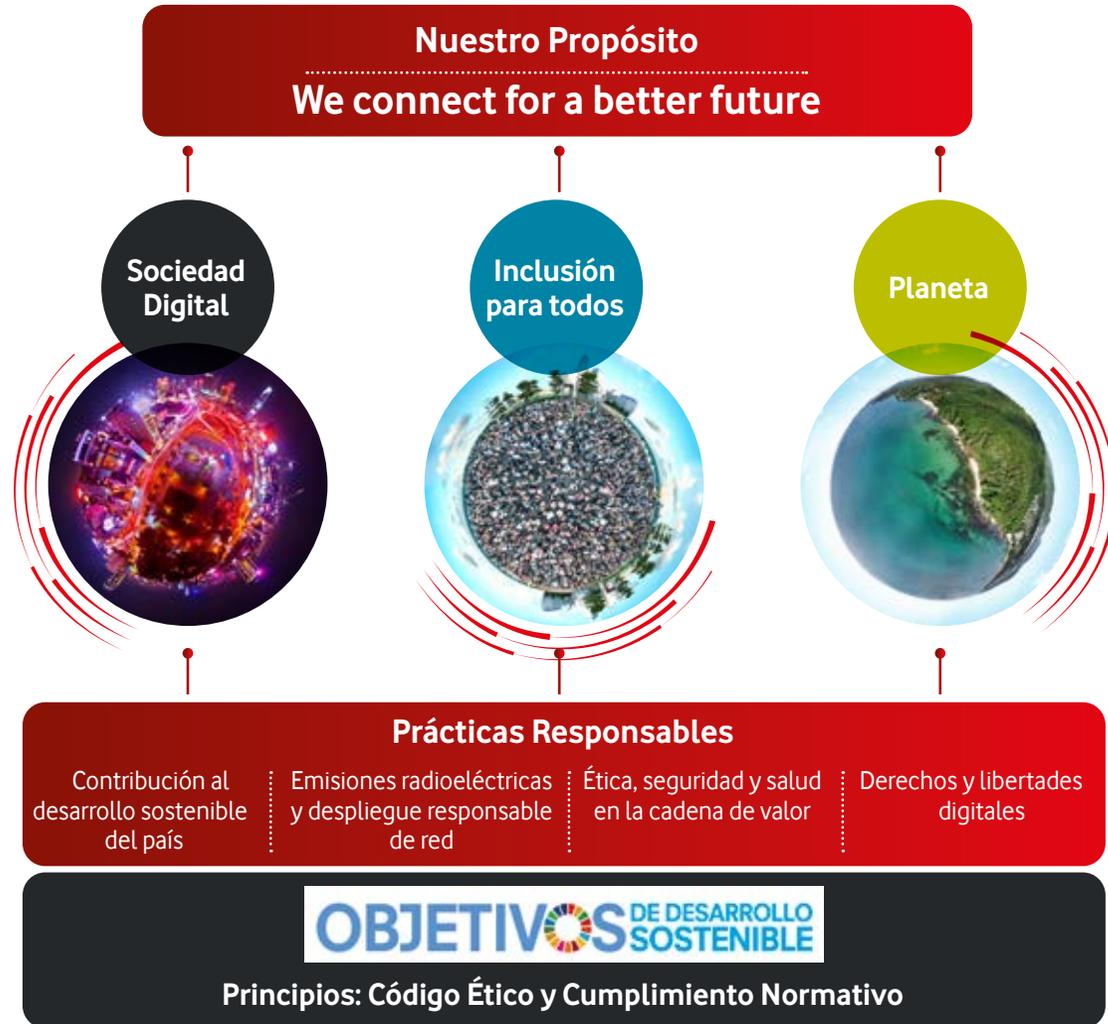


2.4 Empresa sostenible

2.4.1 Marco Estratégico de Empresa Sostenible

Como empresa socialmente responsable Vodafone juega un papel fundamental en las sociedades en las que opera. Sobre la base de una década de iniciativas, proyectos y productos de su negocio, articuló su propósito con el compromiso de **mejorar mil millones de vidas y reducir a la mitad su impacto ambiental para 2025**. Su marco estratégico de empresa sostenible colabora en la consecución de sus objetivos para 2025 a través de tres pilares: **Sociedad digital, Inclusión para todos y Planeta**. Así, Vodafone tiene como objetivo posibilitar una sociedad digital inclusiva y sostenible.

Paralelamente, Vodafone está comprometida a seguir garantizando que opera de manera responsable y ética algo que es más importante que nunca, dada la actual crisis del Covid-19 y el papel que juegan las empresas en el apoyo a la sociedad durante este período de incertidumbre y cambio.



2.4 Empresa sostenible

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 y de sus respectivas expectativas en relación con sus actividades. En siguiente tabla se resume el modelo de relación con los principales grupos de interés, además, 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"> Medio ambiente y cambio climático Despliegue responsable de red Consumo de materiales y residuos Disfrute seguro y responsable de las TIC Publicidad responsable 	<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, etc.) Redes Sociales
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"> Empleabilidad de los Jóvenes Acción Social 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta anual ('People Survey') Canales de comunicación interna
Creadores de opinión (medios de comunicación, organizaciones de consumidores, ONGs, asociaciones sectoriales, etc.)	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"> Servicio al cliente/ reclamaciones Privacidad y protección de datos Acción social Empleabilidad de los jóvenes 	<ul style="list-style-type: none"> Publicidad responsable TIC y sostenibilidad Disfrute seguro y responsable de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento diario de los medios de comunicación Encuestas bienales Reuniones específicas
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 	<ul style="list-style-type: none"> Despliegue responsable de red Disfrute seguro y responsable de las TIC Publicidad responsable 	<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"> Medioambiente y cambio climático Despliegue responsable de red Consumo de materiales y residuos Disfrute seguro y responsable de las TIC Publicidad responsable 	<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"> Proveedores TIC y Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Participación en jornadas /seminarios Programas específicos con universidades
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"> Proveedores Disfrute seguro y responsable de las TIC TIC y Sostenibilidad 	<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 sus infraestructuras.	<ul style="list-style-type: none"> Medioambiente y cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> Despliegue responsable red 	<ul style="list-style-type: none"> Despliegue responsable red

2.4 Empresa sostenible

2.4.2 Diálogo con Grupos de Interés

A continuación, se indican a modo de ejemplo, algunos canales de comunicación específicos con grupos de interés como creadores de opinión, empleados o redes sociales.

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 20-21, destacan:

- DigitalES Summit 2020**

Contó con la participación de las ministras Nadia Calviño, Teresa Ribera, Reyes Maroto e Isabel Celaá, así como del alcalde de Madrid, José Luis Martínez-Almeida. En el evento se abordó la recuperación de la crisis provocada por el Covid-19 desde la perspectiva de la transformación digital y el Presidente de Vodafone, António Coimbra, participó en un diálogo con la presidenta de la Fundación COTEC y ex ministra de Ciencia e Innovación, Cristina Garmendia.



- Encuentros con representantes políticos**

DigitalES ha celebrado diferentes encuentros de carácter presencial o telemático 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.



Foro de la Gobernanza de Internet

Vodafone colaboró en la organización y el patrocinio de la décima edición de las Jornadas Anuales del Foro de la Gobernanza de Internet en España, celebrado en septiembre de 2020, que se centró en analizar las experiencias en el uso de las TICs durante la pandemia y las perspectivas para el futuro en la nueva normalidad.



Incorporación a la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)



En noviembre de 2020 Vodafone se incorporó como miembro de la CEOE, tras la firma del acuerdo de adhesión. En el acto participó António Coimbra, presidente de Vodafone España, y Antonio Garamendi, presidente de CEOE. Con esta incorporación, Vodafone participa activamente en los órganos consultivos de CEOE como, entre otras, la Comisión de Sociedad Digital. Tras su adhesión Vodafone sigue impulsando, también de la mano de la CEOE, un sector estratégico como el de las telecomunicaciones, en un momento en el que la innovación y la digitalización son palancas clave para la recuperación del país.

Compromiso en la lucha contra el Covid a través de la app RadarCovid

El pasado mes de octubre, Vodafone se comprometió con la Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, Carmen Artigas, a no imputar a sus clientes el consumo de datos derivado del funcionamiento de la aplicación de rastreo RadarCovid. Al cierre de dicho acuerdo acudió por parte de Vodafone la directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa, Elena Otero-Novas. Vodafone se comprometió además a poner en marcha las acciones promocionales oportunas con el fin de fomentar su adopción entre la ciudadanía, empleados y clientes.



2.4 Empresa sostenible

2.4.2 Diálogo con Grupos de Interés

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, conseguir alinearlos con los objetivos de compañía y favorecer su implicación.

Los canales de comunicación utilizados durante el ejercicio 2020-21 son:

Canales de comunicación:

- **Grupo Vodafone Spain en Workplace by Facebook:** es el canal oficial 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.
- **Red Social Corporativa:** Workplace 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:** 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.
- **Webinars:** sesiones online abiertas a todos los empleados en la que se charla sobre un tema de relevancia y actualidad. Los empleados pueden enviar sus preguntas.
- **MyHR:** es el espacio donde se alojan las principales guías, contenidos, políticas y servicios para el empleado.
- **Otros** canales de comunicación interna: pantallas en todas las sedes, mails, newsletters, SMS, vídeos, sharepoint, herramienta propia de videostreaming (Vodafone Tube), etc.

Eventos de comunicación online:

- **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.
- **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.
- **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 lanzamos a los clientes.
- **Acciones de motivación y celebración:** con el fin de celebrar los éxitos y aumentar la motivación del empleado (conciertos, concursos, etc.).

Vodafone frente al Covid-19:

Con motivo de la pandemia, durante el ejercicio 2020-21 toda la comunicación interna y encuentros o eventos con empleados se realizó de manera online. Se apostó por una comunicación directa y constante para que todos los empleados estuviesen bien informados de la evolución de la crisis, conocieran las medidas que Vodafone adoptaba para evitar cualquier riesgo de contagio, para facilitar el trabajo desde casa y para que participasen en acciones solidarias y motivacionales.

Para ello, se desarrolló el plan **"Juntos Contra El Virus"** entre los departamentos de Recursos Humanos, Fundación Vodafone, Redes Sociales, Marca y Comunicación Corporativa. **"Juntos Contra El Virus"** constaba de 5 ejes sobre los que trabajaría cada área y sobre los que Comunicación Interna definió el plan de comunicación y las herramientas y canales online necesarios para contar el relato de las acciones que se pusieron en marcha sobre: **Salud y Seguridad, Comunicación, Marca, Escucha y Canales, Solidaridad, Formación y Ocio.**

Videos y Fotos:



Vídeo Audios Navidad empleados



Vídeo Resumen Navidad



Vídeo Voluntarios Mayores



1 año de Spirit



Newsletter JuntosContraElVirus

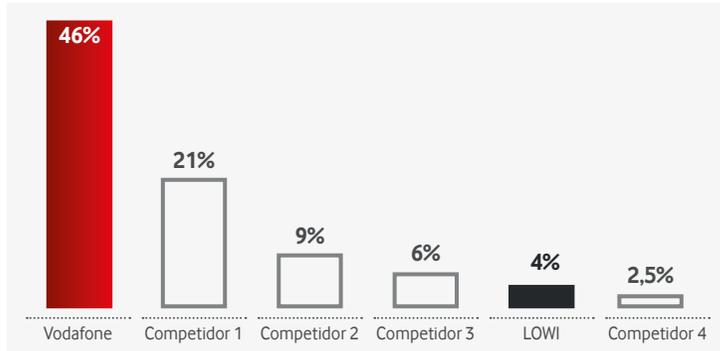
2.4 Empresa sostenible

2.4.2 Diálogo con Grupos de Interés

Redes Sociales

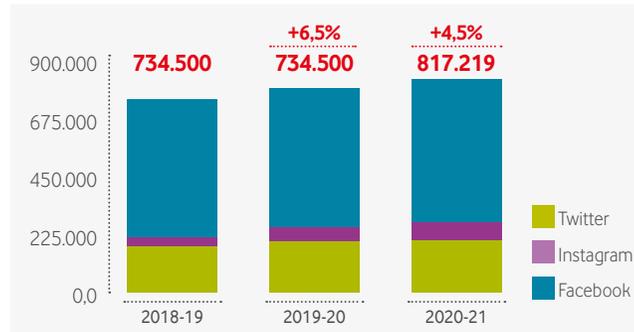
A través de las redes sociales se mantiene un diálogo fluido y continuo con nuestros diferentes grupos de interés.

- **Interacciones:** Vodafone es el operador que mayor volumen de interacciones públicas ha generado en el sector telco, acumulando el **46% del total** frente al 21% del siguiente competidor según el Panel de Epsilon Icarus Analytics. Entre los perfiles de Vodafone España y Vodafone TV en Facebook, Instagram y Twitter se han generado más de **14 millones de interacciones** de los usuarios entre Likes, RTs, Clics o Shares.



- **Tiempo de primera respuesta:** 33 minutos, **reducción del 25%** respecto al ejercicio anterior (44 minutos) lo que implica una mayor agilidad en la atención.

- **Comunidad:** durante 2020-21 Vodafone ha ganado 11.376 fans en Facebook, 11.065 followers en Twitter y 11.953 seguidores en Instagram. Un total de **34.394** lo que convierte a Vodafone en la compañía que más followers ha ganado en este ejercicio frente a los 25.750 y 24.958 de los dos siguientes competidores. Entre estas 3 plataformas se suman un total de **817.219 seguidores**, un crecimiento del **4,5% respecto a la comunidad del año fiscal 2019-20**.



Centro de Atención al Propietario

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



2.4 Empresa sostenible

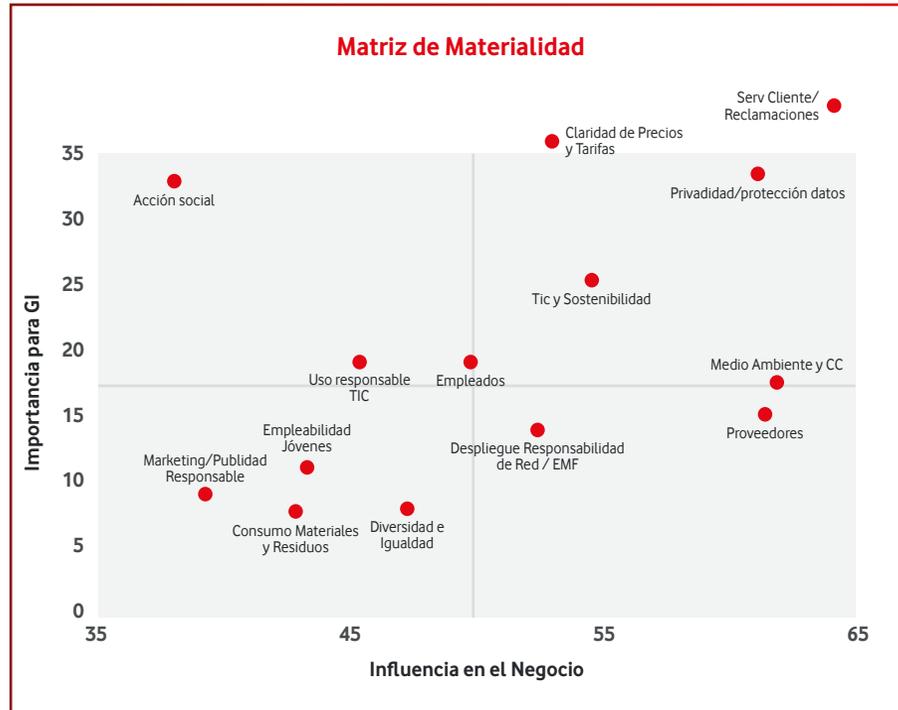
2.4.3 Análisis de materialidad

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.

Como parte de ese proceso, la matriz de materialidad es trasladada al Consejo de Administración para su aprobación.

La gestión y coordinación de estos temas es efectuada por el Departamento de Sostenibilidad y Calidad, que informa anualmente 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 (GRI 102-47)	Referencia Informe	Página
1. Servicio al cliente. Reclamaciones	Clientes	78-82
	Reclamaciones	50
2. Privacidad y protección de datos	Privacidad	49
3. Claridad precios y tarifas	Clientes	78-82
	Planeta	123
4. TIC y Sostenibilidad	Beneficios ambientales de la tecnología	87, 88
	Fundación Vodafone	95-98
5. Acción Social	Sociedad	99-102
	Planeta	119-127
6. Medioambiente y Cambio Climático	Planeta	119-127
7. Empleados	Empleados	103-118
8. Proveedores	Compras responsables	58-60
9. Uso seguro y responsable de las TIC	Sociedad	99
10. Despliegue responsable. EMF	Emisiones radioeléctricas y salud	92, 93
11. Empleabilidad jóvenes	Sociedad	102
12. Diversidad e igualdad	Empleados	109-111
13. Publicidad Responsable	Cumplimiento y empresa responsable	50
14. Consumo de Materiales y Residuos	Planeta	125, 126



2.4 Empresa sostenible

2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** 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. Algunos de estos desafíos (como la pobreza, la escolarización o la igualdad de género) se han visto especialmente afectados en el último año debido a la crisis del Covid-19.

El año 2020 marcó el inicio de la "década de acción" para poner en marcha acciones ambiciosas con el fin de alcanzar los **ODS** para 2030. En este sentido, Vodafone se compromete a desempeñar su papel aprovechando el poder de la tecnología, redes y servicios. A través del impacto de su extensa red global, su amplia gama de productos y servicios (como sus plataformas IoT y M-Pesa) y el trabajo de las Fundaciones Vodafone, cree que es posible aumentar la velocidad y la escala de la contribución en un amplio número de ODS.

Desde Grupo Vodafone se han establecido como prioritarios los siguientes ODS:



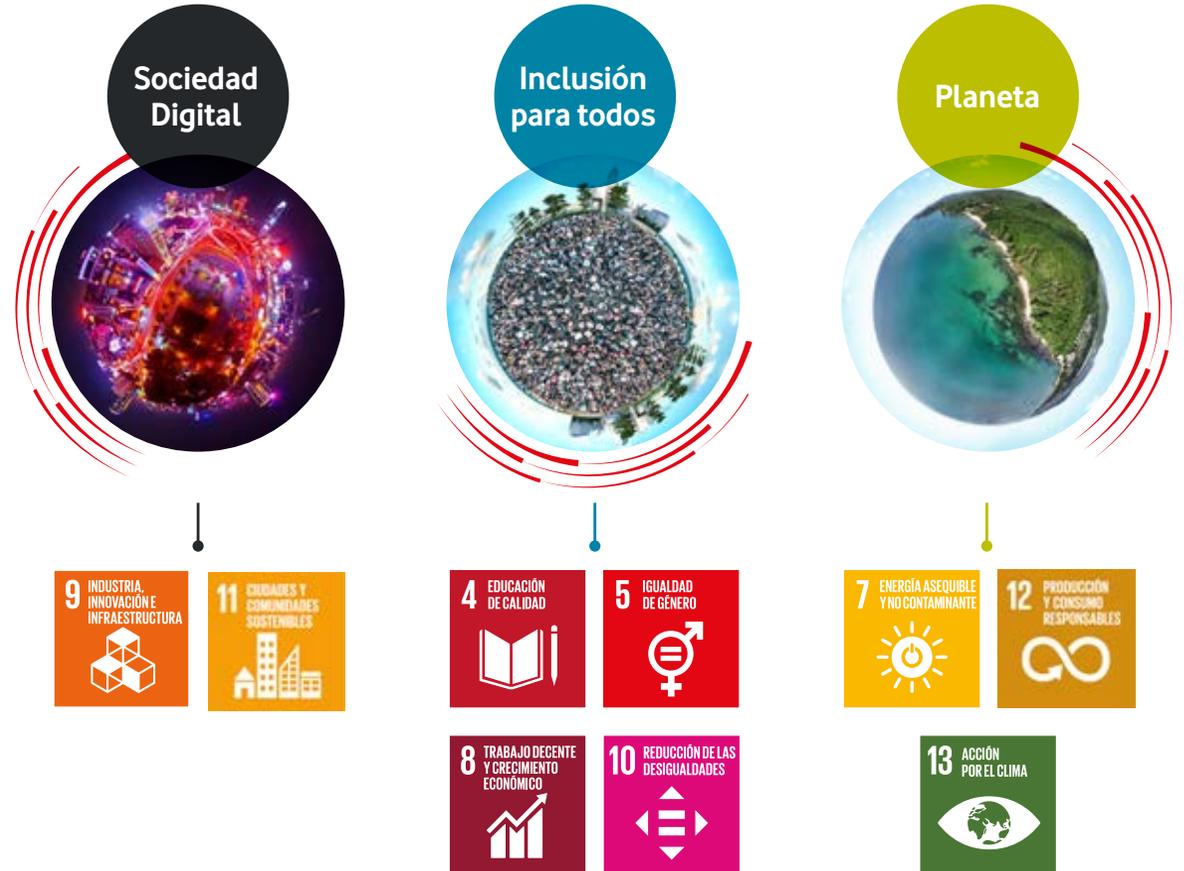
Las soluciones de conectividad y la innovación de Vodafone en temas digitales permiten que las personas, independientemente de quienes sean y donde vivan, puedan tener acceso a Internet de un modo fiable y asequible. Las soluciones de IoT y las plataformas digitales, pueden contribuir al desarrollo sostenible en una variedad de sectores, incluidos la fabricación, el transporte, la salud, la agricultura, la educación y la energía.



Los nuevos modelos de cooperación entre empresas, gobiernos, organizaciones internacionales y la sociedad civil pueden generar avances a gran escala, por ejemplo, para conectar a los que no están conectados.

A través de nuestras infraestructuras de conectividad, la innovación digital y asociándonos con otros, podemos generar impacto en muchos de los ODS para ayudar a reconstruir la sociedad.

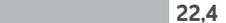
Identificados los ODS prioritarios a nivel Grupo Vodafone, durante el ejercicio 2020-21 Vodafone España ha identificado también aquellos ODS a los que como operadora local puede contribuir de una manera directa.



2.4 Empresa sostenible

2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Una vez definidos los ODS prioritarios a nivel local, Vodafone España 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 ellos y a las metas correspondientes, e indicando su compromiso y contribución:

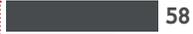
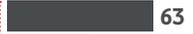
Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la contribución	Compromiso y contribución de Vodafone
	 <p>9.4 Modernización de infraestructuras</p>	Emplazamientos con 5G	Número de emplazamientos con 5G (miles) 2019-20:  237 2020-21:  427	Vodafone se compromete a continuar haciendo inversiones significativas en la estructura de red, cobertura y calidad requeridas para una economía competitiva en la era de la digitalización. A proporcionar un servicio de alta calidad que permita a clientes particulares y empresas a conectar de manera efectiva en cualquier lugar y en cualquier momento. Algunos proyectos: <ul style="list-style-type: none"> • Vodafone Instant Network • Cobertura 5G • Network Sharing • Pilotos 5G
	<p>9.c Acceso a las TIC y a internet</p>	Unidades inmobiliarias con fibra	Unidades inmobiliarias con fibra (millones) 2018-19:  22,4 2019-20:  25 2020-21:  26	
	<p>11.6 Reducción del impacto ambiental negativo de las ciudades</p>	CO2 evitado por el uso de tecnologías IoT	Toneladas de CO2 evitadas 2018-19:  677.955 2019-20:  603.493 2020-21:  665.712	Vodafone se compromete a evitar globalmente 350 millones de toneladas de CO2 a través de su oferta de IoT. Las soluciones IoT de Vodafone pueden ayudar a administraciones públicas, empresas y sociedad civil a identificar los problemas ambientales y permiten el desarrollo de smart cities, ayudándoles a desarrollarse de manera más eficiente y efectiva. Algunos proyectos: <ul style="list-style-type: none"> • Medidores inteligentes • Gestión de residuos • Logística inteligente • Gestión de flotas • Gestión del agua • Agricultura inteligente
	 <p>4.1 Enseñanza primaria y secundaria gratuita, equitativa y de calidad</p>	Formación y Educación	Nº de niñas, niños y jóvenes formados en competencias digitales para su futuro* 2019-20:  6.353 2020-21:  29.772	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: <ul style="list-style-type: none"> • Vodafone Instant Class Room • Youth 4 Good • #CodeLikeAGirl • DigiCraft • Future Jobs Finder • Tarifa Social

*Alumnos y alumnas de DigiCraft y Project Lab



2.4 Empresa sostenible

2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la contribución	Compromiso y contribución de Vodafone
 	5.1 Fin de discriminación de género	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	% de empleados por sexo 2018-19:  56,2  43,8 2019-20:  58  42 2020-21:  58  42 ● Mujeres ● Hombres	Vodafone 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
		Brecha salarial	Brecha salarial de género Ajustada : 2018-19: 4,65% 2019-20: 4,59% 2020-21: 3,42% Bruta : 2018-19: 18,60% 2019-20: 17,68% 2020-21: 14,68%	
		No discriminación	Casos de discriminación 2018-19: 0 2019-20: 0 2020-21: 0	
	5.5 Participación de mujeres en liderazgo	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	% de puestos de dirección por sexo 2018-19:  63  37 2019-20:  63  37 2020-21:  62  38 ● Mujeres ● Hombres	

2.4 Empresa sostenible

2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la contribución	Compromiso y contribución de Vodafone																																																																		
 	8.1 Crecimiento económico	Valor económico directo generado y distribuido	Contribución económica directa (millones €) 2018-19: 5.042 2019-20: 4.574 2020-21: 3.952	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 • Programa Discover • Vodafone Campus Lab • Tarifa social 																																																																		
		Impacto económico indirecto	Contribución económica indirecta (millones €) 2018-19: 1.208 2019-20: 1.135 2020-21: 927																																																																			
	8.6 Desempleo y formación de los jóvenes	Nuevas contrataciones de empleados e índice de rotación	Número de altas por sexo y edad <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Mujeres</th> <th colspan="2">Hombres</th> <th colspan="2">Total altas</th> </tr> <tr> <th>19-20</th> <th>20-21</th> <th>19-20</th> <th>20-21</th> <th>19-20</th> <th>20-21</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><= 30 años</td> <td>36</td> <td>31</td> <td>61</td> <td>63</td> <td>97</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>31 a 45</td> <td>37</td> <td>50</td> <td>92</td> <td>124</td> <td>129</td> <td>174</td> </tr> <tr> <td>>45 años</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>27</td> <td>27</td> <td>39</td> </tr> </tbody> </table> Tasa de rotación <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Masculino</th> <th colspan="2">Femenino</th> <th colspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>19-20</th> <th>20-21</th> <th>19-20</th> <th>20-21</th> <th>19-20</th> <th>20-21</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% Voluntaria</td> <td>5%</td> <td>3,7%</td> <td>4%</td> <td>3%</td> <td>5%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>% Involuntaria</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>6%</td> <td>4%</td> <td>5%</td> <td>3%</td> <td>5%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>			Mujeres		Hombres		Total altas		19-20	20-21	19-20	20-21	19-20	20-21	<= 30 años	36	31	61	63	97	94	31 a 45	37	50	92	124	129	174	>45 años	12	12	15	27	27	39		Masculino		Femenino		Total		19-20	20-21	19-20	20-21	19-20	20-21	% Voluntaria	5%	3,7%	4%	3%	5%	3%	% Involuntaria	1%	1%	0%	1%	1%	1%	Total	6%	4%	5%	3%
	Mujeres		Hombres			Total altas																																																																
	19-20	20-21	19-20	20-21	19-20	20-21																																																																
<= 30 años	36	31	61	63	97	94																																																																
31 a 45	37	50	92	124	129	174																																																																
>45 años	12	12	15	27	27	39																																																																
	Masculino		Femenino		Total																																																																	
	19-20	20-21	19-20	20-21	19-20	20-21																																																																
% Voluntaria	5%	3,7%	4%	3%	5%	3%																																																																
% Involuntaria	1%	1%	0%	1%	1%	1%																																																																
Total	6%	4%	5%	3%	5%	4%																																																																
8.8 Derechos laborales	Representación de los trabajadores en comités de salud y seguridad	Empleados con convenio colectivo* 2018-19: 100% 2019-20: 100% 2020-21: 100% Accidentes en jornada de trabajo 2018-19: 8 2019-20: 4 2020-21: 0																																																																				

*Excepto mandos



2.4 Empresa sostenible

2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la contribución	Compromiso y contribución de Vodafone														
 <p>Inclusión para todos</p>  <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	10.2 Inclusión	Inclusión de colectivos desfavorecidos	<p>Formación infancia vulnerable</p> <table border="1"> <tr> <td>2019-20</td> <td>1.384 niños/as</td> <td>72 centros</td> <td>18 educadores y voluntarios</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>1.500 niños/as</td> <td>351 centros</td> <td>1.125 educadores y voluntarios</td> </tr> </table> <p>% Tiendas propias accesibles</p> <table border="1"> <tr> <td>2018-19</td> <td>2019-20</td> <td>2020-21</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	2019-20	1.384 niños/as	72 centros	18 educadores y voluntarios	2020-21	1.500 niños/as	351 centros	1.125 educadores y voluntarios	2018-19	2019-20	2020-21	100%	100%	100%	<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 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)
2019-20	1.384 niños/as	72 centros	18 educadores y voluntarios															
2020-21	1.500 niños/as	351 centros	1.125 educadores y voluntarios															
2018-19	2019-20	2020-21																
100%	100%	100%																
 <p>Planeta</p>  <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	7.2 Energías renovables	Consumo de energía renovable dentro de la organización	<p>% Energía eléctrica renovable consumida (MWh)</p> <table border="1"> <tr> <td>2018-19</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>100%</td> </tr> </table>	2018-19	0%	2019-20	35%	2020-21	100%	<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, se ha comprometido a que, a partir de 2021, toda la energía eléctrica que utilice en la red proceda de fuentes renovables.</p> <p>Algunas iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 								
	2018-19	0%																
	2019-20	35%																
2020-21	100%																	
7.3 Eficiencia energética	Intensidad energética	<p>Consumo de energía en la red por tráfico de datos (KWh/TB)</p> <table border="1"> <tr> <td>2018-19</td> <td>103,9</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>81,5</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>57,1</td> </tr> </table>	2018-19	103,9	2019-20	81,5	2020-21	57,1										
2018-19	103,9																	
2019-20	81,5																	
2020-21	57,1																	
12.2 Uso eficiente de recursos naturales	Consumo de energía	<p>Consumo de energía total (MWh):</p> <table border="1"> <tr> <td>2018-19</td> <td>726.223</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>735.430</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>715.358</td> </tr> </table>	2018-19	726.223	2019-20	735.430	2020-21	715.358										
2018-19	726.223																	
2019-20	735.430																	
2020-21	715.358																	

2.4 Empresa sostenible

2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Contribución a los ODS	Metas	Indicadores	Evolución de la contribución	Compromiso y contribución de Vodafone
	13.1 Resiliencia a desastres naturales	Emisiones GEI	Emisiones GEI alcance 1, 2 y 3 (Tn CO ₂) 2018-19: 227.918 2019-20: 118.321 2020-21: 4.042	Vodafone se ha comprometido a reducir para el año 2025 sus emisiones de efecto invernadero (GEI) un 50 % (respecto a 2016) y a eliminarlas completamente para 2030. Para 2040 se ha comprometido a alcanzar Cero Emisiones Netas. Algunas iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> • 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) • Plataforma IoT
		Intensidad de las emisiones GEI	Emisiones GEI, alcance 1, 2 y 3/ Tráfico Datos (Tn CO ₂) 2018-19: 0,034 2019-20: 0,013 2020-21: 0,0003	

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:



1. Fin de la Pobreza
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.



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



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



6. Agua limpia y saneamiento
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.



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



15. Vida de ecosistemas terrestres
La tecnología IoT es usada en sistemas de aviso para evitar incendios forestales y monitorizar animales en peligro de extinción.



16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Vodafone 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.

2.4 Empresa sostenible

2.4.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Difusión y Formación en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Vodafone está comprometida con la difusión de los ODS tanto interna como externamente:

- 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, así como también en el "Campus Lab" de Vodafone.
- Vodafone está adherida desde 2012 al Pacto Mundial (Global Compact) y participa en diferentes eventos y grupos de trabajo relacionados con los ODS con diferentes organizaciones. En este sentido, el Consejero Delegado firmó la Declaración de los líderes empresariales para una cooperación internacional renovada.



- Además, involucrando a todos sus empleados mediante 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, e invitándoles también a participar en encuestas lanzadas por Global Compact.





Cumplimiento y Empresa Responsable

3.1

Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

- 3.1.1 Códigos Éticos
- 3.1.2 Programas contra el Fraude y la Corrupción
- 3.1.3 Privacidad en Vodafone
- 3.1.4 Reclamaciones y publicidad responsable
- 3.1.5 Sistema de gestión de calidad
- 3.1.6 Fiscalidad
- 3.1.7 Vodafone y los Derechos Humanos

3.2

Cultura de Compliance

- 3.2.1 Herramientas de Prevención y Control
- 3.2.2 Programa de Prevención de Riesgos Penales

3.3

Compras Responsables

- 3.3.1 Código de compras éticas
- 3.3.2 Política de minerales conflictivos
- 3.3.3 Proveedores

3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

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, el Consejo de Administración de Vodafone España  está comprometido 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 creando una verdadera cultura de cumplimiento dentro de la compañía.

3.1.1 Códigos Éticos

Código de Conducta y Principios de Negocio

Vodafone dispone de un **Código de Conducta** que recoge los **Principios de Negocio** que establece lo que se espera de cada persona que trabaja para y con Vodafone: empleados, directores, contratistas, filiales, sociedades y proveedores, independientemente de su ubicación. También destaca su responsabilidad hacia sus empleados, socios y accionistas.

Conducta individual

Actuamos con honestidad, integridad y justicia en nuestras relaciones tanto internas como externas. No toleramos ninguna forma de soborno, incluidas las ofertas indebidas de pagos o regalos a o por parte de los empleados. Evitamos cualquier contrato que pueda conducir a, o sugerir, un conflicto de intereses entre las actividades personales y comerciales. No damos ni aceptamos hospitalidad ni obsequios que puedan parecer que suponen una obligación. Buscamos relaciones mutuamente beneficiosas y promovemos la aplicación de nuestros principios comerciales con nuestros socios comerciales y proveedores.

Cumplimiento de la ley

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

Salud y seguridad

Protegemos la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros clientes, empleados, socios y las comunidades en las que operamos y damos a conocer cualquier información que llegue a nuestro conocimiento que demuestre claramente que cualquiera de nuestros productos o servicios viola las normas o directrices de seguridad aceptadas internacionalmente.

Integridad financiera

Proporcionamos el mejor rendimiento posible para nuestros accionistas a largo plazo. Basamos nuestras decisiones de inversión, adquisiciones y relaciones comerciales en criterios económicos, pero también tenemos en cuenta consideraciones sociales y medioambientales.

Políticas públicas y comunicaciones

Nos comunicamos abierta y transparentemente con todos nuestros grupos de interés dentro de los límites de la confidencialidad comercial. Protegemos la información confidencial contra la divulgación indebida, y cualquier comunicación autorizada de información confidencial debe limitarse a las personas que la necesiten para llevar a cabo su trabajo.

Privacidad

Valoramos la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros y salvaguardamos la información que nos proporcionan.

Empleados

Basamos las relaciones con y entre los empleados en el respeto a las personas y a sus derechos humanos. No toleramos el trabajo infantil. No aceptamos ninguna forma de discriminación, acoso o intimidación. Perseguimos la igualdad de oportunidades y la inclusión de todos los empleados por medio de nuestras políticas y prácticas de empleo.

Las comunidades y la sociedad

Nuestro objetivo es ofrecer productos y servicios que puedan transformar la vida de las personas y contribuir a un modo de vida más sostenible mediante la capacitación de las personas, colaborando con objetivos de desarrollo más amplios y la disminución del impacto ambiental. Para lograrlo, debemos operar con responsabilidad en los lugares donde hagamos negocios para mantener la confianza de la sociedad.

Medioambiente

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

3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

3.1.1 Códigos Éticos

Código de Conducta y Principios de Negocio

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 de la compañía, tomando como punto de partida los principios éticos y de negocio establecidos en el Código de Conducta. Estas políticas corporativas son, entre otras, Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales, Marca, Seguridad, Privacidad, Conflicto de Intereses, Competencia, Anticorrupción, etc.

Por último, Vodafone España cuenta también con un conjunto procedimientos locales que, conforme a lo establecido en las políticas corporativas, se encargan de describir con mayor detalle y desde un punto de vista más funcional y práctico, procesos, aspectos técnicos y planes de actuación dando cobertura a las distintas actividades y funciones propias de cada área de la Compañía.



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 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

3.1.2 Programas contra el fraude y la corrupción

Política de Anticorrupción

Vodafone España tiene una política de tolerancia cero ante el soborno que establece un conjunto de reglas y pautas claras de conducta, tendentes a evitar prácticas corruptas propias del negocio de la compañía tales como entrega de terminales y dispositivos de prueba, relación con los medios de comunicación, concursos públicos, etc. 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 España** sino a todas sus **contratas, proveedores y colaboradores**.

Sin perjuicio de todos aquellos elementos que configuran el programa de Compliance de Vodafone España, a continuación, se señalan algunos aspectos específicos y esenciales de la Política de Anticorrupción:

- **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 sólo como elemento de control sino también de transparencia. La Política Anticorrupción de Vodafone establece 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**. La formación online específica de Anticorrupción se lanzó en diciembre de 2017. Se trata de una formación que se actualiza de manera periódica por lo que, a lo largo del 2021, se llevará a cabo un nuevo lanzamiento. A cierre de ejercicio, teniendo en cuenta que este curso forma parte de los cursos de bienvenida que reciben las nuevas incorporaciones, el 98% de los empleados de la Compañía ha completado la formación online de Anticorrupción.
- 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 de Anticorrupción, en el marco del proceso anual de revisión de políticas, realizándose con carácter alternativo, cada dos años.

98% de los empleados de la compañía ha completado la formación online de Anticorrupción

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.



3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

3.1.2 Programas contra el fraude y la corrupción

Speak Up

Vodafone cuenta con un canal interno de denuncias, puesto a disposición de todos los empleados, colaboradores externos y proveedores, para que reporten **cualquier preocupación crítica** como es una presunta irregularidad, incumplimiento o comportamiento que pudiese ser ilegal o delictivo (fraude, soborno, fijación de precios, acoso, intimidación o conflicto de intereses, entre otros). El empleado tiene la información necesaria sobre Speak Up en el Código de Conducta y en la intranet de la Compañía.

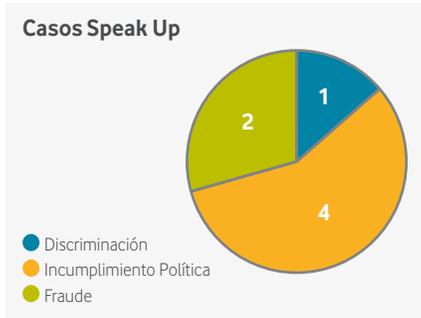
En caso de querer reportar un caso, existen diferentes opciones: informar a su superior, al departamento de Recursos Humanos o informar de manera confidencial a la línea externa de Speak Up por teléfono o a través de la aplicación habilitada. Una vez planteada una inquietud o **preocupación considerada crítica**, se tomará la decisión sobre qué área gestionará el caso (Recursos Humanos, Seguridad, Legal...) y se recopilará toda la información necesaria. En caso de proceder a iniciar una investigación, un experto cualificado investigará el caso y lo resolverá de la manera oportuna.

El proceso de denuncia se rige por los siguientes principios:

- Tratamiento consistente en todos los mercados locales
- Involucración del personal adecuado en el proceso
- Cumplimiento de los requisitos de protección de la información y confidencialidad
- Mantenimiento de registros y adecuado seguimiento de cada caso

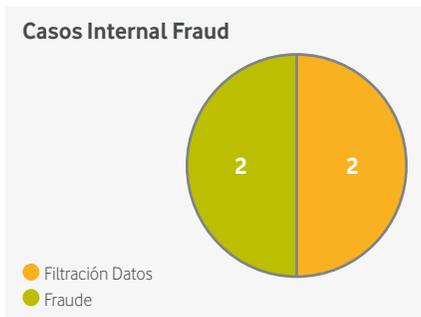
Durante el ejercicio 2020-21 hubo un total de **siete casos abiertos** a través del canal Speak Up en Vodafone España. Dos de ellos fueron denuncias anónimas y los cinco restantes fueron reportadas por empleados. Cuatro se iniciaron por causas de incumplimiento de políticas de los cuales, tres, se cerraron porque, tras la investigación, se comprobó que no existían evidencias suficientes de los hechos denunciados y, el cuarto, al considerarse que contaba con indicios de incumplimiento suficientes, fue resuelto tomando las medidas oportunas.

En cuanto a los tres casos restantes, uno consta por discriminación, aunque se comprobó que la denuncia no estaba fundada y que no existían evidencias de los hechos y, los otros dos, son casos de fraude en los que, en uno de ellos, se detectaron acciones irregulares por parte de un empleado tomando las medidas oportunas y, en el otro, se ha considerado que existen indicios, pero no se cuenta con evidencias de lo denunciado. Finalmente, **no ha habido ningún caso de violación de derechos humanos**.



En Internal Fraud, fuera del Speak Up se han registrado cuatro casos, estando dos de ellos relacionados con la filtración de datos y, los otros dos, con fraude. Tras la revisión de todos ellos, se considera que, en uno de los casos de filtración de información y en uno de fraude, existen los indicios de irregularidad necesarios para considerarlos justificados. En los otros dos restantes, se considera que no existen evidencias suficientes.

Uno de los casos de fraude fue reportado mediante carta mientras que el otro fue reportado al Manager. Los dos casos de filtración de datos fueron detectados mediante controles internos ejecutados por el área.



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.

En el ejercicio 2020-21 no se han registrado incidentes de corrupción.

3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

3.1.3 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 con las exigencias de seguridad y privacidad de las Administraciones Públicas.

Vodafone España, junto con la colaboración del Grupo Vodafone, se encuentra en un proceso continuo de mejora de sus procedimientos que garantice 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.
- **Privacidad desde el diseño:** El respeto a la privacidad es un componente clave en el diseño, desarrollo y entrega de nuestros productos y servicios.
- **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.
- **Medidas de seguridad:** Aplicamos las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales contra el acceso, uso, modificación o pérdida no autorizados.

Expedientes y requerimientos relativos a Privacidad durante el ejercicio 2020-21:

Expedientes Sancionadores: 21*

Requerimientos de Información: 308

Los costes totales asociados a los Expedientes Sancionadores son de **798.000**

* Del total de 21 expedientes sancionadores, a 31 de marzo de 2021 14 constan terminados en fase administrativa y pagados, 2 han terminado en archivo de actuaciones de la AEPD y 5 están abiertos en fase de alegaciones en vía administrativa.

3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

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:

- Carta, fax, correo electrónico o llamada telefónica.
- Presencial al acudir los clientes a alguna de las sedes de Vodafone.
- Presentación de hoja de reclamaciones.
- Presentación de hoja de incidencias en cualquier tienda propia de Vodafone.
- Comunicación por parte de Organismos Oficiales Públicos o Privados (Organizaciones de Consumidores y usuarios / AENOR) así como los reportados desde la SEAD.
- Redes Sociales.
- 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 2020-21 **han disminuido las reclamaciones oficiales en un 27,08% respecto al ejercicio anterior**. El mayor descenso se produce en los primeros meses de la pandemia (abril y mayo), aumentando paulatinamente a partir del mes de junio.

Pese a la irregular situación, se ha seguido trabajando en el análisis de la causa raíz de las reclamaciones, definiendo y desarrollando mejoras en los procesos para conseguir una mejor experiencia de cliente. Durante este ejercicio se han implantado un **53% de las acciones más relevantes**, tales como: Firma Digital, Plan Micro (Aplicación de Penalizaciones a Distribuidores por Mala Praxis, cambio estrategia de Promociones), aseguramiento provisión descuentos, mejoras desconexión sistemas, aplicación restricciones voluntarias servicios 118xx.

	Clientes empresas	Cliente particulares
Reclamaciones	0,14%*	0,33%*
Resolución	87,3%**	53,78%**

*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).

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.

13.000 consultas/mediaciones gestionadas durante 2020-21 (un 50% menos que el ejercicio anterior) con un nivel de servicio del **98%**, resolviendo el **82%** de las mediaciones

Publicidad responsable

El gran hito de en la comunicación de Vodafone para el ejercicio 2020-21 ha sido el lanzamiento de Hogar Ilimitable, los paquetes convergentes más completos del mercado a un precio muy competitivo, diseñada para los que buscan superioridad en conectividad y la televisión más completa, que incluye HBO España y Amazon Prime y además un hogar inteligente con toda la seguridad, tranquilidad y privacidad con sus soluciones de hogar digital.

En este año, marcado por la pandemia del Covid-19, todas las producciones han respetado escrupulosamente las medidas de seguridad impuestas por la Asociación de Productoras de Cine Publicitario de España (APCP).

Asimismo, todas las campañas que se han lanzado cumplen con la legalidad vigente. Para asegurarlo, Vodafone cuenta con un mecanismo de control interno por el cual el 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 2020-21, Vodafone **no ha recibido sanción alguna** relativa a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia

3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

3.1.5 Sistema de Gestión de Calidad

Vodafone España cuenta con una Política de Calidad orientada a alcanzar la excelencia en la gestión en términos de generación de valor para todos sus grupos de interés a lo largo del tiempo.

En cumplimiento de dicha Política, Vodafone ha implantado un **Sistema de Gestión de Calidad** aplicable a todos los procesos operativos que busca mejorar permanentemente el desempeño de la empresa para conseguir tanto la satisfacción de los clientes, como el cumplimiento de los requisitos establecidos en las correspondientes licencias concedidas por la Administración y en las normativas y legislaciones aplicables.

El Sistema de Gestión de Calidad es acorde con la norma internacional **ISO 9001** 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).

Desde 1996, una entidad externa acreditada **certifica** la correcta implantación y mantenimiento 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 de 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.



3.1.6 Fiscalidad

Enfoque fiscal

Vodafone opera dentro de un marco de gobernanza fiscal claramente definido, diseñado para brindar certeza a todas las partes interesadas en sus asuntos fiscales. Cuenta con una estrategia fiscal establecida que se basa en sus principios fiscales y respalda su política de gestión de riesgos fiscales e incluye un Código de conducta fiscal. Esta política fiscal es obligatoria en todos los mercados en los que opera Vodafone.

Los niveles de cumplimiento son revisados y controlados por los órganos de gobierno apropiados. Cualquier incumplimiento será tratado como una falta grave y puede estar sujeto a medidas disciplinarias.

Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

Vodafone dispone de una política de gestión de los riesgos fiscales que surgen en el desarrollo de la actividad, que establece el marco de actuación para la gestión de estos riesgos y las pautas y mecanismos de control que deben implementarse dentro del Grupo y en los distintos mercados nacionales en los que opera. Estas pautas son coherentes con las recomendaciones de la OCDE para una conducta empresarial responsable en un contexto global.

El marco de gobernanza fiscal en Vodafone España se instrumenta mediante diversos procedimientos de control y reporte, estando en última instancia, supervisado por el Comité Ejecutivo del Grupo (ExCo), así como por el Comité de Auditoría y Riesgos del Consejo de Vodafone Group Plc. Las cuestiones clave se revisan con regularidad y al menos dos veces al año.

Prevención de litigios fiscales

Vodafone procura evitar conflictos sobre esta materia a través de mecanismos como el mantenimiento de posiciones fiscales debidamente soportadas desde un punto de vista técnico; explicaciones claras y transparentes de las posiciones adoptadas; documentando debidamente los hechos relacionados y el contexto de negocio en que se adoptan; manteniendo una relación respetuosa y estableciendo una comunicación fluida con las autoridades fiscales; e, implementando sólidos procedimientos de cumplimiento para garantizar que las declaraciones tributarias sean precisas y completas.

Por su parte, al abordar el riesgo fiscal, se consideran factores como el impacto en la reputación, en las relaciones con las Administraciones tributarias, la consecuencia de los desacuerdos con ellas sobre la aplicación de la ley y el beneficio de la certeza con respecto a situaciones fiscales inciertas o en disputa.

Apetito por el riesgo

Las necesidades comerciales del Grupo Vodafone son primordiales y la función fiscal está orientada a brindar un asesoramiento claro, oportuno y relevante centrado en el negocio en todos los aspectos fiscales que deban ser objeto de consideración. Cuando existan rutas alternativas para lograr los mismos resultados comerciales, se debe recomendar el enfoque fiscal más eficiente y que cumpla con todas las leyes que resulten pertinentes.

3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

3.1.6 Fiscalidad

Compromisos de la función tributaria

La función fiscal trabaja de la mano con el negocio para mitigar el riesgo fiscal.

- Brindando un asesoramiento claro, oportuno y relevante.
- Asegurando que la empresa comprenda la política y principios de gestión de riesgos fiscales, incluido el apetito por el riesgo.
- Trabajando para garantizar que la empresa comprenda que la función fiscal debe participar en todas las transacciones, desde la planificación y la implementación hasta la documentación o el mantenimiento posterior.
- Proporcionando información adecuada como parte del proceso de aprobación de propuestas comerciales para asegurar una comprensión clara de las consecuencias fiscales: costes, beneficios y riesgos.

Además de estas reglas, Vodafone cuenta con un **Código de Conducta Fiscal** interno que establece los estándares de conducta profesional que se esperan de cada uno de los empleados encargados de la función Fiscal. Asimismo, Vodafone se encuentra adherido al **Código de Buenas Prácticas Tributarias** aprobado en el Foro de Grandes Empresas de la AEAT.

Controles para el adecuado cumplimiento tributario

El equipo responsable de la función fiscal participa en la planificación, implementación y documentación en los supuestos como cambios significativos en las actividades comerciales existentes, (incluidos nuevos productos, servicios y promociones); adquisiciones y enajenaciones comerciales o de acciones; cambios en la estructura corporativa; acuerdos de financiación transfronteriza; transacciones comerciales importantes; acuerdos comerciales intragrupo, o procesos nuevos importantes que afectan el cumplimiento tributario.

Todas las decisiones deben considerar el rendimiento financiero, el riesgo potencial para la reputación y el riesgo financiero.

Evaluación de riesgos

Todas las decisiones de negocio que resulten relevantes deben estar respaldadas por una evaluación de su riesgo fiscal que debe incluir, pero no limitarse a:

1. Una descripción completa del problema, incluida una clara declaración resumida de los hechos.

2. Una evaluación de los costes y beneficios financieros de todos los escenarios potenciales.
3. Una evaluación de los costes y beneficios no financieros, incluida una evaluación de la naturaleza y la cantidad de recursos para asegurar el beneficio.
4. Una evaluación de la probabilidad de cristalización del riesgo.
5. Comentario sobre el probable proceso de resolución de disputas.
6. Recomendaciones.

Requisitos sobre cumplimiento tributario

Vodafone España debe proporcionar anualmente una certificación al Director de Impuestos del Grupo Vodafone, haciendo constar que el equipo responsable de la función fiscal ha cumplido con esta política y, específicamente, que se han cumplido todas las obligaciones de presentación y los requisitos de pago locales.

El Código de Conducta Fiscal requiere, además, que se cumpla con todas las leyes asegurando la exactitud e integridad de la presentación de la posición fiscal en la información financiera de Vodafone, de forma que las cuentas financieras reportadas, ya sea al final del ejercicio social o en estadios intermedios, reflejen todos los tributos, incluidos los contabilizados por encima de la línea de EBIT.

Relaciones con las autoridades fiscales

De acuerdo con los requisitos del Código de Conducta Fiscal para fomentar las buenas relaciones con las autoridades fiscales, gobiernos y organismos públicos relacionados y para llevar a cabo todas esas transacciones de manera profesional, transparente y oportuna, Vodafone debe:

- Gestionar de forma proactiva la relación con las autoridades fiscales con el objetivo de minimizar el riesgo de impugnación, disputa o daño a su credibilidad
- Participar en cualquier proceso de consulta formal de la autoridad tributaria donde se espera que el asunto en consulta tenga un impacto material
- Participar en discusiones y el desarrollo de propuestas con organizaciones nacionales e internacionales como la OCDE y la UE cuando sea posible y apropiado.

En esa interacción Vodafone busca lograr la mayor seguridad jurídica planteando a la Dirección General de Tributos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, consultas de carácter vinculante sobre la aplicación de los tributos cuando la complejidad de la materia y el nivel de incertidumbre así lo requiere. Asimismo, procura alcanzar Acuerdos Previos de Valoración de operaciones entre entidades vinculadas con la AEAT en los términos del artículo 22 y siguientes del Real Decreto 634/2015, de 10 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades y solicita planes especiales de amortización de inmovilizado material de conformidad con el artículo 12 de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades.

Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal

Vodafone participa habitualmente en consultas públicas o procesos de elaboración de disposiciones normativas, directamente o como miembro de asociaciones sectoriales, proporcionando su perspectiva sobre la mejor forma de equilibrar las necesidades de financiación públicas con la necesidad de garantizar una inversión sostenible en el despliegue redes de comunicaciones electrónicas y la consecución de los objetivos de la Agenda Digital. Además, Vodafone participa en diversos foros en los que se debaten asuntos fiscales a nivel internacional.

En España destaca su participación en el Foro de Grandes Empresas constituido por la AEAT con el objetivo de fomentar discusión con los grandes contribuyentes en el que se analicen, a través de reuniones conjuntas o sectoriales, los principales problemas que se plantean en la relación entre las grandes empresas y la Administración tributaria y procurando la extensión de un modelo de relación cooperativa entre las partes.

Asimismo, Vodafone es miembro activo de la Asociación española de la Economía Digital (Adigital) y de la Asociación española para la Digitalización (DigitalES), especialmente involucradas en el desarrollo de iniciativas en materia fiscal relacionadas con las industrias que representan. Además, destaca el impulso y coordinación en 2020 de un informe elaborado por la consultora EY sobre la fiscalidad de este sector que presenta un análisis comparado con otros países del entorno sobre el impacto económico de los principales tributos y cargas que evidencian el nivel de presión fiscal existente.

3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

3.1.7 Derechos Humanos en Vodafone

A través de la conectividad, Vodafone contribuye al desarrollo socioeconómico 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. 

<p>Operaciones, productos y servicios</p> 	<p>Derecho a la privacidad y de libertad de expresión</p> <p>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.</p> <p>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. </p>	<p>Derechos Humanos en el diseño</p> <p>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).</p>	<p>Derechos de los niños</p> <p>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.</p> <p>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. </p>	
<p>Empleados</p> 	<p>Diversidad e inclusión</p> <p>Vodafone no tolera ninguna manera de discriminación relacionada con la edad, género, discapacidad, identidad de género, orientación sexual, procedencia cultural o creencia. </p>	<p>Salud y seguridad</p> <p>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. </p>	<p>Libertad de asociación, convenio colectivo y voz del empleado</p> <p>Vodafone reconoce el derecho de sus empleados a asociarse y acogerse a convenios colectivos de acuerdo con la Ley. </p>	<p>Esclavitud y tráfico de personas</p> <p>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.</p>
<p>Comunidades</p> 	<p>Inclusión digital</p> <p>El objetivo de Vodafone es democratizar la digitalización, haciendo la tecnología realmente accesible para todos, sin dejar a nadie atrás. </p>	<p>Antisoborno y corrupción</p> <p>La corrupción y el soborno puede tener un impacto 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. </p>	<p>Sociedad civil</p> <p>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.</p>	<p>Consulta comunitaria y derechos sobre la tierra</p> <p>Las redes de comunicación son infraestructuras intensivas. Por tanto, donde sea relevante, Vodafone se compromete con la consulta transparente, manteniendo activos los pactos con propietarios de tierras, líderes de comunidades y autoridades municipales.</p>

3.1 Cumplimiento normativo del Grupo Vodafone y Políticas Corporativas

3.1.7 Derechos Humanos en Vodafone

Proveedores



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. 

Control y gobierno



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 esta gestión 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. 



3.2 Cultura de Compliance

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

Por ese motivo, Vodafone España tiene implementados planes de auditorías, así como **planes de formación** que incluyen, tanto formación general online y obligatoria de manera periódica para todos los empleados, incluido el Comité de Dirección, respecto la normativa de obligado cumplimiento, a las políticas corporativas y el Código de Conducta. Adicionalmente, se cuenta con una formación presencial impartida a los colectivos de mayor afectación de acuerdo con el 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 España con la cultura ética y el cumplimiento normativo.

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

Contar con un programa orientado a crear y mantener la cultura de Compliance en Vodafone España 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.

3.2.1 Herramientas de prevención y control

Vodafone España tiene implementadas una serie de medidas para verificar la eficacia del cumplimiento de sus políticas corporativas configurando así 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**: se encarga, como segunda línea de defensa, 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 2020-21, de manera coordinada con Grupo, se ha trabajado en un nuevo modelo de Cumplimiento, revisando **129 controles asociados a 10 políticas corporativas** para determinar si son de aplicación para Vodafone España y asignando un responsable a cada uno de ellos. Con esto, se espera reforzar aún más el modelo de Cumplimiento.

Al margen de las revisiones efectuadas por el departamento de Compliance, otras áreas de la Compañía tales como Fraude, Calidad y Revenue Assurance, también integradas en la segunda línea de defensa, realizan otras actuaciones de revisión por lo que esta función se ve claramente reforzada.

- **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 2020-21 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, estableciendo las medidas compensatorias en los casos en los que se ha considerado necesario, validándose de este modo el reporte financiero completado durante todo el ejercicio. Esta auditoría se realiza internamente por el equipo SOX Compliance ("Finance Operations"), cuyo resultado se refleja en la Certificación Anual SOX firmada por el Head of Finance Operations, CTO, CFO y CEO el 27 de abril de 2021.

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.



3.2 Cultura de Compliance

3.2.1 Herramientas de prevención y control

Tercera línea de defensa

- **Auditoría Interna.** Se encarga, como tercera línea de defensa de evaluar de manera independiente el entorno de control interno de la Compañía de acuerdo con un plan anual previamente definido basado en los principales riesgos locales y del Grupo Vodafone identificados.

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.

Otros controles y herramientas

- **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. Todos los empleados, colaboradores externos y proveedores tienen acceso al mismo 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 España, 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 propias.



3.2 Cultura de Compliance

3.2.2 Programa de Prevención de Riesgos Penales

De forma complementaria Vodafone España tiene implantado un **Programa de Prevención de Riesgos Penales** (Corporate Defense), de carácter exclusivamente local, que tiene como objetivo proteger a la Compañía de la comisión de los delitos a los que está potencialmente expuesta. En el marco de este programa, 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 en su caso, las mejoras necesarias para reforzar el programa.

El **Compliance Officer** de la compañía reporta regularmente al **Comité de Auditoría y Riesgos** de Vodafone 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, como se puede ver en la tabla, son diecisiete. Desde el año 2017 se ha llevado a cabo la revisión de los controles de la matriz de riesgos de los delitos seleccionados cada año. En el ejercicio 2020-21 se ha procedido al volcado de toda la información en una herramienta de Compliance Penal de cara a mejorar el seguimiento de los controles y acciones de mejora de cada delito y automatizar los resultados.

Delitos de 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. Contra la Hacienda Pública, Seguridad Social
12. Delito contable
13. Delitos contra los derechos de los trabajadores
14. Delitos contra la ordenación del territorio y el urbanismo
15. Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente
16. Cohecho
17. Tráfico de influencias



3.3 Compras Responsables

3.3.1 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.	8	Conductas individuales: no se tolerará ninguna forma de soborno.
2	Impedir trabajos forzados: no se utilizará el trabajo forzoso y los empleados serán libres para dejar sus trabajos, previo aviso.	9	Fraude y blanqueo de capitales: se cumplirá con la legislación y normativas internacionales.
3	Horarios de trabajo: las horas de trabajo de los empleados no superarán el máximo establecido por la legislación local.	10	Abastecimiento responsable de minerales: el proveedor debe tener procedimientos y políticas claras para evitar la compra de minerales conflictivos.
4	Pago: los empleados recibirán un salario justo y razonable.	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.
5	Evitar prácticas disciplinarias: los empleados serán tratados con respeto y dignidad.	12	Medioambiente: se cumplirá con la legislación y las normativas internacionales y se asegurará una adecuada gestión de los impactos ambientales.
6	No discriminación: la Compañía no apoyará ni aplicará ningún tipo de discriminación respecto a contratación, condiciones de trabajo y remuneración.	13	Cambio Climático: se deberán identificar, medir y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero y el consumo energético de las operaciones.
7	Libertad de asociación: se respetarán los derechos de los trabajadores a afiliarse a sindicatos u organismos representativos similares.		

3.3.2 Política de minerales conflictivos

En enero 2021 entró en vigor 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. Este reglamento obliga 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 diligences" 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).



3.3 Compras Responsables

3.3.3 Proveedores



Cumplimiento de Objetivos 2019-20

- 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

Grado de cumplimiento

100%

Todos los proveedores dentro del negociado del departamento de Compras de Vodafone España **están adheridos al Código de Compras Éticas de la Compañía** y son **evaluados** dentro del ámbito de la **Política Anticorrupción**.

Durante el ejercicio 2020-21 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, un año más, 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. 

Además, participó en la implantación de un sistema de gestión energético de las actividades desarrolladas por Vodafone España para la operación de infraestructuras y la prestación de servicios de comunicaciones acorde a la **norma ISO 50001**. La auditoría inicial (Etapa 1) se realizó 100% en remoto debido a la pandemia y su resultado fue satisfactorio. El objetivo fueron los grandes suministros (centros core) y las sedes de Vodafone Plaza y Sevilla, que aglutinan aproximadamente 20% del consumo total.

Compañía Vantage Tower

El departamento de Compras de Vodafone ha participado durante el ejercicio fiscal activamente en el proyecto Skylon, proyecto desarrollado para ejecutar la segregación y salida a bolsa de la filial Vantage Tower, empresa de infraestructuras de torres de comunicación.

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.). En este sentido, en el presente ejercicio el Grupo Vodafone ha comenzado a evaluar a sus proveedores específicamente en base a los compromisos de éstos en materia de diversidad, inclusión y medio ambiente, asegurando que la cadena de suministro contribuye al Propósito de Vodafone. Así, el "propósito" de un posible proveedor representa el 20% de los criterios de evaluación para una "Request For Quotation" (RFQ) para proporcionar a Vodafone sus productos o servicios. Los proveedores son evaluados en función de su compromiso y desempeño con la diversidad e inclusión, el medio ambiente y la salud y seguridad en las categorías en las que sea un riesgo. 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. Los pilares evaluados fueron los siguientes: Comercial, Entrega, Calidad, Prevención de Riesgos Laborales. El resultado final obtenido para el desempeño de los 19 proveedores evaluados fue de **79 puntos de NPS**. Este resultado no solo **mejora el obtenido en el proceso de evaluación del año anterior**, que fue de 66 puntos de NPS, sino que **supera el objetivo de compañía**, el cual está **marcado en 75 puntos**.

Asimismo, durante 2020-21 se llevó a cabo una ambiciosa auditoría encaminada a revisar el proceso completo en la **gestión de contratos**, tanto en el proceso de firma y custodia, como en las políticas y clausulados incluidos en cada uno de ellos. Dentro de dicha auditoría se ejecutaron todas las acciones correctoras identificadas en el proceso.

Por último, durante el ejercicio fiscal el departamento de compras ha atendido una auditoría de revisión de su **proceso de sourcing**, no solo en la manera en cómo se gestionan las necesidades de negocio, criterios de evaluación, enfoque del abastecimiento, Sourcing event o adjudicación de proveedores, sino también en cómo se refleja dicha gestión en las herramientas corporativas (Evo Ariba Sourcing tool).



*Incluye Adquisiciones de Inmovilizado Material e Inmaterial.



*Se ha cambiado el criterio para la consideración de compras a proveedores locales de terminales, de mantenerse el criterio del año anterior, el % de compras totales a proveedore locales hubiera sido de un 86,8%.

3.3 Compras Responsables

3.3.3 Proveedores

Actuaciones en materia de Seguridad y Salud

Para asegurar el **cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud**, además de incrementarse su divulgación entre los proveedores, se han llevado a cabo diversas actuaciones:

- Debido a la situación actual de pandemia, **las visitas** presenciales a **emplazamientos de red se sustituyeron por visitas virtuales. Se realizaron tres visitas virtuales:** una a un site con torre tubular, equipo outdoor para ver los trabajos de ajuste de tilt. Otra en enero para ver procesos de logística en almacén haciendo un tour para ver el proceso de reparación de equipos de telecomunicaciones. Y la última relativa a una avería de cliente residencial por falta de nivel óptico, con trabajos en fachada utilizando una escalera para acceder a CTO.
- Se realizó una sesión conjunta con todos los proveedores de riesgo para recordar las principales líneas de trabajo y se reforzó el uso de escaleras de mano.
- En lo relativo a las contrata, se solicitaron DocAc actualizados (Documento de Acreditación de proveedores) y, mensualmente, reportes de autocontroles y subcontratación (por los departamentos correspondientes) que permiten conocer la política seguida en los niveles de subcontratación.
- Se continúa con los planes de Seguridad y Salud para consolidar y mantener permanentemente actualizado un ranking de proveedores según su performance en el ámbito de Prevención de Riesgos, desarrollado para lograr la excelencia de las empresas homologadas.
- Se supera la auditoría de Seguridad y Salud con un punto fuerte (visitas, H&S Tours) y, tras la aparición de Vantage, se enfatiza en el Sistema de Gestión que sigue manteniéndose eficaz y no se ha resentido por ello (reconociéndose así en la auditoría). Además, como oportunidad de mejora/acción derivada de la auditoría, se inicia un proceso de comunicación de las políticas actualizadas de Seguridad y Salud a las empresas de alto riesgo de para armonizar la gestión de todas las subcontratas dentro de la política de prevención de riesgos laborales.

Desarrollo firma electrónica de documentos

Para dar respuesta a una necesidad identificada hacía tiempo y aprovechando la situación de confinamiento, se ha desarrollado y definido el proceso de firma electrónica de documentos. Este proceso facilitará la firma de contratos, adendas, comunicaciones y cartas a terceros sin necesidad de gestión física de los mismos.

Herramientas para la Gestión de las Compras

Celonis: como cada año, a la herramienta de seguimiento y análisis se han seguido incorporando mejoras en los módulos ya existentes, nuevos informes y más variables que permiten medir a la compañía, ver la consecución de objetivos y mejorar la gestión diaria y en el E2E de los procesos.



Próximos Objetivos

- Optimización del proceso de **firma electrónica**.
- **Ariba Purchasing:** conseguir el uso fluido de los usuarios de cada área y la optimización de los workflow de procesos a través de mejoras continuas.

4

Análisis del entorno

4.1

Situación y Tendencias del Sector

- 4.1.1 Ingresos y empleo
- 4.1.2 Infraestructuras
- 4.1.3 Evolución de las líneas

4.2

Novedades Legislativas y Regulatorias



4.1 Situación y tendencias del sector¹

4.1.1 Ingresos y empleo

Los **ingresos minoristas** del sector en 2020 (23.327 millones de euros) fueron un **5,8% menores** a los del 2019, notándose el impacto del Covid-19.

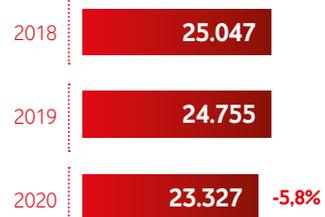
El comportamiento que muestran los ingresos durante los últimos 6 años es plano, lo que es un índice del estancamiento y madurez del sector.

Los servicios de **voz fija y de voz móvil** siguen presentando una senda de importantes ingresos descendentes (un 13,5% y 4,8% respectivamente), también le ocurre lo mismo a los ingresos de banda ancha fija que aumentaron un 0,8%. A diferencia de los últimos ejercicios los ingresos de Banda Ancha Móvil y de servicios audiovisuales se redujeron un 0,1% y un 11,6%, estos últimos debido principalmente al impacto del Covid-19.

También hay que destacar que los ingresos por venta de equipos y terminales descendieron un 16,1% respecto al año 2019.

Respecto al empleo del sector, este se ha sufrido un ligero incremento del 2,1% hasta alcanzar los 55.432 empleados.

Evolución ingresos minoristas (millones €)



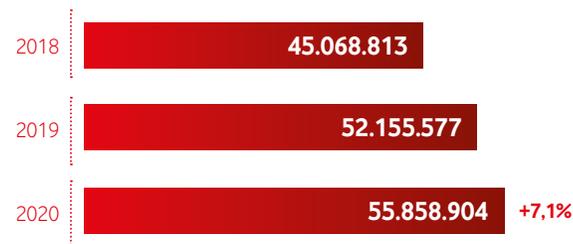
Evolución empleo del sector



4.1.2 Infraestructuras

El número de accesos instalados de **FTTH** (Fiber To The Home) sigue creciendo a buen ritmo, hasta alcanzar la cifra de 55,8 millones de unidades inmobiliarias. 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), alcanza la cifra de 66 millones de unidades inmobiliarias.

Accesos FTTH instalados (en unidades inmobiliarias)



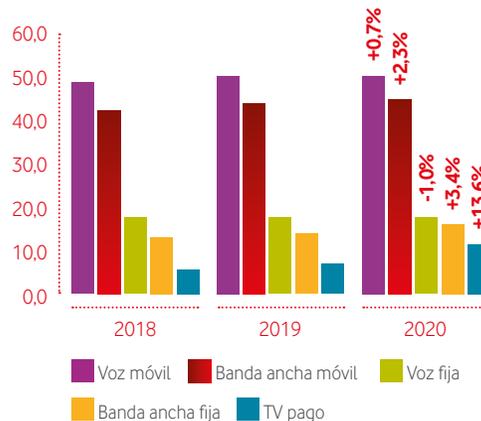
¹ Los datos han sido extraídos del informe de la CNMC correspondiente al IV Trimestre de 2020.

4.1 Situación y tendencias del sector¹

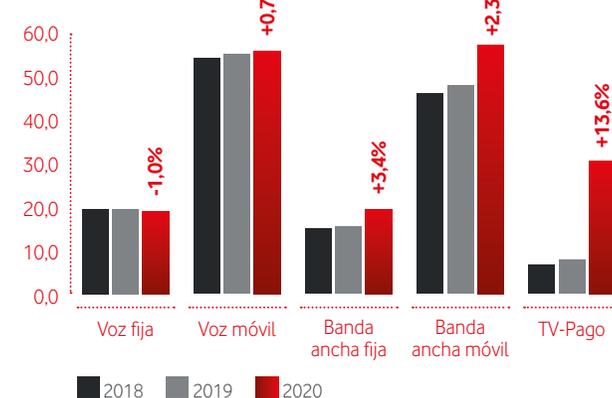
4.1.3 Evolución de las líneas

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 líneas por tipo de servicio (millones)



Evolución líneas por tipo de servicio (millones)



- El número de líneas de **Voz Fija** (19,3 millones) sufre una pequeña bajada del 1,0% con respecto al año anterior. El número de portabilidades sigue en valores muy elevados (2,11 millones) aunque ligeramente inferiores que en 2019 (2,17 millones).
- El número de líneas de **Voz Móvil** (55,6 millones) crece un 0,7%, situándose la penetración en 117,6 líneas por cada 100 habitantes. Al igual que en el caso de la numeración fija, el número de portabilidades ha sido muy elevado (6,76 millones) pero bastante menor que la cifra de 2019.
- Al igual que en los últimos años, se produce un crecimiento en el número de líneas de **Banda Ancha Móvil** (un 2,3% hasta alcanzar los 49,2 millones), en el número de líneas de **Banda Ancha Fija** (un 3,4% hasta alcanzar los 15,9 millones) y en los servicios de **Televisión de Pago** (un 13,6% hasta 8,2 millones).

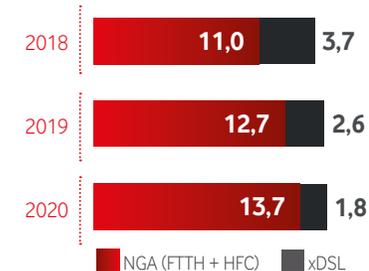
Respecto al mercado de banda ancha fija, es de destacar que el número de líneas en servicio de FTTH alcanza los 11,6 millones, 1,4 millones más que en el año anterior. Estas líneas, unidas a las de HFC provocan que solamente un 11% de las líneas de Banda Ancha Fija correspondan a accesos de xDSL, cuando en el año 2019 ese porcentaje era del 17%.

Respecto a la velocidad de las conexiones de banda ancha, siguen consolidándose las que tienen velocidades superiores o iguales a 100 Mbps, que aumentan hasta llegar a conformar el 84% del conjunto, respecto al 76,5% del año anterior.

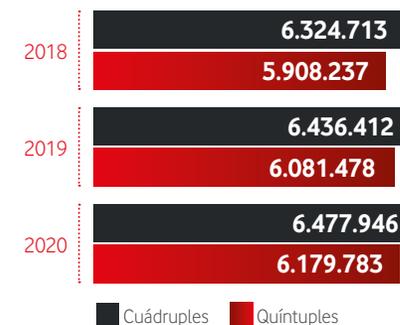
El comportamiento del consumidor sigue mostrando una elevada tendencia a la **contratación empaquetada**. Los paquetes quintuples o con cinco servicios (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil + TV de Pago) superaron 6,1 millones de contrataciones, 98.000 más que el año anterior. El número de paquetes cuádruples (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil), también crecieron ligeramente en el año 2020 hasta los casi 6,5 millones.

Como último dato destacable, cabe señalar que el número de líneas M2M (Machine to Machine) sigue en ascenso, alcanzándose al final del año 2020 7,7 millones de líneas, un crecimiento del 13,9% respecto al año 2019.

Evolución líneas de banda ancha fija por tecnología (millones)



Empaquetamientos cuádruples y quintuples



Líneas M2M



¹ Los datos han sido extraídos del informe de la CNMC correspondiente al IV Trimestre de 2020.

4.2 Novedades legislativas y regulatorias

Consulta pública sobre la nueva Ley General de Telecomunicaciones

El 11 de septiembre de 2020 se inició el periodo de audiencia pública para el Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones (LGTEL), que realiza la transposición al ordenamiento jurídico español del Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. El Anteproyecto: (i) amplía el ámbito de la regulación para incluir los servicios de comunicación interpersonales no basados en numeración o de mensajería, lo cual supone la posibilidad de regular los servicios OTT, (ii) se armonizan las condiciones con el resto de estados, se refuerza la transparencia en los contratos y se introducen algunas obligaciones en relación a los paquetes de servicios, (iii) se revisa el concepto de servicio universal y se eliminan guías y cabinas, pero se incluye la obligación de prestar una velocidad suficiente para asegurar el acceso a determinados servicios, (iv) se refuerzan las capacidades de los servicios de comunicaciones de emergencias y se desarrollan obligaciones relacionadas con la localización geográfica y sistemas de avisos de emergencias a la población, (v) se revisan las normas relativas a la gestión del espectro radioeléctrico y (vi) se incrementan los importes de las infracciones leves y se incluye la posibilidad de penalizaciones directas a los representantes legales o personal directivo de las organizaciones.

Vodafone considera de forma general que el Anteproyecto de LGTEL supone en términos generales un modelo adecuado.

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 por 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.

Por otro lado, la **fiscalidad excesiva** es uno de los principales obstáculos a los que se enfrenta al sector y requiere una solución que pase por el respeto a los principios de capacidad económica y de seguridad jurídica, siendo el presente Anteproyecto de Ley la mejor oportunidad para llevar a cabo los cambios necesarios para reducir la elevada presión fiscal a la que se encuentra sometida el sector.

Prohibición de los números 902 en la atención al cliente

El pasado 23 de diciembre de 2020 entró en vigor la **Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios**. La principal novedad de la norma es la **prohibición de utilizar en exclusiva numeración de tarificación especial** (902, 901... y cualquier otra con coste para el usuario superior al de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar) para la prestación de servicios de atención al cliente, debiendo ofrecerse estos servicios adicionalmente y con la misma información/publicidad mediante un número gratuito en sectores básicos, y un número geográfico o móvil en el resto de sectores. La obligación es exigible a las empresas que utilizan la numeración en sus servicios de atención al cliente, **no existiendo ninguna obligación directa para Vodafone**.

A pesar de que la obligación es exigible a las empresas que utilizan dicha numeración en sus servicios de atención al cliente, y no a los operadores de telecomunicaciones, **Vodafone** ha lanzado varias acciones encaminadas a informar a sus clientes que utilizan dicha numeración de las obligaciones establecidas en la norma.

Prórroga de las licencias de 2,1 GHz (y 3,5 GHz)

Durante el año 2020 expiraban las concesiones de uso de determinados bloques de frecuencias para el uso de servicios móviles en las bandas de 2,1 GHz y 3,5 GHz. El Ministerio resolvió la ampliación de la concesión de estos bloques de frecuencias para los cuatro operadores móviles, Vodafone, Telefónica, Orange y Yoigo.

En el caso de **Vodafone** se otorgó la prórroga de la concesión de la banda de 2,1 GHz durante 10 años, hasta abril de 2030.

4.2 Novedades legislativas y regulatorias

Espectro en la banda de 700 MHz

Durante el año 2020 se ha avanzado con relación a las condiciones de subasta de frecuencias en la banda de 700 MHz que está previsto que se desarrolle durante el primer semestre de 2021.

A lo largo de 2020 el gobierno comunicó su intención de retrasar la subasta hasta finales del año 2020 o principios de año 2021. Asimismo, se aprobó una Orden Ministerial estableciendo el límite máximo de frecuencias que cada operador individualmente podrá tener por debajo del umbral de 1 GHz, con el objetivo de incrementar el nivel de competencia entre los operadores. Este límite estableció una doble condición, por un lado, se establece un máximo de 2X15MHz en la banda de 700 MHz y adicionalmente un límite máximo combinado de 2X35 MHz para las tres bandas por debajo de 1 GHz (700, 800 y 900 MHz).

En diciembre de 2020 se lanzó una nueva consulta pública con las bases concretas para la subasta de 700 MHz prevista para el primer semestre del año 2021. El conjunto de los operadores móviles con redes propias trasladaron el rechazo a las condiciones propuestas teniendo en cuenta las exigentes obligaciones relacionadas con los precios de salida, y las obligaciones de cobertura y acceso mayorista que se proponían: i) Los precios de salida propuestos fueron de 200 millones de euros por cada bloque de 2x5 Mhz y 340 millones de euros por un bloque de 2x10 Mhz, ii) los compromisos de despliegue requerían dar cobertura al 50% de municipios de 50.000 habitantes en el primer año, el 75% en el segundo y 100% en el tercero, y adicionalmente para el bloque 2x10 Mhz, 100% de municipios de 20.000 habitantes en 3 años, iii) y en cuanto a las obligaciones mayoristas, los operadores tendrían la obligación durante 4 años de brindar acceso mayorista a terceros operadores. A la vista de los comentarios recibidos desde el sector, el Ministerio ha trasladado públicamente su intención de revisar las condiciones atendiendo en parte las peticiones recibidas. Está previsto que la subasta se convoque definitivamente durante el segundo trimestre de 2021.

Subasta en la banda de 3,5 GHz

El 22 de febrero de 2021 tuvo lugar la subasta de 20 MHz que estaban libres en la banda de 3,5 GHz. El precio de salida por cada bloque de 10 MHz se fijó en 21 millones de euros teniendo en cuenta el precio final medio obtenido en la última licitación en esta banda. El plazo de finalización de las concesiones coincide con el plazo de los bloques asignados en 2018, hasta diciembre de 2038.

Vodafone no participó y la subasta finalizó tras una ronda única de ofertas, con Telefónica y Orange siendo adjudicatarias de 10 MHz cada una a un precio de 21 millones de euros por bloque.

Una vez que la totalidad de los bloques de frecuencia de esta banda están asignados (Vodafone 90 MHz, Orange 110 MHz, Telefónica 100 MHz y Masmóvil 80 MHz) se iniciará un proceso de reordenación completo de toda la banda para optimizar el uso eficiente de las frecuencias por cada uno de los operadores. El objetivo de esta reordenación será intentar que todos los operadores tengan su espectro contiguo en lugar de en diferentes bloques distribuidos en diferentes partes de la banda. Actualmente, **Vodafone es el único operador que tiene su espectro contiguo.**

Plan España Digital 2025

En julio 2020 el Gobierno presentó el Plan España Digital 2025, con el que pretende **impulsar la transformación digital del país para el periodo 2020-2022** a partir de la colaboración público-privada, movilizando en torno a 70.000 millones de euros.

Para este periodo el Gobierno va a dotar al Plan de una **inversión pública de 20.000 millones de euros**, de los cuales aproximadamente 15.000 provendrían de la financiación del Plan de Recuperación europeo Next Generation EU. Los otros **50.000 millones corresponderían a la iniciativa privada.**

Los ejes del plan son:

- **Conectividad:** 100% de la población con cobertura de 100Mbps en 2025.
- **5G:** liderar el despliegue en Europa, fijando que en 2025 el 100% del espectro radioeléctrico esté preparado para el 5G.
- **Competencias digitales:** 80% de las personas con competencias básicas para 2025, la mitad de ellas mujeres.
- **Ciberseguridad:** disponer de 20.000 especialistas en ciberseguridad y datos para 2025.
- **Administraciones Públicas:** actualización de infraestructuras, con un 50% de los servicios públicos disponibles a través de app móvil en 2025.
- **Digitalización empresarial:** foco en las PYMES, 25% del volumen de negocio proveniente del comercio electrónico en 2025.
- **Digitalización del modelo productivo:** búsqueda de proyectos tractores de transformación digital y reducción del 10% de las emisiones de CO2 gracias a la digitalización en 2025.
- **Hub Audiovisual:** España como plataforma audiovisual europea, incrementando para 2025 la producción en un 30%.
- **Economía del dato:** 25% de las empresas usando Inteligencia Artificial y Big Data en 2025.
- **Derechos digitales:** elaboración de una Carta de Derechos Digitales.

4.2 Novedades legislativas y regulatorias

Anteproyecto de Ley de Ciberseguridad 5G

El Gobierno presentó en diciembre de 2020 el Anteproyecto de Ley de Ciberseguridad 5G, a través del cual busca crear un marco favorable para el despliegue e inversión de los operadores e impulsar la tecnología 5G. El Gobierno pretende trasladar al marco jurídico español las medidas contenidas en la "toolbox" consensuada por los Estados miembros de la UE para mitigar los riesgos de seguridad. Su aprobación definitiva se espera en el tercer o cuarto trimestre de 2021.

A través de esta norma los operadores deberán realizar una **evaluación de gestión de riesgos, analizando su dependencia en la cadena de suministros y elaborando una estrategia de diversificación de suministradores**. Ésta debe incluir medidas para limitar la dependencia de un solo suministrador y restricciones para aquellos que sean calificados de alto riesgo, tras Acuerdo de Consejo de Ministros a iniciativa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital con previo informe del Consejo de Seguridad Nacional. El Gobierno adoptará además y vía Real Decreto, un Esquema de Seguridad de Redes y Servicios 5G, donde se priorizarán los riesgos y las medidas a tener en cuenta por los operadores.

Vodafone considera que el desarrollo de esta norma deberá incorporar suficiente seguridad jurídica para los operadores y sus inversiones. Así, serán imprescindibles reglas claras que proporcionen certeza y unos tiempos razonables y proporcionados para la aplicación de las nuevas obligaciones contenidas en la misma, junto con compensaciones razonables para las operadoras.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Gran parte de las medidas contenidas en el plan España Digital 2025, se canalizarán a través del Plan de Recuperación que el Gobierno remitirá a la Comisión Europea a finales de abril de 2021, a través del cual se pretenden ejecutar cerca de 72.000 millones de euros provenientes de fondos europeos para el periodo 2021-2023, de los que cerca del **33% irán destinados a planes de digitalización**. Para ello, el Gobierno ha presentado ya planes nacionales de Conectividad, 5G, Digitalización de PYMES, Modernización de la Administración Pública, Competencias Digitales o Inteligencia Artificial. A la espera de dichos fondos, el Gobierno incluyó en sus Presupuestos Generales del Estado para 2021 una partida de **27.000 millones de euros a modo de adelanto** para la ejecución de estos planes.

Vodafone hizo llegar al Gobierno sus propuestas para la recuperación y transformación digital de la economía española, así como sus prioridades de cara a la elaboración del Plan Nacional de Recuperación, además de colaborar con el Gobierno y el Instituto Nacional de Estadística a través de la compartición de datos de movilidad, y el no cobro a los clientes por la utilización de la app Radar Covid.

Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial

En diciembre de 2020 el presidente del Gobierno, Pedro Sánchez, presentó la **Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial** cuyo objetivo es generar un entorno de confianza respecto al desarrollo de una **Inteligencia Artificial (IA) inclusiva, sostenible y que ponga a la ciudadanía en el centro**.

La puesta en marcha de dicha estrategia **movilizará una inversión pública de 600 millones de euros en el período 2021-2023**, a los que se añadirá la aportación del fondo Next Tech de naturaleza público-privada y que persigue impulsar el emprendimiento en tecnologías digitales habilitadoras. En los **Presupuestos Generales del Estado para 2021** se prevén **330 millones de euros** para Inteligencia Artificial y Economía del Dato.

Plan de Conectividad y Estrategia de Impulso del 5G

El Gobierno presentó en diciembre de 2020 el Plan Nacional de Conectividad y la Estrategia de Impulso al 5G. Ambos planes prevén una **inversión en estos cinco años de 4.320 millones de euros de inversión pública** (883 millones ya previstos en los Presupuestos para 2021) y se **prevé** movilizar una **inversión privada de 24.000 millones de euros**.

El Plan para la Conectividad tiene prevista una inversión de **2.320 millones de euros hasta 2025, 583 millones en los Presupuestos Generales del Estado de 2021**. Tiene como objetivos contribuir a la cohesión territorial, impulsar el crecimiento económico, apoyar la transformación digital de actividades económicas, y facilitar a la población el acceso a los servicios esenciales a distancia. Su principal objetivo es el de incentivar el despliegue de banda ancha en centros urbanos, zonas despobladas, centros de referencia y asistenciales, de forma que **se alcance en 2025 una velocidad de 100 megabits por segundo para el 100% de la población**. Junto a él, se espera que el **100% de los polígonos industriales tengan una conexión escalable a un gigabit por segundo en 2025**, uno de los objetivos de la estrategia europea "la Sociedad del Gigabit".

La Estrategia de impulso de la tecnología 5G que prevé **inversiones de 2.000 millones hasta 2025, de los cuales 300 millones están ya previstos en los Presupuestos para 2021**, consta de tres ejes. El primero incluye acciones para facilitar la disponibilidad de las bandas de frecuencia prioritarias para los servicios 5G. El segundo eje establece medidas de apoyo al despliegue de redes. Las metas son **alcanzar al 75% de la población española con cobertura 5G**, así como cobertura 5G ininterrumpida en las principales carreteras, ferrocarriles y puntos singulares como aeropuertos. Por último, la Estrategia promueve el uso de 5G en los proyectos tractores de digitalización sectorial.



4.2 Novedades legislativas y regulatorias

Manifestación de interés sobre Conectividad y 5G rural

En enero de 2021 el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital publicó una solicitud de manifestaciones de interés para recibir propuestas que, mediante un modelo de colaboración público-privada, permita **extender banda ancha de alta velocidad y adelantar cobertura 5G en zonas rurales y áreas de baja densidad poblacional**. El Gobierno pretendía así recabar del sector privado el diseño de uno o varios instrumentos encaminados a conseguir los siguientes objetivos específicos:

- 100% de cobertura de banda ancha que ofrezca un acceso de 30 Mbps en movilidad en 2023.
- 100% de la población con cobertura de 100 Mbps en 2025.
- Acelerar los despliegues de red para ofrecer cobertura 5G en zonas rurales y de población dispersa.

Vodafone remitió el pasado mes de febrero su respuesta al Ministerio a través de dos proyectos que responden a la **necesidad de desplegar banda ancha de 30Mbps** a través de dos subproyectos para la modernización de emplazamientos rurales y la creación de una nueva malla de cobertura, así como de proporcionar 5G en localidades de baja población donde la capacidad global de la red será multiplicada y se adelantará un gran salto tecnológico.

Revisión del mercado 3a-3b

La CNMC ha propuesto ampliar la zona competitiva a 592 municipios (donde la cuota de Telefónica en el mercado minorista de banda ancha es inferior al 50% y existen, al menos, tres redes NGA con una cobertura mínima del 20%), mientras que el resto de municipios formarían parte de la zona no competitiva. En esta zona competitiva, la CNMC ha planteado que Telefónica mantenga sus obligaciones de acceso a la infraestructura de obra civil, así como las obligaciones de acceso desagregado al par de cobre. Sin embargo, no impone obligaciones de acceso mayorista a su red de fibra.

En el resto del territorio (7.539 municipios), la CNMC ha propuesto, además de los servicios anteriores, la imposición a Telefónica de prestar los servicios mayoristas de acceso desagregado virtual a la fibra óptica (NEBA local) y de banda ancha NEBA fibra, así como los servicios de acceso indirecto sobre cobre denominados NEBA cobre, ADSL IP regional y nacional.

Al igual que en la regulación vigente, la CNMC propone que los precios de las líneas prestadas con pares de cobre sigan orientados a costes y los de las líneas prestadas con fibra estén sujetos a un test de replicabilidad económica, para el que no se proponen cambios respecto a su metodología actual.

Siguientes pasos: tras analizar los comentarios recibidos, la CNMC aprobará un proyecto de medida que se remitirá a la Comisión Europea, así como al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y posteriormente aprobará la resolución definitiva.

Revisión del mercado 4

La propuesta de la CNMC es **continuista** con la regulación actual:

- Servicio de banda ancha mayorista de alta calidad, denominado NEBA empresas, precios de las líneas prestadas con pares de cobre orientados a costes y los de las líneas prestadas con fibra sujetos a una prueba de replicabilidad económica.
- Servicio de líneas alquiladas terminales (ORLA), con precios de las líneas alquiladas con interfaz tradicional de 2Mb/s orientados a costes y los de las líneas prestadas con interfaces Ethernet (10/100/1000Mb/s) sujetos a una prueba de replicabilidad económica.

Telefónica debe prestar ambos servicios en todo el ámbito nacional (no se realiza una segmentación geográfica). El análisis de mercado también incluye una revisión de los precios ORLA. Se propone **una reducción del 33%** en los precios de las líneas tradicionales de 2Mb/s y una **reducción del 17,2%** en los precios de las líneas Ethernet de 10, 100 y 1000Mb/s.

Siguientes pasos: tras analizar los comentarios recibidos, la CNMC aprobará un proyecto de medida que se remitirá a la Comisión Europea, así como al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y posteriormente aprobará la resolución definitiva.

Nueva Ley General de Comunicación Audiovisual

En noviembre 2020 se publicó el texto del Anteproyecto de la nueva Ley General de Comunicación Audiovisual (LGCA). El principal objetivo del legislador es adaptar la normativa al contexto actual de digitalización de los servicios audiovisuales y extender sus obligaciones y garantías a los nuevos agentes del mercado que han ido surgiendo como respuesta a los cambios en los patrones actuales de visionado audiovisual.

Vodafone presentó sus alegaciones al Anteproyecto en diciembre 2020, centrándose en la consagración del principio de Level Playing Field, garantizando así la aplicación del mismo nivel de regulación a todos los prestadores de servicios audiovisuales que ofrecen en el mercado unos servicios similares y que compiten por los mismos clientes y audiencias, para que desarrollen su actividad en condiciones no discriminatorias.

En las alegaciones se prestó especial atención a cuestiones tales como: la cesión de la señal por la Corporación RTVE al resto de operadores audiovisuales, solicitando que además del contenido lineal se ceda gratuitamente el contenido no lineal; las obligaciones de promoción y financiación de obra europea, buscando que estas obligaciones sean lo menos gravosas posibles y sean de aplicación a todos los agentes del mercado audiovisual; la modificación del régimen sancionador; o la obligación de Vodafone de financiar la Corporación de Radio y Televisión Española.

5

Análisis de Riesgos

5.1

Modelo de gestión de riesgos

5.2

Principales riesgos y medidas de mitigación

5.3

Riesgos asociados al cambio climático

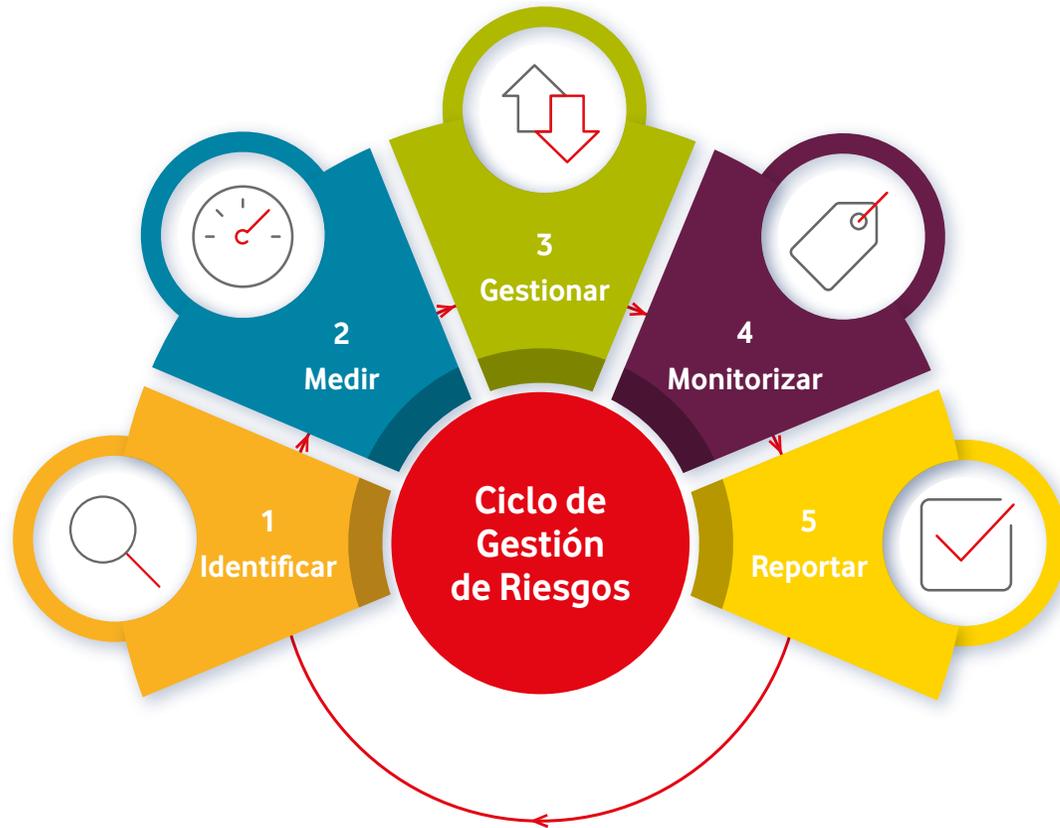


5.1 Modelo de Gestión de Riesgos

El modelo de Gestión de Riesgos de Vodafone España se enmarca en una **metodología desarrollada por el Grupo Vodafone**. Bajo este contexto, Vodafone España 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 identificado se le asigna un responsable a nivel de Dirección.

Identificados los principales riesgos, se llevan a cabo las siguientes 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:

Ciclo Gestión de Riesgos



1. Identificar: el responsable de cada riesgo **define y documenta** sus potenciales consecuencias o impactos, así como desglosa el riesgo en sub-riesgos. Cada riesgo se clasifica en el ámbito de una de las siguientes categorías:

- a. Comercial
- b. Resiliencia de Negocio y Seguridad
- c. Logística
- d. Legal y Regulatorio
- e. RRHH
- f. Financiero
- g. Asuntos Exteriores

2. Medir: el **nivel de impacto y probabilidad** de cada riesgo principal se mide con criterios estandarizados.

3. Gestionar: el responsable del riesgo y sus colaboradores identifican y documentan las medidas existentes para su mitigación con su encargado de implantación. A cada riesgo se le asigna un nivel de Tolerancia, que define si está siendo gestionado eficazmente, o si se tienen que realizar acciones adicionales para reducir la exposición al mismo. Se definen Planes de Acción específicos para cada riesgo que no está alineado con su Tolerancia y que, por ello, requiere acciones adicionales. **Cada acción tiene un responsable, nivel de prioridad y fecha de implantación.**

4. Monitorizar: se identifican y documentan las actividades asociadas al aseguramiento de la eficacia de las medidas de mitigación implantadas para cada riesgo. Cada actividad se posiciona en el modelo de las tres líneas de defensa:

- a. Primera línea:** propietario del riesgo y gestión del aseguramiento. Típicamente se encuentra en las funciones operativas.
- b. Segunda línea:** monitorización del riesgo y supervisión funcional. Típicamente se encuentra en funciones especializadas y de supervisión.
- c. Tercera línea:** independencia y aseguramiento. Típicamente en Auditoría Interna, Auditoría Externa y en otros verificadores independientes.

5. Reportar: de un mínimo de tres riesgos principales se crea un informe integrado para que su responsable lo presente al comité u otro organismo de dirección/supervisión, evidenciando su nivel de gestión eficiente vs. nivel de Tolerancia, y si requiere una modificación relevante de sus acciones existentes o adicionales.

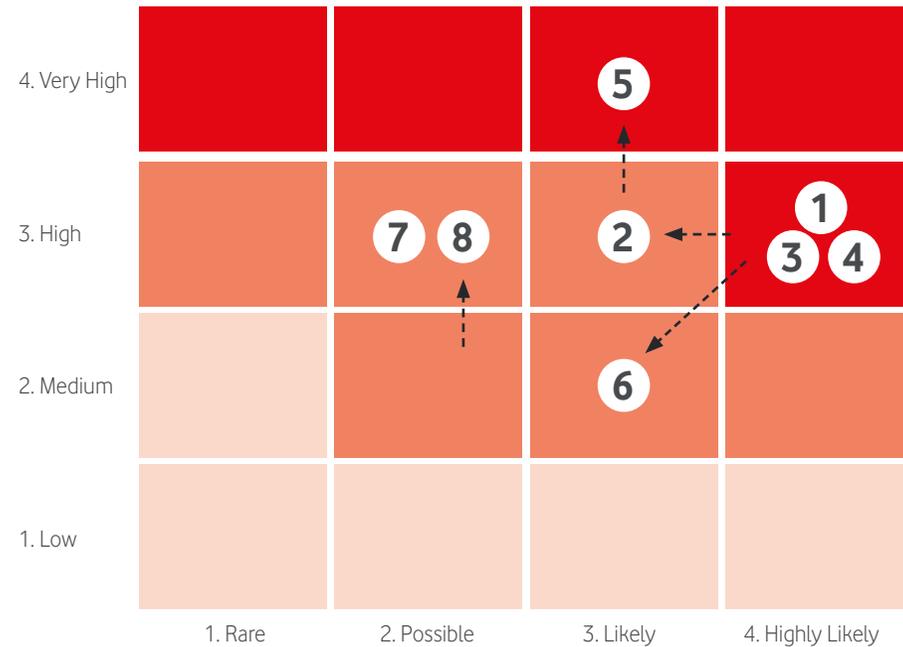
5.2 Principales riesgos y medidas de mitigación

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.

Riesgos Estratégicos de Vodafone

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

Riesgos ejercicio fiscal 2020-21



- 1. Condiciones sanitarias, sociales, políticas y económicas que conducen a la inestabilidad.
- 2. Ciberataques & Seguridad de la Información.
- 3. Agresividad de competidores en el segmento Low-End y Mid-level incluido líder del mercado.
- 4. Movimientos corporativos en el mercado español.
- 5. Riesgo Geo-político
- 6. Tasas de Administraciones Públicas.
- 7. Fallo en la infraestructura de IT y/o de Red.
- 8. Licitaciones del espectro (subasta 700MHz, Plan 5G).

Los movimientos de los riesgos reflejados en la matriz se deben al traslado de los mismos de una matriz 5x5 a una nueva de escala 4x4.

5.2 Principales riesgos y medidas de mitigación

1 Inestabilidad derivada las condiciones sanitarias, sociales, políticas y económicas

Descripción:

La actual situación sanitaria, social, política y económica, derivada del Covid-19, es un escenario inestable, con un elevado desempleo, recesión en las empresas e incertidumbre en las medidas regulatorias que ha derivado en la desaceleración de todo el mercado español.

Medidas de mitigación:

- Piloto de teletrabajo en la sede central de Vodafone antes de la declaración del estado de alarma así como el mantenimiento del teletrabajo de manera generalizada desde entonces, garantizando la salud y seguridad de los trabajadores, clientes y partes interesadas que trabajan directamente con la compañía.
- Acciones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la red móvil y fija, así como garantizar la mejor conectividad posible a los clientes.
- Desarrollo y participación en diversos compromisos con la sociedad con el fin de mitigar los riesgos derivados del estallido de la pandemia y servir de apoyo en estos momentos difíciles para tantas personas y empresas.

2 Ciberataques & 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 Vodafone ofrece. 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 de año en 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 las 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 el 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 a la infraestructura 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 intenta evitar 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 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.

La entrada y expansión de nuevos operadores en el mercado español, podrá suponer también un aumento de la agresividad comercial, inclusive en el "High-End", y, por lo tanto, una pérdida de valor en el mismo.

Medidas de mitigación:

- Análisis continuo y seguimiento de las ofertas de los competidores, así como sus impactos en la base de clientes.
- Diseño, desarrollo y lanzamiento de nuevas ofertas competitivas y mejoras de las existentes, basadas en 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.



5.2 Principales riesgos y medidas de mitigación

4 Movimientos corporativos en el mercado español

Descripción:

La incorporación de nuevos operadores en el mercado de telecomunicaciones puede dar lugar a movimientos corporativos. La magnitud de este riesgo dependerá del escenario específico que resulte, pudiendo ser incluso una oportunidad y algo positivo para la compañía.

Medidas de mitigación:

- Análisis continuo y seguimiento de la competencia.
- Análisis proactivo para identificar posibles movimientos y sinergias entre los operadores y el potencial impacto económico.

5 Riesgo Geopolítico

Descripción:

Riesgo derivado de las guerras comerciales existentes en la actualidad entre países. En los últimos meses, ha habido un claro incremento de sanciones y restricciones impuestas a nivel internacional.

Medidas de mitigación:

- Diseño e implementación de los planes de acción necesarios para que dichas guerras comerciales afecten lo menos posible a la Compañía.

6 Tasas de Administraciones Públicas y regulatorias

Descripción:

Las tasas de administraciones públicas continúan siendo un factor crítico para nuestra actividad económica en España, sobre todo por su directo efecto económico, 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, autónomo 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 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.

7 Fallo en la infraestructura de IT y/o de Red

Descripción:

Como operador de telecomunicaciones, 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 como consecuencia en una pérdida de ingresos y en 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.

8 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 con el 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 y con la Ministra de Economía.

- Coordinación con el departamento de Tecnología y de Asuntos Exteriores del Grupo Vodafone.

- Diseño y ejecución de la estrategia del proceso de licitación del espectro.



5.3 Riesgos asociados al cambio climático

Vodafone España se encuentra participando en un proyecto coordinado por Grupo Vodafone y Carbon Intelligence con el fin de alinear sus informes con las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre la Divulgación de Información Financiera Relacionada con el Clima (TCFD).

Este proyecto cuenta con diferentes fases:

- Fase 0. Gap análisis
- Fase 1. Evaluación de riesgos y oportunidades
- Fase 2. Análisis de escenarios
- Fase 3. Deep Dive de riesgos identificados
- Fase 4 a. Incorporación de la gestión del riesgo climático en los mercados locales
- Fase 4 b. Mejora de la divulgación de TCFD

Actualmente, Vodafone se encuentra iniciando la Fase 4, la cual se centra en la mitigación de los riesgos climáticos identificados, así como en la definición de la tolerancia y aceptación del riesgo e identificación de los siguientes pasos para integrar el riesgo climático en la gestión de riesgos locales.



Nuestro Propósito

6.1

Estrategia y propósito de Vodafone

6.2

Sociedad Digital

- 6.2.1 Digitalización de los clientes
- 6.2.2 Contenidos de Valor
- 6.2.3 Ecosistema de innovación
- 6.2.4 Innovación 5G
- 6.2.5 Líder IoT y Casos de Éxito
- 6.2.6 Red

6.3

Inclusión para todos

- 6.3.1 Fundación Vodafone España
- 6.3.2 Sociedad
- 6.3.3 Empleados

6.4

Planeta

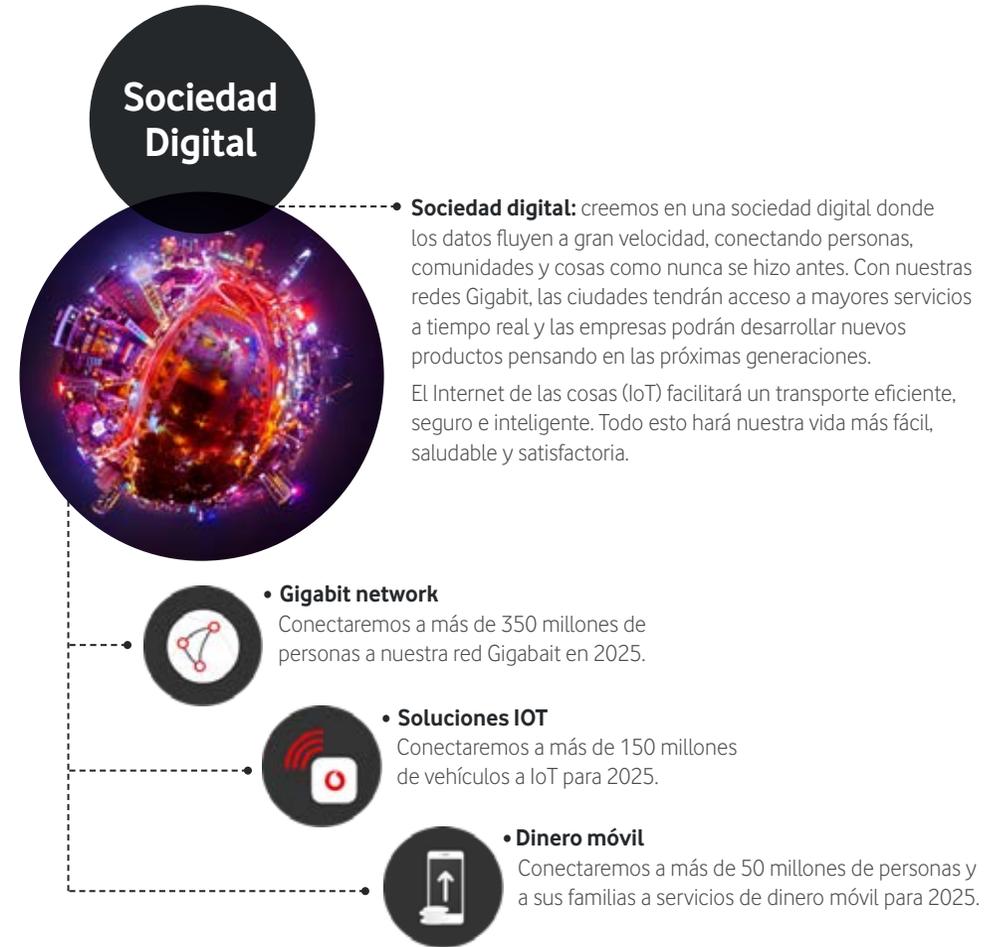
- 6.4.1 Sistema de gestión ambiental y energético
- 6.4.2 Energía y cambio climático
- 6.4.3 Residuos y Economía Circular



6.1 Estrategia y propósito de Vodafone

Vodafone es una empresa de telecomunicaciones que conecta a más de 650 millones de personas y organizaciones de todos los tamaños. Creemos que la tecnología y la conectividad pueden mejorar la vida y el futuro de las personas. Nuestro objetivo es construir una sociedad centrada en el progreso socioeconómico, que acoja a las personas y respete nuestro entorno.

Estamos comprometidos a **mejorar mil millones de vidas y a reducir a la mitad nuestro impacto ambiental para 2025**, tomando medidas en 3 áreas: **Sociedad Digital, Inclusión para todos y Planeta**.



6.1 Estrategia y propósito de Vodafone

Inclusión para todos

Inclusión para todos: nuestro día a día está demostrando una cosa, la conectividad impulsa la inclusión. La igualdad de oportunidades nace cuando todo el mundo tiene la misma oportunidad de conectarse. Por eso trabajamos para reinventar la tecnología, llevar la red a los rincones más lejanos del mundo y garantizar que todas las personas, sin importar su género, edad, procedencia ni capacidades, tengan acceso a una educación y un futuro digital. Y seguiremos trabajando hasta alcanzar nuestro objetivo. Hasta conseguir que estemos, por fin, todos conectados.

- Conectando mujeres**
 Queremos conectar a 50 millones de mujeres de mercados emergentes a dispositivos móviles para 2025.
- Mejor empleador**
 Queremos convertirnos en el mejor empleador del mundo para mujeres en 2025.
- Empleos para jóvenes**
 Potenciar las habilidades digitales de 10 millones de estudiantes para que encuentren oportunidades y facilitar el empleo para jóvenes en 2025.
- Fundación Vodafone**
 Mejorar la vida de 400 millones de personas con nuestro programas en 2025.

Planeta

Planeta: el éxito de una empresa digital no debería de dejar huella en el medio ambiente y creemos que hace falta tomar medidas urgentes para frenar el cambio climático. Con el compromiso de reducir a la mitad nuestro impacto ayudaremos a garantizar un futuro sostenible para todos. Pondremos el foco en la eficiencia energética, el suministro de energías renovables y la reducción de desperdicios de la red. Esto mitigará los efectos del crecimiento de nuestro negocio y de la imparable demanda de datos de los clientes.

- Menos gases efecto invernadero**
 Reducir para 2025 sus emisiones en un 50% respecto a la base de 2017.
- Energía renovable**
 Comprar el 100% de nuestra electricidad de fuentes renovables para 2025.
- Reciclaje**
 Reutilizar, vender o reciclar el 100% de los equipos de red retirados.

6.2 Sociedad Digital

Sociedad Digital



Cumplimiento de Objetivos 2019-20	Grado de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una diferenciación basada en la excelencia de la red tanto en fijo como en móvil. 	100%
<ul style="list-style-type: none"> Potenciar una experiencia 100% digital como proposición de valor para nuestros clientes. 	100%
<ul style="list-style-type: none"> Agregar una proposición única, competitiva y diferenciadora en todos los segmentos. 	100%
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	100%
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar la nueva cultura basada en el Vodafone Spirit. 	100%

Vodafone apuesta firmemente por una **Sociedad Digital conectada**, donde los datos fluyen a gran velocidad, conectando personas, comunidades y cosas como nunca se hizo antes. Con sus redes Gigabit, las ciudades tendrán acceso a mayores servicios en tiempo real y las empresas podrán desarrollar nuevos productos pensando en las próximas generaciones.

El Internet de las cosas (IoT) facilitará un transporte eficiente, seguro e inteligente. Todo esto hará nuestra vida **más fácil, saludable y satisfactoria**.



6.2 Sociedad Digital

6.2.1 Digitalización de los clientes

Unidad de negocio de particulares

Dentro de la ambición de una sociedad digital conectada uno de los principales objetivos de Vodafone para el ejercicio 2020-21 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.**



En octubre de 2020 Vodafone lanza **nuevos paquetes convergentes especialmente dirigidos a las familias** que quieren despreocuparse de las soluciones **de conectividad** en el hogar, con la mejor conexión dentro y fuera de casa y nuevos servicios innovadores y digitales.

La propuesta incluye:

- **+ de 2 líneas** móviles con llamadas y datos ilimitados a máxima velocidad 5G
- Fibra con velocidad 600 Mbps y 1Gbps
- El mayor agregador de cine y series: TV con más de 100 canales, HBO España y Prime Video
- Hogar inteligente, que incluye Super WiFi, Secure Net Family, OneNumber y soluciones de IoT



Durante el último ejercicio, **Vodafone ha expandido su red 5G llegando ya a 25 grandes ciudades** y ha consolidado su **liderazgo en calidad de red móvil**, siendo el operador que ofrece servicios 5G con la velocidad de descarga más rápida al contar con mayor espectro contigo. Además, Vodafone ha incluido 5G en todos los planes de precios existentes, acercando esta tecnología a todos sus clientes, y ha ampliado su porfolio de terminales 5G que actualmente cuenta con más de 40 referencias, convirtiéndose así en el operador con el catálogo más amplio.

Vodafone está desarrollando **más de 130 casos de uso sobre red 5G** en colaboración con instituciones y empresas, consolidando el mayor ecosistema de partners para el desarrollo de soluciones 5G de Europa.



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 140.000 contenidos de video bajo demanda gracias a la incorporación en este último año de Antena3 Premium, AMC SELEKT, Acorn y Planet Horror.

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

Experiencia de usuario Premium, controlando todas las funcionalidades de Vodafone TV con la voz tanto desde el mando a distancia como con ATIKA, el altavoz inteligente que además de incorporar la Voz cuenta con la mejor calidad de sonido e integra todas las funcionalidades de Alexa.

6.2 Sociedad Digital

6.2.1 Digitalización de los clientes

Unidad de negocio de particulares



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

Hogar Inteligente

IoT para clientes particulares: la familia de dispositivos IoT aportan al cliente la tranquilidad y seguridad de tener su hogar conectado y le permite saber dónde se encuentra aquello que más le importa.

- **V-Home Mini:** servicio de monitorización del hogar que permite conocer en todo momento lo que ocurre en casa cuando el cliente no está.
- **Localizadores inteligentes:** dispositivos que permiten localizar lo que más nos importa. **Curve** (dispositivo pequeño y ligero fácilmente transportable que se puede colocar en objetos, llaveros, mascotas), **CarConnect** (para disfrutar de WiFi en el coche, con localización, alertas y servicios desde el móvil) y **Neo** (reloj inteligente para niños con localizador GPS).

Secure Net Family: servicio creado para proteger a los clientes de los riesgos de internet ya que detecta y bloquea ciberamenazas, permitiendo además aplicar una política de control parental en todos los dispositivos del hogar

Super WiFi: servicio que permite disfrutar de cobertura total y una experiencia WiFi estable a través de extensores inteligentes para navegar desde cualquier rincón de la casa.

OneNumber: servicio que permite conectar múltiples dispositivos (smartwatches, altavoces inteligentes, tablets, móviles adicionales...) utilizando el mismo número de teléfono y la misma tarifa de voz y datos en todos ellos sin necesidad de cambiar la tarjeta SIM.

Vodafone y Prepago

La propuesta de Vodafone dirigida a los más jóvenes. Para seguir siendo un referente para este colectivo, durante el ejercicio fiscal 2020-21 Vodafone yu ha realizado una profunda transformación de su oferta:

- En marzo se lanzó la **nueva gama de tarifas móviles** (Big Yuser y Heavy Yuser) **y tarifas convergentes** (Big Yuser + Fibra y Heavy Yuser + Fibra), para contrato y prepago, así como una nueva web para la contratación 100% online de estas tarifas.
- En agosto se lanzó **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 fueron: **Vodafone Yu Music Talent**, o las **becas Vodafone yu Talent**.
- Y, por último, se ha seguido renovando el programa **"Yu, no te pierdas nada"**, con dos nuevos co-presentadores junto a Ana Morgade, Pantomima Full y 11 nuevos colaboradores.



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

Nuevas tarifas: el lanzamiento de tarifas fue en mayo de 2020 y se han ido actualizando a lo largo del año hasta febrero de 2021.

- Vodafone Prepago S Voz. 10GB + llamadas nacionales ilimitadas (feb21)
- Vodafone Prepago S. 12GB + llamadas ilimitadas a otras prepago Vodafone + 300 min nacionales e internacionales (may20)
- Vodafone Prepago M. 20GB + llamadas nacionales ilimitadas + 800 min internacionales (may20)
- Vodafone Prepago L. 35GB + llamadas nacionales ilimitadas (may20)
- Vodafone Prepago XL. 45GB + llamadas nacionales ilimitadas (may20)
- Vodafone Prepago XXL. 55GB + llamadas nacionales ilimitadas (feb21)




6.2 Sociedad Digital

6.2.1 Digitalización de los clientes

Unidad de negocio de particulares

Lowi



La compañía **S-i-m-p-l-e**, hacemos fácil el servicio de comunicaciones para que los clientes no tengan que preocuparse por nada, sin letra pequeña ni compromiso en móvil. Nuestros principales pilares son la **simplicidad, la empatía y una oferta disruptiva**, poniendo al cliente siempre en el centro para pueda confiar sabiendo que siempre tendrá las mejores condiciones en su servicio.



- Promociones, siempre **disponibles** tanto para nuevos clientes como para los ya existentes:
 - **Confinamiento:** Si te quedas en casa nos quedamos contigo: 10+10GB
 - **Verano:** 60 GIGAZOS gratis.
 - **B2S:** foco en convergencia. Fibra 300Mb / 20GB / Llamadas Sin Límite
 - **Navidad:** 50 GIGAZOS gratis.
- **Experiencia de Cliente:**
 - **Foco en la app:** centro neurálgico de relación con el cliente para fidelizar, mejorar la atención al cliente y potenciar el upselling.
 - **Optimización del posicionamiento SEO:** implementación de continuas mejoras para estar presentes en las principales búsquedas de telecomunicaciones de los clientes Low End.
 - **Desarrollo de cartera:** comunicaciones ad-hoc y en función del ciclo de vida del cliente para mejorar sus servicios de conectividad, incrementar el valor y disminuir el churn.

Experiencia de cliente

Otro de los pilares principales en la digitalización de los clientes es 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"

Vodafone ha desplegado un nuevo modelo de atención para el 100% de sus clientes particulares y pequeñas empresas que 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. El nuevo modelo ha sido galardonado en los Platinum Contact Center Awards y CRC Excelencia Relación con Clientes.

• 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 cliente** y la eficiencia del servicio.

• Programa de Red Team

Red Team es un programa relacional con toda la comunidad de colaboradores que trabajan para Vodafone en los diferentes canales y son la cara visible ante los clientes. Este ejercicio estuvo marcado por la renovación del programa, adaptándose a la nueva situación y con el 100% de las iniciativas desarrolladas en digital con el objetivo de mantener su engagement: "Webinars: Tú Diseñas la Experiencia de Nuestros Clientes" como alternativa a las visitas presenciales a nuestras oficinas; actividades digitales como "Red Escape", un escape room digital para todos los colaboradores donde participaron más de 3.500 personas; y eventos digitales como "Red Hits FM" como recompensa al esfuerzo de los mejores colaboradores a lo largo de todo el año.

El programa incluye también la mejora continua de procesos internos en función del feedback directo de los colaboradores y beneficios exclusivos en productos y servicios Vodafone con el objetivo de que sean los mejores embajadores de la marca ante los clientes.

• Happy



Happy, el programa de fidelización de Vodafone tiene más de **3,3 millones de visitas, 2,5 millones de participaciones y más de 1.000 premios entregados**.

Está articulado en los pilares: **Miércoles!** todos los miércoles hay sorpresas y regalos y **Happy Box**, un catálogo con ofertas de terceros junto con un nuevo pilar, **+Happy**, acciones exclusivas para los clientes que llevan con Vodafone más de 15 años.

• Liderazgo y experiencia en RRSS

Vodafone, **líder en Redes Sociales del sector telco en 2020 por segundo año consecutivo**, según el Panel Epsilon Icarus Analytics. Este dato implica que sus contenidos han tenido el mayor impacto. Vodafone ha liderado también el crecimiento de Base Growth entre los operadores, confirmando que los contenidos resultan atractivos. En términos de atención al cliente, Vodafone ha reducido el tiempo de primera respuesta en un 25% respecto al año fiscal anterior. Esta mejora repercute en una mayor satisfacción de los clientes en los canales de RRSS. A través de las Redes Sociales se mantiene un diálogo fluido y continuo con clientes. En el apartado Diálogo con Grupos de Interés  se detallan los principales indicadores de estas interacciones.

6.2 Sociedad Digital

6.2.1 Digitalización de los clientes

Experiencia de cliente

• Modelo de Escucha

El **Intelligence Data Center** se ha asentado como un **generador de insights en tiempo real**, basándose en el motor cognitivo y el uso de IA. Este sistema facilita el entendimiento de las necesidades del cliente en tiempo real, detecta nuevas oportunidades de negocio, anticipa crisis y ayuda en su gestión a través de datos.

• App Mi Vodafone

Vodafone inició su ejercicio fiscal con el **despliegue gradual de MVA10**, la mejorada app de Mi Vodafone tanto por su nuevo look&feel como por la **nueva forma de navegación**: un Dashboard ampliado donde sin moverse de la pantalla principal se pueden ver las mejores ofertas de productos y servicios, ver y consultar las facturas, gestionar los productos contratados, encontrar las promociones exclusivas de Miércoles! y solucionar averías o consultas. Además, los clientes pueden chatear con TOBi, el asistente virtual de Vodafone, que resolverá sus dudas sobre cualquier producto o servicio de la compañía a través de un sencillo canal de chat.

Gracias a la App, Vodafone consiguió mantener el servicio para sus clientes durante la crisis del Covid-19: posicionándose como uno de los principales canales y, además, haciéndolo con valores máximos en TNPS, indicador por excelencia en satisfacción de cliente. Se ha conseguido también aumentar la actividad comercial a través de la APP de forma extraordinaria, subiendo un 237% en los cambios de tarifa o un 322% en la compra de Smartphones y otros dispositivos respecto el año anterior.

• Asistentes Virtuales



TOBi es el asistente virtual de Vodafone que proporciona atención y soporte en lenguaje conversacional **mediante el procesamiento del lenguaje natural** e inteligencia artificial. **TOBi está presente en distintos canales**. En la app Mi Vodafone ya resuelve las dudas de más de 80.000 cliente cada mes. El VoiceBOT contestará rápidamente a los clientes cualquier tipo de consulta y con WhatsApp los clientes de prepago pueden conocer y gestionar los detalles de su línea.

La digitalización como parte del ADN de Vodafone

En el año 2018 se creó en Vodafone el área de Digital con el objetivo de diseñar una nueva relación digital con los clientes. Esta área de negocio está compuesta por Tribus, que son estructuras organizativas de equipos multidisciplinares (squads) que enfocan una misma misión. Cada Tribu atiende a una misión alineada con la apuesta por incrementar el uso de los activos digitales y ofrecer la mejor experiencia en estos canales:

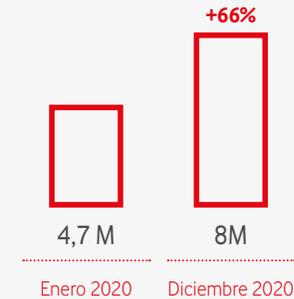
1. Desarrollo y optimización de journeys para nuevos clientes que pueden convertirse en clientes mediante los canales digitales, principalmente la web Vodafone.es.
2. Servicio a clientes existentes y desarrollo de estos clientes mediante los canales digitales, principalmente la App MiVodafone y las herramientas inteligentes de procesamiento de lenguaje natural como TOBi – tanto en formato voz como chat.
3. Soluciones técnicas que tienen su uso en las otras Tribus por tanto aplicables en los diferentes activos digitales como la web, la app, los bots y sus integraciones con sistemas existentes y la red de Vodafone.

Los activos digitales principales de Vodafone son:

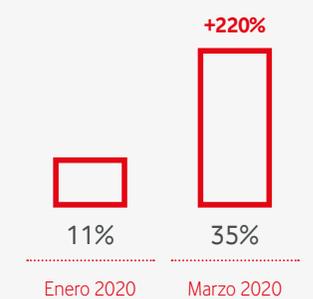
- La web Vodafone.es que ha visto un incremento en visitas en el ejercicio fiscal de +66% hasta llegar a los **8 millones de visitas mensuales**.
- La app MiVodafone da respuesta a las necesidades de unos 2,5 millones de usuarios activos cada mes, además lo hace dando respuestas automatizadas a través de su bot TOBi que ha incrementado su tasa de absorción de 11% a 35%.



Evolución visitas web



Resolución consultas vía app

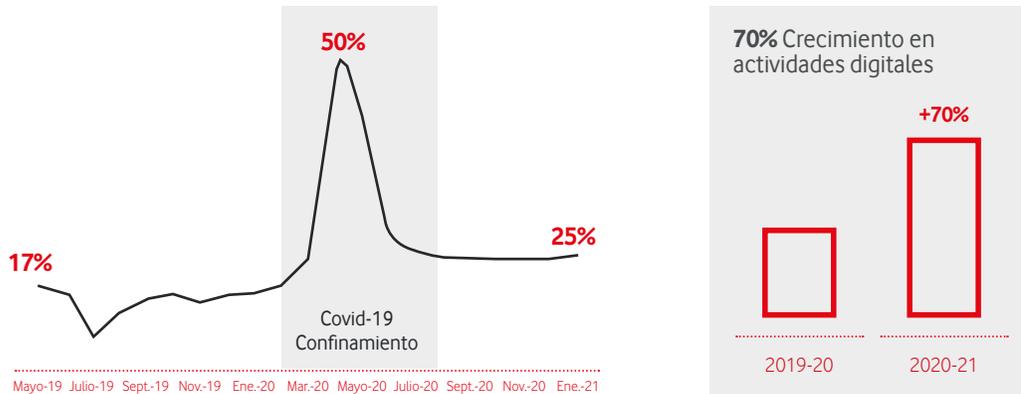


6.2 Sociedad Digital

6.2.1 Digitalización de los clientes

La digitalización como parte del ADN de Vodafone

Desde la perspectiva de las **ventas digitales**, en el último ejercicio se ha producido un incremento significativo. Es evidente que en parte se debe al impacto del confinamiento relacionado con la pandemia del Covid-19, pero al terminar ese confinamiento se ha mantenido a un nivel más alto el uso del canal web para la venta a clientes nuevos llegando a realizar 1 de cada 4 ventas por este canal Digital. El efecto de este incremento es que en términos de volumen de activaciones digitales **se ha logrado subir un 90% respecto al año anterior**.



Los canales de venta digitales ayudan a la compañía ser más eficiente, sobre todo porque permiten que se realicen ventas de manera transaccional, es decir sin intervención humana. El diseño de las experiencias digitales está enfocado a conseguir una experiencia fácil y gratificante y que permite completar todos los trámites necesarios sin esfuerzo. Específicamente para el público joven con la marca Vodafone ya se ha conseguido un grado de transaccionalidad del 80% y en la renovación de terminales Vodafone está ya por encima del 90%.

De acuerdo con el estudio realizado por SmartMe, la app MiVodafone **lidera el ranking** de las apps de telecomunicaciones. En el último ejercicio Vodafone ha añadido nuevas funcionalidades que facilitan la experiencia de uso y la gestión con Vodafone: una visualización sencilla de las facturas, un resumen de los diferentes servicios contratados, la posibilidad de gestionar averías y pedidos y la interacción automática para resolver dudas.

La app MiVodafone añade capacidades clave de atención al cliente y ventas

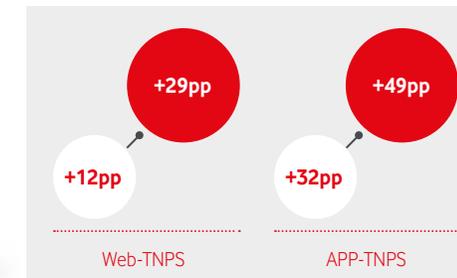
Así, cada vez más clientes utilizan la app MiVodafone que en el último ejercicio ha sumado más de **200.000 usuarios**. Al mismo tiempo, el bot TOBi en el canal de voz ha conseguido que el porcentaje de usuarios que completan su consulta a través de TOBi en el chat llegue al 35%. Por otro lado, los usuarios de Whatsapp, clientes de prepago, ya consiguen obtener respuesta automatizada por parte de TOBi en más del 90% de los casos.

El estudio independiente de Gartner, IT4C (que analiza las capacidades de los activos digitales de todos los operadores de telecomunicaciones) posiciona las capacidades que ofrece Vodafone a sus clientes **por encima de las que ofrecen sus competidores** a nivel nacional. Gartner ha dado especial atención a las capacidades comerciales de la app MiVodafone donde el cliente encuentra contenido personalizado, una información completa de sus servicios y unas recomendaciones y la opción de realizar una compra directamente en la App. Además, la experiencia de usuario de la app MiVodafone a la hora de renovar su dispositivo móvil ha sido identificado por Gartner como un punto fuerte en el marco de su estudio y permite a los clientes realizar esa renovación de manera autónoma, sin ayuda de un agente.



Por último, Vodafone monitoriza continuamente la experiencia de sus clientes al usar los activos digitales utilizando la métrica del TNPS (touchpoint net-promoter score): la nota de recomendación para el punto de contacto Digital, para la Web y la App.

En el último ejercicio la compañía ha dado un gran paso adelante en el reconocimiento de sus clientes, valorando y recomendando mucho más este canal: +17 puntos para la Web, alcanzando un TNPS de 29pp y también +17 puntos para la App que alcanzó un TNPS de 49pp.



6.2 Sociedad Digital

6.2.1 Digitalización de los clientes

Vodafone frente al Covid-19

Vodafone demuestra el compromiso con sus clientes y durante todo el periodo del confinamiento ofrece a sus clientes una serie de ventajas para llevar de la mejor manera posible el aislamiento. El objetivo fundamental es **facilitar a los clientes las comunicaciones** (en todo lo relacionado con vida, trabajo y entretenimiento):

- Durante marzo de 2020, todos los clientes Vodafone pudieron acceder a los **contenidos del Pack Peques** de regalo con su Vodafone TV de forma automática.
- Además, los clientes contaron con más de **13 canales de historia, viajes, moda, estilo de vida y documentales** entre los que se incluyen Canal Historia, Discovery Channel, Odisea o Nat Geo Wild. Asimismo, pudieron disfrutar del mejor cine con Canal Hollywood, SOMOS y Dark de forma totalmente automática en sus hogares.
- Incremento de **10 Gb en las tarifas de prepago** para evitar que se queden sin conectividad.
- Además, se han puesto en marcha **planes de contingencia específicos** entre las diferentes plataformas para asegurar que los procesos de atención, servicio y soporte a los clientes se mantengan estables y con capacidad para mantener su actividad durante ese período.
- Las **tiendas Vodafone continuaron abiertas** con el objetivo de garantizar la prestación de **servicios esenciales**, si bien en algunos casos se han reducido los horarios de apertura, y se han reforzado los protocolos de seguridad para empleados y clientes.

Todas estas medidas son la respuesta que Vodafone quiso dar a la sociedad para mostrar su compromiso y responsabilidad ante la situación excepcional que nos tocó vivir.



6.2 Sociedad Digital

6.2.2 Contenidos de valor

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

El Futuro es Apasionante

Es una plataforma de contenidos cuyo objetivo es hacer tangible la promesa de la marca, poniendo al alcance de su comunidad los maravillosos avances que la tecnología aporta a la vida de las personas a través de dos formatos de contenido complementarios. Por un lado, la **"Innovación del día"**, una píldora diaria que ayuda a descubrir los avances que impactan positivamente la vida de las personas. Y por otro, los **"Especiales de innovación"** contenidos mensuales de distintos ámbitos sobre innovaciones tecnológicas que construyen una sociedad digital más fuerte, resiliente, inclusiva y sostenible. **Cuenta con una comunidad de más de 141k seguidores en España.**

Vodafone yu

Es una plataforma de contenidos lanzada en 2012 y dirigida al público joven (16 a 30 años) para hablarles de lo que más les interesa en sus códigos y formatos. Cuenta con:

- **Dos programas de radio** en Europa FM: **yu No Te Pierdas Nada**, en el que Ana Morgade y Pantomima Full repasan la actualidad en tono de humor de lunes a viernes, y **yuMusic**, todos los sábados y presentado por Lorena Castell y Carlos Marco. Se complementan con **yuGamers**, un programa en streaming en el canal de Youtube de Vodafone yu, presentado por Maya Pixelskaya y Sekiam, que semanalmente cuenta la actualidad del gaming y los videojuegos.
- **Vodafone yu Music Shows 5G**, conciertos en streaming 5G, gratuitos y abiertos al público, junto con contenidos exclusivos de los artistas que se distribuyen en internet y en redes sociales antes y después de cada concierto.
- **Vodafone yu Music Talent**, el mayor y más importante concurso de bandas noveles de España, con más de 1.400 bandas participantes, y que este año ha celebrado su 8ª edición.



La comunidad de seguidores de Vodafone yu entre todas las redes sociales asciende a más de 915.000 personas.

Esports Vodafone

Plataforma creada en 2016 para posicionar la red de Vodafone como el operador de referencia para los gamers. Como eje central de la estrategia está Vodafone Giants, el Club de Esports más exitoso de España con una **comunidad de más de 990 mil seguidores**. Además, produce contenidos para inspirar y ayudar a los aficionados a que alcancen su mejor nivel como jugadores, que se distribuyen a través de Twitch y RRSS: **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. Esports Vodafone cuenta con **una comunidad de más de 175 mil seguidores**.

Observatorio Vodafone de la Empresa

Este proyecto nace en junio de 2017 con el fin de **ayudar a las empresas de todos los tamaños a afrontar sus retos digitales** . Durante este ejercicio Vodafone ha adaptado sus contenidos para intentar ayudar a las empresas a través de la digitalización a superar la complicadísima situación provocada por la pandemia del Covid-19. Sus formatos principales son los **Casos de Experto** y los **Casos de Éxito**, en los que clientes de Vodafone 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, y han conseguido desde su lanzamiento **más de 136 millones de visualizaciones y 365 mil interacciones**.



Tienes Que Verlo



Nace en septiembre de 2020 con el fin de **posicionar a Vodafone como "El mayor agregador de cine y series"**. Se trata de una plataforma de recomendación y prescripción de cine y series con dos formatos audiovisuales complementarios: una guía en formato corto y de consumo rápido, y un recomendador hecho por "celebrities" y referentes apasionados de las series y el cine. Esta plataforma ha sido **reconocida por la BCMA como el Mejor Branded Content del año 2020**. **Cuenta con una comunidad de más de 35 mil seguidores en España y desde su lanzamiento ha conseguido más de 70 millones de visualizaciones y 268 mil interacciones.**

6.2 Sociedad Digital

Unidad de negocio de empresas

6.2.3 Ecosistema de innovación

El Ecosistema de Innovación de Vodafone Business permite acercar a las empresas las nuevas tecnologías, tendencias y metodologías de trabajo que marcarán el futuro de la sociedad y analizar conjuntamente el impacto que tendrá en sus organizaciones.

Se trata de un punto de encuentro donde expertos, clientes y partners forman parte de Think Tanks enfocados a crear comunidades de conocimiento y colaboración sectoriales en pro de la innovación.

La dinamización de estos equipos es liderada por el equipo de Innovation Managers de Vodafone, especializados en metodologías de trabajo open innovation y expertos en tecnologías aplicadas a los distintos sectores industriales y sector público.

El contexto actual, liderado por la incertidumbre, pero que a su vez ofrece un amplio abanico de oportunidades, requiere de un profundo entendimiento de las tecnologías llamadas a ser la base de la evolución empresarial y de relación con sus clientes. Tecnologías como 5G, Cloud, IoT, Big Data y Analytics, Realidad Aumentada/Virtual, Blockchain o la evolución del puesto de trabajo deben ser analizados y formar parte de los planes estratégicos de las organizaciones.

Desde el Ecosistemas de Innovación Vodafone acompaña a las empresas en este proceso evolutivo enfocado a garantizar el crecimiento del negocio creando nuevos modelos que dan respuesta a los retos actuales.

Para Vodafone la innovación es la única vía de construir ventajas competitivas sostenibles y para ello ha creado un conjunto de herramientas que le ha permitido crear el ecosistema perfecto que fomenta la innovación con sus clientes. A continuación, se describe dicho ecosistema:

Observatorio Vodafone de la Empresa



Es una plataforma online de contenidos audiovisuales e 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. 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**.

Por otro lado, también pueden encontrarse múltiples e interesantes **informes de diferentes sectores** como Banca, Seguros, El Turista Digital, Retail, Logística, Distribución y Tecnologías, Sanidad e Industria y diversas tecnologías innovadoras como 5G, IoT y Cyberseguridad.

El Observatorio también organiza encuentros temáticos abiertos para compartir temas de interés y actualidad. Cabe destacar los encuentros digitales alrededor de la tecnología 5G que con la colaboración de APD se han llevado a cabo durante el último trimestre de 2020 y la elaboración de un estudio sobre esta tecnología. En esta línea también tuvo lugar un encuentro sobre el Nuevo Puesto de Trabajo Digital, las oportunidades y retos que presenta para las organizaciones.

Más de **65 millones** de visualizaciones
(+ de 205 millones acumuladas)

Más de **2,7 millones** de visitas
(+ de 12,7 millones acumuladas)

Vodafone Business Experience Center

Dentro de Vodafone Plaza, la sede de Vodafone en Madrid, el Ecosistema de Innovación cuenta con un **espacio de demostración** donde las empresas pueden experimentar en primera persona las tecnologías y soluciones que Vodafone y sus Partners ponen a disposición de las organizaciones, espacio 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.

Este año, debido a la pandemia, se ha llevado su actuación al ámbito digital donde se ha conseguido mantener la esencia del espacio a través de herramientas que permitan la realización de demostraciones en remoto.

Más de **100** demos tecnológicas e innovadoras que se adaptan a las diferentes industrias

Más de **1.300** empresas lo han visitado desde su puesta en marcha con un índice de recomendación **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. En el último ejercicio fiscal se puso especial foco en 5G realizando diversas actividades con clientes en sesiones de Think Tanks con startups y asociaciones y un Pitch Day con carácter divulgativo y de ideación. Además, se lanzaron 16 actividades llegando a nuevos sectores como: seguros, farmacéutico, agricultura y automoción, que se suman a

Cuenta con comunidades de movilidad, drones y robótica, Big Data y Analytics, IoT, Smartcities y ODS en distintos sectores alcanzando **46 acciones o eventos** y donde han participado **más de 250 grandes clientes**.

turismo, banca, retail, sanidad, educación e Industria.

6.2 Sociedad Digital

6.2.4 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 25 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 y aumentada, 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 130 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 una fase avanzada de desarrollo e **incluye 70 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.



6.2 Sociedad Digital

6.2.5 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 con su entorno y situación.

El Grupo Vodafone se ha posicionado, **por 7º 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.

Independientemente del tamaño, sector o ubicación (incluso a nivel mundial), Vodafone proporciona la solución adecuada a cada cliente.



Vodafone ha experimentado un **crecimiento de un 24% en el número de conexiones IoT** en el último año, alcanzando un total de **3,4 millones** y convirtiéndose también en líder en cuota de mercado.

En cuanto a la distribución por sectores, están a la cabeza en captación de líneas IoT los negocios relacionados con Seguridad, Banca y Smart Metering, seguidos de Agricultura y Sanidad. Este año ha resultado atípico para otros como el turismo, el transporte y la automoción, que han crecido de forma más sostenida, pero menos que otros años.

Más de **3,4 millones** tarjetas SIMs locales y globales activas para IoT

Más de **24%** de incremento de tarjetas SIMs IoT para Empresas, respecto al ejercicio anterior



6.2 Sociedad Digital

6.2.5 Líder IoT y casos de éxito

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.

Servicio de teleasistencia - Junta de Andalucía

Con un dispositivo ligero y muy fácil de usar, los mayores y dependientes andaluces cuentan con asistencia médica y compañía inmediatas, las 24 horas del día, gracias a la conectividad de Vodafone.

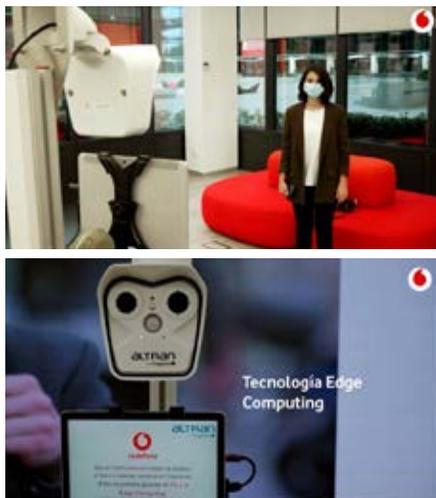
Con solo apretar un botón los usuarios contactan con la central de teleasistencia cuyos operadores les atienden de forma inmediata ante cualquier tipo de necesidad de emergencia, consulta o simplemente compañía.

El Servicio de Teleasistencia de la Junta de Andalucía es uno de los mayores "call centers" de Europa, íntegramente de gestión pública, que proporciona a sus ciudadanos mayores un apoyo para seguir desarrollando su vida de forma autónoma.

Robot que ayuda a prevenir el Covid-19

Vodafone, Intel, Fivecomm y Altran han desarrollado el proyecto "Robot Covid 5G". El proyecto está basado en un vehículo ("Robot Centinela") autónomo auto-guiado que integra unos sensores de imágenes y temperatura que permiten realizar acciones de control muy útiles en el escenario actual de pandemia. El objetivo del proyecto es demostrar cómo gracias al uso de la tecnología 5G se puede dotar de inteligencia a un robot autónomo equipado con una cámara termográfica.

El "Robot Centinela" lleva incorporado un sensor de imágenes que permite mediante reconocimiento facial identificar personas que no llevan mascarilla, así como una cámara térmica que detecta a aquellas personas con temperatura corporal más alta de lo habitual.



Piloto 5G Andalucía

A continuación, se desarrollan algunos de ejemplos de los casos de uso que Vodafone y Huawei están desarrollando como parte de la iniciativa "Piloto 5G Andalucía" impulsada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de Red.es.

• Uso de 5G para mejorar la coordinación en las operaciones de rescate y catástrofes

Vodafone participó en un simulacro de emergencias organizado por la Universidad de Málaga para demostrar cómo puede ayudar la tecnología 5G a mejorar las comunicaciones y la coordinación de los equipos de emergencias en labores de rescate o catástrofe. La aplicación del 5G en las operaciones de rescate permite facilitar la teleoperación de vehículos de todo tipo en entornos difíciles y desconocidos, pudiendo transmitir vídeos en 'streaming' en alta definición, a la vez que permite que todos los elementos y equipos que intervienen en el rescate estén conectados y recibiendo la misma información en tiempo real.

• Drones para el rescate de personas

Vodafone, Cruz Roja y Altran utilizan la red 5G con vehículos aéreos no tripulados para el rescate de personas. En el mes de marzo se realizó en Jaén un simulacro con diferentes equipos de emergencias comprobando la idoneidad de 5G en operaciones complejas, en las que se aporta a los equipos humanos de búsqueda una nueva herramienta de alta eficacia para la localización desde el aire. Gracias a la red 5G, los equipos de búsqueda y el puesto de mando pudieron interactuar de manera ágil con la información facilitada por los sistemas a bordo del vehículo aéreo no tripulado.

• Avatar Afectivo

El "Avatar Afectivo" es una solución diseñada para ayudar a los mayores a mejorar su adherencia a la toma de medicación, y está basada en el vínculo emocional con un ser querido (en la mayoría de los casos, un nieto). Este ser querido aparece en una Tablet 5G en forma de avatar para realizar comunicaciones con la persona mayor.

Los beneficios de soluciones como esta se traducen en una disminución de la mortalidad de las enfermedades crónicas, mejor relación y comunicación paciente-sanitario o reducción de la complejidad de los tratamientos en las pautas terapéuticas.

6.2 Sociedad Digital

6.2.5 Líder IoT y casos de éxito

Productos y Soluciones avanzadas para profesionales y pequeñas empresas

Vodafone Infinity WorkPlace

Es la solución orientada a la mejora de la experiencia del usuario / empleado, que potencia las habilidades de las personas en el entorno laboral y permite aprovechar al máximo el talento individual y el trabajo en equipo, contribuyendo de manera esencial al teletrabajo.

Los mercados cambian, la tecnología cambia y, sobre todo, las necesidades y expectativas de los clientes cambian constantemente. El 80% de los clientes consideran que la experiencia que tienen con un negocio es tan importante como el producto o servicio que brindan. Los cambios se aceleran y los negocios necesitan estar preparados y adaptarse para innovar y tener éxito.

Vodafone Infinity WorkPlace **ayuda a las personas** a afrontar el reto de ser **más productivos**, más creativos y colaborativos en el ámbito laboral. Proporciona al usuario el dispositivo, herramientas y entorno seguro que necesita para desarrollar sus funciones dentro de la empresa/organización.

La tecnología debe ayudar a las empresas a reinventar sus modelos de negocio, aportando flexibilidad a sus procesos, gestionando mejor los recursos, optimizando los costes y, sobre todo, ofreciendo una mejor experiencia a los clientes.

Con esta solución, se potencia los aspectos de movilidad total, el acceso a las herramientas y a la información de una manera homogénea para toda la organización a través del uso de **aplicaciones en la nube**, la flexibilidad en cuanto a la definición de perfiles de uso y siempre con la **seguridad** como aspecto inherente a la solución. La característica más relevante de esta solución es la **Ultramovilidad Cloud**. Con un dispositivo móvil que se puede llevar a cualquier sitio, una conexión constante, una pantalla donde conectarlo y un teclado, el empleado puede acceder a su escritorio de la oficina y las aplicaciones de negocio cuando lo necesite.

El **móvil se convierte en un ordenador**. Ya no es necesario un ordenador físico para trabajar, lo mismo que hace un ordenador lo puede hacer otro dispositivo, que es conectar a los recursos de la empresa en tiempo real, permitir trabajar con documentos compartidos o colaborar con compañeros. Siempre se lleva el móvil en el bolsillo, si se conecta a cualquier pantalla se consigue un escritorio, y si se le pone un teclado y ratón se obtiene un puesto de trabajo completo de forma cómoda e inmediata.

Por otro lado, los **portátiles son nuevos elementos móviles**. A través del portátil se accede a las mismas aplicaciones y recursos que desde los dispositivos móviles, disponiendo de una herramienta más adaptada al trabajo diario de oficina.

La solución de **Infinity WorkPlace** proporciona una **gran flexibilidad** a la hora de cubrir las necesidades de cada uno de los usuarios. La solución se adapta a cada perfil requerido, en función del tipo de actividad realizada y del tipo de información y herramientas que necesita cada persona.

La propuesta incluye desde los dispositivos con los que acceder a la información y las herramientas necesarias en cada caso para desarrollar la actividad, hasta aplicaciones que potencian la creatividad, la colaboración sobre entornos seguros y controlados. Todo el entorno de trabajo está diseñado para un verdadero cambio de forma de trabajar hacia un modelo más eficiente, más inteligente y más digital.

La solución basa en 3 piezas fundamentales:

- **Dispositivos:** Device as a Service (Portátil, Smartphone, Tablet)
- **Entorno Cloud y Herramientas de Productividad y Seguridad**
- **Servicio de Soporte y Gestión Integral del Puesto de Trabajo.**

A estas 3 piezas fundamentales se añade la **conectividad** de Vodafone para que los dispositivos tengan la movilidad necesaria.



6.2 Sociedad Digital

6.2.5 Líder IoT y casos de éxito

Vodafone frente al Covid-19

Desde Vodafone Business se han compilado las diferentes situaciones que han tenido que afrontar sus clientes durante la pandemia del Covid-19. En **Historias del Covid**  se refleja la importancia que las comunicaciones han tenido para poder mantener su actividad económica o prestación de servicios a los ciudadanos y hacer posible el teletrabajo entre sus empleados. A continuación, se recogen algunas de esas historias:

- **Diputación Provincial de Málaga, el arte de reinventar una diputación para seguir al lado de alcaldes y ciudadanos** 

Evitar la paralización de la administración local durante la crisis sanitaria ha sido un reto mayúsculo. Para superarlo, Vodafone ha puesto en manos de alcaldes y ciudadanos la tecnología necesaria para poder continuar con su actividad y no sentirse solos ni aislados durante el confinamiento.



- **Fundación ANAR, cómo hacer sentir una palmadita de ánimo a través de internet** 

Cuando en vez de a clientes, uno se dedica a la Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo, llegar a su corazón estando confinados solo podía hacerse gracias a la tecnología Vodafone del Cloud Contact Center, un Data Center y un Contestador que era mucho más que automático.



- **Fundació Universitària del Bages, la telemedicina supera todas las barreras del distanciamiento social** 

Evitar el contacto personal para alejar los riesgos de contagio no supone dejar de prestar atención a quien lo necesita. Todo gracias a la tecnología. La Plataforma de Telemedicina de Vodafone facilita que la atención médica llegue a todos los sitios sin barreras geográficas.



- **Grupo 5, dejarse ayudar para seguir ayudando al prójimo** 

A pesar del confinamiento, la compañía ha podido seguir prestando sus servicios asistenciales gracias a soluciones como la centralita OneNet y la VPN con conectividad 4G de Vodafone. Ambas han sido la clave para no cejar nunca en la ayuda a miles de personas en situación de vulnerabilidad social.



6.2 Sociedad Digital

6.2.6 Red



Red Móvil

Durante el ejercicio fiscal 2020-21 hemos puesto en funcionamiento más de 1055 nuevos emplazamientos 4G de 800MHz. De esta forma, se ha alcanzado cobertura 4G en más de 7.275 municipios, entre los cuales se encuentran todos los de más de 5.000 habitantes, alcanzando la cota del 99,52% de población cubierta con la Red 4G. A cierre de año fiscal el número de clientes 4G (con tarifa y dispositivo 4G) alcanza los 10,2 millones.

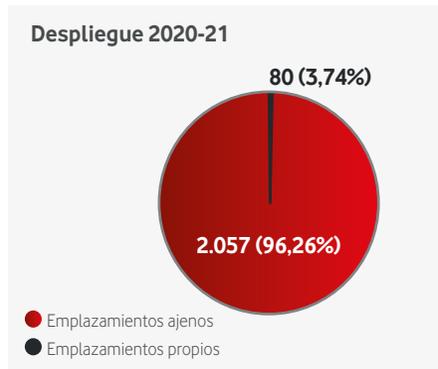
Vodafone está firmemente comprometida e involucrada en el desarrollo de la **tecnología 5G** en España y está participando en las actuaciones contempladas en el Plan Nacional 5G. Fruto de este compromiso de liderazgo en tecnologías móviles, Vodafone en colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de Red.es, lidera un proyecto piloto en Andalucía, cofinanciado con fondos FEDER, para experimentar con las nuevas técnicas de gestión de red que habilita el 5G y desarrollar casos de uso de esta tecnología en empresas e instituciones, que han cristalizado en hasta 18 casos de uso ejecutados a marzo de 2021, entre los que destacan la teleoperación vía 5G de robótica para emergencias, los drones con desfibrilador para asistencia sanitaria, el Avatar afectivo 5G para ayudar a los mayores a mejorar su toma de medicación (basada en el vínculo emocional con un ser querido), y el puerto 5G de Algeciras, con gestión y operación de los sistemas de protección y seguridad del puerto gracias al uso de Realidad Aumentada.

Y ahondando aún más en el compromiso con el liderazgo 5G iniciado en 2018, desde que en junio de 2019 Vodafone puso en servicio la primera red 5G comercial en España, esa red se ha extendido ya hasta 25 ciudades. Ese 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 427 emplazamientos 5G en servicio a marzo de 2021.

La Red Móvil de Vodafone ha sido, por **sexto año consecutivo**, reconocida como la Mejor Red Móvil del mercado español, según el estudio independiente "Umlaut Connect Mobile Benchmark", destacando por la mejor puntuación en voz y Crowdsourcing, así como también por ofrecer la mayor huella 5G de España.



Con el fin de minimizar el impacto ambiental de su actividad, la **compartición de infraestructuras** ha supuesto una componente importante del despliegue de Vodafone. Así, el 96,26% del despliegue en 2020-21 se realizó en infraestructuras compartidas de titularidad ajena.



El 96,26% del despliegue en 2020-21 se realizó en infraestructuras compartidas

6.2 Sociedad Digital

6.2.6 Red

Red Fija

Debido a la continua apuesta por la red de **fibra**, Vodafone ha alcanzado a cierre de año fiscal los **26,4 millones de unidades inmobiliarias** con esta tecnología.

Además, supera ya los **3,1 millones de clientes de banda ancha**, donde más del 94% de estos clientes disfrutan 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, **1,6 millones de clientes** disfrutan 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 permiten garantizar las expectativas de los clientes en **Calidad de Servicio** y ser líderes 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, 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, nos 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 ISO 9001**. 

Vodafone cumple con el Reglamento Técnico y de prestación de Servicio de Telecomunicación de Valor Añadido de Telefonía Móvil Automática. En cumplimiento de la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio (Orden de Calidad) Vodafone realiza un reporte periódico de diversos parámetros de Calidad de Servicio acordados entre los operadores y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. Los valores trimestrales de Calidad de Servicio están sometidos a auditorías externas y pueden ser consultados en la página Web del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital 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 2020-21 no se ha recibido ninguna sanción administrativa por estas causas.



6.2 Sociedad Digital

6.2.6 Red

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 2020-21 la certificación anual de la red de estaciones de Vodafone. Para ello, se han certificado más de 15.400 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).



+ de 15.400 estaciones base certificadas

100% de las estaciones base con niveles de emisión inferiores a los límites establecidos por el RD 1066/2001

Próximos Objetivos

- Facilitar y potenciar la interacción con nuestros clientes mediante el uso de canales digitales. Marzo 2022.
- Disponer de una proposición competitiva y diferenciadora en todos los segmentos. Marzo 2022.
- Desarrollar la simplicidad en nuestro modelo operativo. Marzo 2022.
- Garantizar la mejor experiencia de conectividad y seguridad tanto en la red fija como en la móvil. Marzo 2022.
- Consolidar la cultura Vodafone en la organización. Marzo 2022.

6.3 Inclusión para todos



Cumplimiento de Objetivos 2019-20	Grado de cumplimiento
Fundación	
<ul style="list-style-type: none"> 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 	100%
<ul style="list-style-type: none"> 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 	0%*
<ul style="list-style-type: none"> Beneficiar a más de 1,5 millones de personas directa o indirectamente de los programas desarrollados por la Fundación Vodafone España. Marzo 2021 	100%
Sociedad	
<ul style="list-style-type: none"> 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 	100%
Empleados	
<ul style="list-style-type: none"> Beneficiar a 1.000 jóvenes con las políticas de empleabilidad para ese colectivo. Marzo 2021 	100%
<ul style="list-style-type: none"> Duplicar la comunidad en las redes sociales de talento de Vodafone. Marzo 2021 	70%***
<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar el 40% de mujeres en puestos de gestión en 2025. Marzo 2025 	95%**
<ul style="list-style-type: none"> Consolidación de la agenda de Comunidad LGTB+. Marzo 2021 	100%
<ul style="list-style-type: none"> Formar en sesgos inconscientes a la totalidad de la Compañía. Marzo 2021 	No cumplido
<ul style="list-style-type: none"> Firma II Convenio Colectivo Grupo Vodafone en España. Marzo 2021 	100%

* Las circunstancias sobrevenidas a causa de la pandemia del Covid-19 han impedido la puesta en marcha de proyectos de Innovación Tecnológica que contribuya a los desafíos de la España Vaciada.

** A 31 de marzo de 2021 el porcentaje de mujeres en puestos de dirección era de un 38%.

*** Hemos añadido más de 800 seguidores a nuestras cuentas de Vodafone Careers en IG y FB.



Nuestro día a día está demostrando una realidad: **la conectividad impulsa la inclusión**. La igualdad de oportunidades nace cuando todo el mundo tiene la misma oportunidad de conectarse. Por eso, Vodafone trabaja para reinventar la tecnología, llevar la red a los rincones más lejanos del mundo y garantizar que todas las personas - sin importar su género, edad, origen ni capacidades - tengan acceso a una educación y un futuro digital. El objetivo de Vodafone es seguir trabajando hasta alcanzar su objetivo. Hasta conseguir que estemos, por fin, tod@s conectad@s.

6.3 Inclusión para todos

6.3.1 Fundación Vodafone España

La Fundación Vodafone España es uno de los activos más importantes con los que cuenta Vodafone para desarrollar y potenciar su compromiso con la sociedad. Así, ha continuado con su trabajo centrado en el uso de las TIC en beneficio de los colectivos más vulnerables, alineada con la visión de la Fundación de Grupo Vodafone (Vodafone Foundation) recogida bajo el lema **"Connecting for Good"**.

Durante el último ejercicio, la Fundación Vodafone ha maximizado el impacto de sus programas, consolidándose como un **referente en Educación para la Era Digital**, especialmente para niños, niñas y jóvenes desde los 6 hasta los 25 años, pero también en el ámbito de la integración de personas con discapacidad.

Uno de los hitos más destacables en esta línea ha sido el lanzamiento de **"HAZ, Alianza por la educación"**, impulsado por la Fundación Vodafone y que reúne a empresas y fundaciones corporativas para contribuir a la mejora del sistema educativo en España.

La Fundación Vodafone también ha continuado con su apoyo y promoción de iniciativas en las líneas de **Innovación Social y Bienestar de la Comunidad**, contribuyendo al trabajo de las fundaciones TECSOS y COTEC, y promoviendo entre los empleados iniciativas sociales del Grupo como "apps for good", y otras acciones solidarias.



3,5 millones de euros destinados por la Fundación Vodafone España a sus **finés sociales** en 2020-21

29.772 niñas, niños y jóvenes han adquirido **nuevas habilidades digitales** para el uso de la tecnología

1.715 docentes y educadores han sido formados en **competencias digitales***

1.582 personas con discapacidad han participado en los programas de **formación TIC para la inserción laboral**

357 empleados de Vodafone España han participado en **iniciativas de la Fundación Vodafone** como "apps for good", "Family Heroes", "V-Talent" y el Curso de Agente de Cambio

Un total de **7 fundaciones corporativas y empresas se han sumado a HAZ** para transformar la sociedad a través de la educación

*Profesores, auxiliares, educadores, tutores y facilitadores de DigiCraft y Project Lab.

6.3 Inclusión para todos

6.3.1 Fundación Vodafone España

Educación para la Era Digital



Habilidades digitales en la infancia

La reciente crisis ocasionada por la pandemia del Covid-19, ha puesto de manifiesto la importancia de las competencias digitales en la sociedad del siglo XXI, y la gran brecha digital social existente en España. Los niños y niñas de hogares vulnerables ven dificultado su acceso a la educación si no cuentan con una buena conexión a internet, dispositivos adecuados o conocimientos suficientes sobre el uso de las TIC. La transformación de la educación, de los modelos y metodologías en el aula, es imprescindible para abordar el reto que supone capacitar a los niños y jóvenes en las herramientas, recursos y competencias digitales, con especial cuidado en preservar el acceso igualitario y universal de todos los niños y niñas.

En este contexto la Fundación Vodafone España ha continuado expandiendo su programa DigiCraft, que durante el ejercicio 2020-21 se ha consolidado como un **referente en la educación digital para la infancia**.

Estos han sido los principales logros en las distintas líneas de trabajo:

DigiCraft presencial	DigiCraft en el cole	Se ha implementado en 309 centros educativos en 3 Comunidades Autónomas: Andalucía, Galicia y Madrid . Gracias a esto, un total de 1.305 docentes y 26.439 niñas y niños de educación primaria han adquirido competencias digitales transversales .	28.328 niños y niñas
	DigiCraft Infancia Vulnerable	Para hacer frente a la necesidad de flexibilidad ocasionada por la pandemia, se han habilitado dos "Itinerarios de actividades desde casa" con 8 actividades para ser realizadas online por el profesorado junto con su alumnado. Durante el mes de diciembre de 2020, se lanzó una convocatoria piloto con la Xunta de Galicia para implementar una nueva línea del programa adaptada para PC, para los cursos de 5º y 6º de E. Primaria. Más de 100 colegios se han inscrito y están poniendo en marcha el programa DigiCraft en PC. También se ha lanzado la Comunidad de Profesorado en la plataforma, que cuenta con foro, galería y tablón de anuncios.	391 centros
DigiCraft online		De la mano de Save the Children y Cruz Roja Juventud, también ha aumentado su huella alcanzando 82 centros de apoyo escolar en todo el territorio nacional. Más de 1.889 niños y niñas están recibiendo formación en competencias digitales , y 203 educadores y voluntarios han sido formados en la metodología y contenidos del programa .	1.508 educadores
	Plataforma DigiCraft	Ha incorporado 58 actividades nuevas sumando un total de 83 actividades abiertas de libre acceso para menores, familias y docentes diseñadas bajo la metodología DigiCraft. Durante este año 2020-21, un total de 139.947 usuarios han accedido a la plataforma y hecho uso de los recursos.	139.947 usuarios online



6.3 Inclusión para todos

6.3.1 Fundación Vodafone España

Educación para la Era Digital



Jóvenes

La actual revolución digital ya es considerada como la cuarta revolución industrial, marca a las nuevas generaciones de jóvenes que son "hijos e hijas" de este momento, nativos digitales, muy diferentes a generaciones anteriores, fundamentalmente, por su orientación al entorno digital, donde las redes sociales son su día a día, y por su conciencia social y medioambiental.

En este sentido, **Youth 4 Good** nace para acompañar a los jóvenes en su desarrollo dentro de este contexto y canalizar sus inquietudes sociales y medioambientales, creando una comunidad de aprendizaje online orientada a la **solución de retos alineados con los ODS** donde jóvenes de toda España trabajan un itinerario formativo para desarrollar sus competencias digitales y su compromiso social.

La **Comunidad Youth 4 Good** ha alcanzado durante el último ejercicio un total de **3.220 miembros**, incluyendo a todos aquellos docentes, jóvenes y empleados de Vodafone que han participado en los diferentes cursos, webinars, hackathons y retos que se ofrecen desde la plataforma.

Youth 4 Good: **3.269** miembros

Dentro de la comunidad, toma especial relevancia **Project Lab**, un programa formativo con una metodología de aprendizaje basado en retos, en el que los jóvenes trabajan competencias digitales y para el siglo XXI al tiempo que reflexionan y proponen solución a retos de carácter social en su entorno.

Este año, la segunda edición de Project Lab, ha contado con la participación de **más de 1.500 escolares y universitarios y 130 docentes**, de **28 colegios y 14 universidades** de toda España. En el mes de marzo tuvo lugar la Final, que fue retransmitida en streaming, donde un jurado seleccionó al equipo ganador de entre 20 proyectos finalistas.

Project Lab:
1.444 escolares y universitarios / **42** centros educativos /
207 docentes

Formación TIC para la inserción laboral

Con el programa **V-Talent**, se persigue la promoción de la **inserción laboral** para **personas con discapacidad** a través de la **formación en TICs**.

Durante el ejercicio 2020-21, se ha colaborado con **Down España, Plena Inclusión, AEERC** (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes) y la **Fundación Once** para formar a un total de **1.582 personas**. Los cuatro programas de V-Talent han sido:

- **"Líderes Digites"** con Plena Inclusión para convertir a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, en líderes en el campo digital a través de la accesibilidad cognitiva, **46 personas formadas**.
- **"Discatel"** con AEERC: para la formación de Agentes Omnicanal en Atención al Cliente, **58 alumnos formados**.
- **"Por Talento Digital"** con la Fundación ONCE: cursos de formación en programación web y becas de ayuda a la formación individual para estudiantes con discapacidad en el ámbito tecnológico y digital, **40 alumnos formados**.
- **"Yomepreparo"** con Down España: formación en TIC para jóvenes y adultos con síndrome de Down y discapacidad intelectual dirigido a la inserción en empresas ordinarias. Además, con sesiones de refuerzo de antiguos alumnos, **1.438 alumnos formados**.

Contribución de **402.000€**
con un alcance de **1.582** personas
con discapacidad formadas en TIC
para la inserción laboral

HAZ, Alianza por la Educación

Durante el ejercicio 2020-21, la Fundación Vodafone España ha impulsado el nacimiento de HAZ, la primera alianza de grandes empresas y fundaciones, unidas por el compromiso de **transformar la sociedad a través de la educación**, buscando la adhesión y el consenso en el sector educativo y en el conjunto de la sociedad civil.

Todos los miembros de HAZ cuentan con una amplia trayectoria en la promoción de iniciativas y programas educativos que, en los últimos años, han capacitado a 101.086 docentes, impactando en 8.932 centros educativos y llegando a cerca de 2,7 millones de estudiantes, presencial y digitalmente.

La Alianza, que fue presentada el 29 de octubre de 2020, actualmente cuenta entre sus miembros a la Fundación la Caixa, Fundación Endesa, Google, ISDI, Teatro Real y Mobile World Capital. Tras su lanzamiento, se ha puesto en marcha una plataforma de contenidos al servicio de la comunidad educativa que reúne las acciones y recursos desarrollados por sus miembros. 

Conscientes del rol fundamental de las instituciones y del alto potencial de la colaboración público-privada, la alianza se ha acercado a la administración manteniendo hasta 9 reuniones con actores tan relevantes como la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial (SEDIA) o la Secretaría de Estado de Educación entre otras.

Actualmente la Alianza se encuentra dando sus primeros pasos con la puesta en marcha de cuatro grupos de trabajo con el objetivo de crear un decálogo de propuestas a la comunidad educativa, en relación con sus **3 ejes de actuación: digitalización de la educación, rol del docente, nuevas habilidades y metodologías y contenido curricular**. Estos grupos de trabajo cuentan con un total de 30 integrantes y están **movilizando a más de 40 expertos y 200 miembros de la Comunidad Educativa**.

6.3 Inclusión para todos

6.3.1 Fundación Vodafone España

Innovación Social y Bienestar en la Comunidad



Apps for Good

Iniciativa de innovación social promovida por la Fundación de Grupo Vodafone y desarrollada por la Fundación Vodafone España como un programa educativo abierto a todos sus empleados. Un total de 17 participantes han recibido un curso de formación y presentado sus propuestas, centradas en el mundo educativo, el mundo de la Fundación Vodafone España.

El 23 de febrero tuvo lugar la final española. La idea seleccionada de entre las 4 presentadas fue App2u, una app móvil concebida como una red social para adolescentes mediante la cual podrán encontrar contenido enfocado a sus intereses y aprender a través de la *gamificación* de una comunidad educativa.

Otras contribuciones

- **Fundación TECSOS**

A través la Fundación TECSOS, alianza estratégica de la Fundación Vodafone España con la Cruz Roja Española, la fundación trabaja desde el año 2002 con el objetivo de afrontar las necesidades y respuestas sociales mediante la innovación tecnológica a través de las TIC de manera responsable, contribuyendo a la mejora de las competencias de las personas y prestando especial atención a las más vulnerables.

- **La Fundación Vodafone frente al Covid-19**

En respuesta a la crisis ocasionada por la pandemia, la Fundación Vodafone España movilizó un total de **419.500€ en donaciones** a distintas organizaciones sociales y humanitarias.

La Fundación Vodafone España realizó **donaciones por valor de 300.000€** para la compra y distribución de equipos de protección y otros materiales sanitarios y alimentación y productos básicos para colectivos vulnerables. Las organizaciones beneficiarias atendieron situaciones críticas a través de sus distintos programas:

- **Cruz Roja Española: 200.000€.** Programa Cruz Roja RESPONDE.

La organización ha destinado estos fondos a la adquisición y distribución de equipamiento básico de protección personal, respiradores volumétricos y otros materiales sanitarios y a cubrir las necesidades básicas de alimentación, higiene personal y del hogar, productos sanitarios, etc. de familias en situación de vulnerabilidad. Un total de 9.759 personas han sido alcanzadas gracias a esta aportación.

- **Save the Children: 50.000€.** Programa "A Tu Lado"

Gracias a la aportación de la Fundación Vodafone, durante los meses del estado de alarma **170 niñas y niños de familias vulnerables** han sido dotados con becas de 100€ mensuales para cubrir suministros básicos de alimentación e higiene.

- **Fundación Once: 50.000€.** Iniciativa "No estáis solos".

La fundación suministró equipos de protección individual y otros materiales sanitarios a más de **60 entidades y organizaciones del ámbito de la discapacidad** para ayudar a proteger a estos colectivos vulnerables y a los profesionales que trabajan con ellos. Parte de esta ayuda se ha destinado también a dar cobertura de necesidades básicas de alimentación, higiene personal y del hogar, productos sanitarios, etc. para personas con discapacidad.

Además, a partir de las donaciones realizadas por los empleados de Vodafone, la Fundación Vodafone ha donado **119.500€ al Banco de Alimentos**. Esta aportación fue igualada por la Fundación de Grupo Vodafone, alcanzando un total de **239.000€ donados**. Gracias a estas aportaciones durante los meses de abril y mayo se repartieron **600 menús diarios** a centros de mayores y comedores sociales.

En colaboración con la empresa BQ, se **han fabricado 10.000 viseras de protección** para centros sanitarios y organizaciones sociales de todo el país que las necesitan. El importe total destinado fue de 10.500€ a partir aportaciones de los empleados y una aportación de 2.500 euros de la Fundación Vodafone.

Otra iniciativa enmarcada dentro de la crisis del Covid-19 ha sido el **lanzamiento de DreamLab**, la premiada app de la Fundación de Grupo Vodafone que permite a miles de personas ayudar a acelerar la investigación médica mientras duermen. DreamLab aprovecha el poder de procesador del Smartphone mientras no está siendo utilizado para alimentar una supercomputadora virtual, capaz de procesar miles de millones de cálculos y ayudar a investigar formas mejores de combatir el coronavirus.

6.3 Inclusión para todos

6.3.2 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 identifica todo tipo de virus y webs peligrosas, protegiendo a los usuarios mientras navegan en la red Vodafone. Durante el ejercicio 2020-21 y aprovechando el incremento del uso de internet durante la pandemia, se multiplicaron por 8 las amenazas de "phishing" (páginas engañosas que intentan conseguir datos personales de los clientes) y por 2 las de "adware", publicidad forzada por los hackers que molestan en la navegación y muchas veces incluyen amenazas más peligrosas.

Vodafone, en su continua apuesta por la mejora de la seguridad digital, extendió durante octubre 2020 la cobertura de Secure Net al hogar, incluyendo así en un solo servicio la protección tanto en la red móvil como en la de acceso fijo a Internet para que los usuarios naveguen seguros tanto dentro como fuera del hogar. Además, se incorporó una nueva opción: **"Secure Net Family"** que además de la protección de Secure Net, incluye 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 y gestionar el tiempo de acceso a Internet, definiendo horarios de conexión o desconexión.

5,5 millones de líneas protegidas por Secure Net

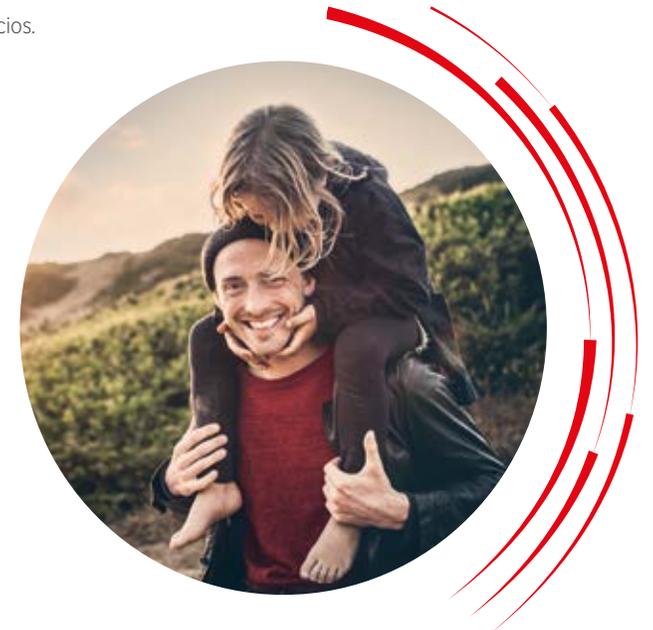
1.800 millones de ciberamenazas bloqueadas por Secure Net durante el ejercicio 2020-21

Educación y concienciación



Vodafone ayuda a los menores y a sus familias a utilizar el mundo digital de una forma segura y responsable. En este sentido, sigue impulsando dos iniciativas:

1. **"Internet Seguro"**:  portal web, ya integrado también dentro del servicio Secure Net, que ayuda a los padres a navegar y usar internet proporcionando información relevante sobre nuevas apps, páginas webs, tendencias así como consejos de expertos en diferentes materias (ciberseguridad, psicología infantil, etc.) para ayudarles en todo lo relacionado con su vida digital y la de sus hijos.
2. **"Be Strong Online"**: 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.



6.3 Inclusión para todos

6.3.2 Sociedad

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.



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 2020-21 se ha incrementado el número de campañas de mensajes solidarios por la emergencia del Covid-19 y las principales fueron:

- UNICEF
- MEDICOS SIN FRONTERAS
- WWF
- FESBAL
- ACCION CONTRA EL HAMBRE
- CRUZ ROJA
- ACNUR
- HOGAR SI

Voluntariado y acción social

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.

Tipos de voluntariado	Categoría de voluntariado
<p>Corporativo La empresa proporciona 24 horas laborales al año a todos los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades socio-deportivas • Actividades medioambientales • Actividades tecnológico-sociales • Actividades relativas a diversidad e inclusión de colectivos vulnerables
<p>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.</p>	

Se indican a continuación algunos ejemplos de **iniciativas de Voluntariado Corporativo** desarrolladas en el ejercicio 2020-21:

- **Voluntarios digitales para combatir las noticias falsas en redes sociales:** empleados de Vodafone realizaron esta labor durante el estado de alarma para impedir que siguieran circulando noticias falsas.
- **Empleados profesores:** durante el confinamiento se llevó a cabo esta iniciativa orientada a los compañeros de Vodafone que tienen hijos estudiando en casa para apoyarles, mediante el voluntariado de otros empleados, en las materias que los niños necesitaban y dar un respiro a sus padres.

Iniciativas de Voluntariado Corporativo impulsadas desde la Fundación Vodafone:

- **Acompañamiento telefónico de personas mayores solas:** más de 100 empleados voluntarios en colaboración con la Asociación Española Conectados Sin Barreras y la Confederación Española de Organizaciones de Mayores, realizaron durante el estado de alarma un acompañamiento telefónico a un centenar de personas mayores que se encontraban solas.
- **Voluntarios digitales:** para apoyar a entidades del tercer sector en su proceso de digitalización y para que puedan seguir desarrollando su actividad.
- **Rey Mago por un día:** gracias a la solidaridad de los empleados de Vodafone, **+ de 200 niños y niñas** en riesgo de exclusión recibieron su regalo de reyes.

Otras colaboraciones y acción social del ejercicio 2020-21:

- **Menús solidarios:** gracias a las aportaciones realizadas por los empleados de Vodafone e igualada por el Grupo Vodafone, durante los meses de abril y mayo se repartieron **600 menús diarios** a centros de mayores y comedores sociales. Además, durante las pasadas navidades se repartieron **1.500 menús navideños** para personas desfavorecidas.
- Como en años anteriores, Vodafone participó en la Campaña de WWF **"La Hora del Planeta"** del 27 de marzo 2021.

6.3 Inclusión para todos

6.3.2 Sociedad

Accesibilidad

- **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, el 90% de los comerciales de tiendas propias ha recibido formación en accesibilidad y atención a clientes con discapacidad, con lo que se garantiza siempre la atención a dicho colectivo de clientes en todos los horarios de apertura.



- **Accesibilidad de la web**

En su afán por garantizar la accesibilidad universal de sus aplicaciones web y móvil, Vodafone ha continuado trabajando para que sus desarrollos cumplan con el estándar WCAG 2.0 Nivel AA/WAI de Accesibilidad Web y Móvil, implementando nuevas técnicas, así como mejorando los procesos de desarrollo.

Además, en este último ejercicio, ha contado con el apoyo de **ILUNION** para seguir manteniendo estos estándares y poder adaptarlos a los futuros cambios en la normativa europea **"W3C Accessibility Guidelines"** que está por llegar.

El objetivo para el próximo año fiscal es conseguir la implantación de nuevas herramientas internas para ayudar a mantener dichos estándares de una forma más automática y eficiente y así seguir trabajando por la eliminación de barreras.



Actuaciones para la empleabilidad de los jóvenes

En el ejercicio 2020-21, marcado por la pandemia, todas las actividades y políticas de empleabilidad de Vodafone han estado enmarcadas en un formato online, garantizando en todo momento la seguridad de todos sus participantes. A continuación, se detallan algunos de los programas llevados a cabo para fomentar la empleabilidad de los jóvenes.

- **Discover Graduate Programme**

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



- **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. En el último ejercicio fiscal, y por primera vez en la historia de la compañía, estas becas han sido en formato remoto. Esto ha permitido a los estudiantes desarrollar diferentes competencias clave para su futuro profesional como el trabajo colaborativo, la resiliencia o la gestión de la incertidumbre, entre otros.



6.3 Inclusión para todos

6.3.2 Sociedad

Actuaciones para la empleabilidad de los jóvenes

• Vodafone Campus Lab

Vodafone Campus Lab es una 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 2020-21 se desarrolló la **3ª Edición del programa** cuyos retos estuvieron marcados por el contexto de la crisis por el Covid-19 trabajando temas como: la mejora del trabajo del personal sanitario en tiempos de pandemia; la transformación de las actividades de entretenimiento presenciales (conciertos, cine, deporte, museos, etc...) en experiencias digitales; el aprovechamiento del teletrabajo en España para facilitar el movimiento de trabajadores hacia núcleos de menor población, etc.

Más de **450** alumnos de **36** universidades españolas



• 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.



Más de **22.900** jóvenes se han conectado a la plataforma

Más de **3.700** completaron el test en el ejercicio 2020-21

• Fast Forward Sessions

Es un proyecto innovador en forma y contenido, de sesiones formativas que cuentan con los mejores expertos para ayudar a pymes y profesionales a sacar el máximo partido a la digitalización de sus negocios en el mercado actual. Son sesiones gratuitas, prácticas, dinámicas y 100% online donde el asistente participa activamente y que se pueden seguir en streaming a través de la web de Fast Forward Sessions o en el canal de YouTube de Vodafone Empresas.



En el ejercicio 2020-21 se realizaron **6** sesiones **100% online** con contenidos adicionales de amplificación que se envían a los asistentes después de cada sesión

Más de **4.500** 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.

Algunos reconocimientos:

- TOP 9 Mejores aceleradoras de España, IEBS Business School 2020
- TOP 5 Mejores aceleradoras de empresas en España, Ranking nacional Funcas 2020
- Mejor aceleradora de empresas en Andalucía, Ranking nacional Funcas 2020
- Mejor práctica europea en emprendimiento, Interreg Europe.



Más de **1.200** solicitudes para entrar en el programa de aceleración

153 proyectos empresariales seleccionados

Ha generado y ayudado a mantener **470** puestos de trabajo en Andalucía

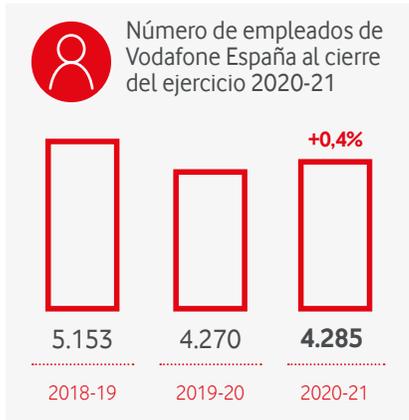
3.600 horas al año de asesoramiento y mentorización destinado a las startups en aceleración

500K € en premios y financiación destinados a empresas Minerva

6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Plantilla



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 la vida de mil millones 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.



- **“Spirit Beat Survey”**. La **Spirit Beat Survey** es una encuesta bianual que permite incorporar y mejorar los comportamientos de la cultura corporativa de Vodafone (ganar la lealtad del cliente; experimentar, aprender rápido; crear el futuro; lograrlo juntos), así como conocer la opinión de los empleados sobre el propósito de la compañía y su compromiso. También incluye cuestiones de diversidad, para conocer si existe un entorno de trabajo en el que todos pueden ser ellos mismos y al que pertenecer con orgullo.

En el último ejercicio fiscal esta encuesta añade una novedad, un coach virtual que a través de los **“nudges” o consejos personalizados**, que están basados en las propias respuestas en la encuesta, permiten a los empleados poner en marcha acciones enfocadas a fomentar los compartimientos del “Spirit of Vodafone”.

Estas pequeñas píldoras de coaching ayudan a experimentar cosas nuevas, a crear hábitos de Spirit en la forma de trabajar, y apoyar los propósitos de Marca y estrategia de Compañía.

Un 87% de los empleados indica que su trabajo diario **contribuye significativamente al propósito y misión de Vodafone**. Respecto del engagement, el 81% **recomendaría Vodafone como buen lugar para trabajar**.

El Team Spirit Index de un 80%, indica la media ponderada de los 4 comportamientos que forman parte del marco cultural Spirit of Vodafone: 1. Aspiramos a ser una marca que le encante al cliente, ganándonos su lealtad y proporcionando experiencias brillantes, 2. Pensamos a lo grande, asumiendo riesgos para abrir nuevos caminos, 3. Siempre estamos aprendiendo y probando cosas nuevas, 4. Damos y asumimos responsabilidades para lograr lo máximo de nuestro talento. Confiamos en cada uno de nosotros a la hora de hacer las cosas.



*Resultados última encuesta (enero 2021) y comparativa con encuesta anterior (mayo 2020)

Además, durante el estado de alarma se lanzaron seis encuestas **“Pulse Survey Covid-19”** con el fin de saber cómo se sentían los empleados y empleadas de Vodafone, cómo estaban llevando esta situación, si disponían de los recursos necesarios para realizar su trabajo desde casa, su relación y contacto con el equipo, etc. Las preguntas de la encuesta se fueron adaptado al momento y evolución de la pandemia (abril 2020- nov 2021).

6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Cultura Corporativa

• People Plan

A partir de los resultados de las encuestas se elaboró el 'People Plan' de la Compañía para poner en marcha las siguientes iniciativas:

- **Plan Engagement:** ante los comentarios sobre el aislamiento y necesidad de mayor contacto entre empleados, se creó un plan con actividades lúdicas para crear y favorecer estas relaciones en un ambiente más lúdico y personal: conciertos dinamizados por propios empleados, concursos, programas de aprendizaje para familiares, etc.
- **Respeto de los horarios y la corresponsabilidad familiar:** cada people manager dispone de flexibilidad para adoptar las medidas que considere oportunas para facilitar la conciliación y el trabajo desde casa. Recomendación de horarios de reuniones acorde a esta flexibilidad y a favor de la conciliación.
- **Mejorar la conectividad:** todos los empleados gozan de tarifa de datos ilimitada, con la posibilidad de aprovechar los datos del móvil si fuera necesario para conectar el portátil desde casa haciendo 'tethering'. Plan Renove de portátiles obsoletos.
- **Mejorar la comodidad en casa:** guía de buenas prácticas y consejos a seguir para un período de teletrabajo prolongado en el tiempo. Aquellos empleados que lo necesiten (por sufrir de patologías –tipo lumbalgia- o lesiones debidamente justificadas) podían acudir a las oficinas a recoger su silla ergonómica.

Relaciones Laborales

• Firma II Convenio del Grupo Vodafone España (GRI 102-41)

El 11 de diciembre de 2020, tras llegar a un acuerdo con la representación legal de los trabajadores, se firmó el **II Convenio Colectivo del Grupo Vodafone España** que entró en vigor el 9 de febrero de 2021 y es 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). Dicho Convenio pretende responder a parte de las inquietudes reflejadas por los empleados en las 'Pulse Surveys' y supone una evolución de los beneficios para adaptarse a las nuevas formas de trabajo y a las novedades legislativas. Asimismo, refuerza el compromiso de la compañía por las pensiones y la clara apuesta por la diversidad, la conciliación personal y laboral y la corresponsabilidad.

Las principales mejoras son:

- **Progresos en materia de conciliación,** al incluir la posibilidad de comprar hasta dos semanas adicionales de vacaciones y estableciendo como permiso retribuido el 24 y 31 de diciembre.
- **Avance en el modelo de Smart Working** (teletrabajo): una vez finalicen las medidas de trabajo en remoto asociadas a la pandemia por Covid-19, se podrá trabajar en remoto hasta un 40% de la jornada semanal (hasta 2 días a la semana). No obstante, una vez incorporada el 100% de la plantilla se desarrollará un piloto durante un periodo mínimo de 6 meses que posibilitará el teletrabajo hasta un máximo del 60% de la jornada, facilitando la compañía a cada empleado susceptible de trabajar en remoto, una silla ergonómica, un soporte elevador de portátil, ratón, teclado y auriculares.
- **Mejora del plan de pensiones,** incrementándolo un 7,5% hasta llegar al 4,3% del salario regulador.
- **Posibilidad de monetizar hasta 500€ de los 1500€ de ayuda comida** que se entregan anualmente.

• Adaptación de la jornada laboral y desconexión digital

El vigente II Convenio Colectivo recoge la flexibilidad del horario ordinario y la posibilidad que tienen aquellos empleados que acrediten necesidades especiales de conciliación familiar y laboral de poder 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). Además, Vodafone cuenta con un protocolo de desconexión digital que fue acordado con la totalidad de la Representación Legal de los Trabajadores.

• Planes 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 II Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España y que será adaptado a los nuevos requerimientos normativos en el próximo ejercicio fiscal.

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.

6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Relaciones Laborales

• Beneficios Sociales y conciliación de la vida laboral y personal

Los empleados del Grupo Vodafone en España, independientemente de su jornada o contrato, disfrutan 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.
- **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 4,30% del salario regulador del empleado.
- **Ticket Restaurante.** Se establece un límite máximo anual de 1.500 €, permitiendo monetizar hasta 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.

• Gestión de la Pandemia

En Vodafone, la salud y seguridad de sus empleados es lo primero, y esta directriz es la que ha dirigido desde el primer día todas las decisiones, protocolos y medidas. En este sentido, y con el propósito de contribuir a disminuir todo lo que fuera posible la circulación de personas, se decidió cerrar todas las oficinas de Vodafone en España. Por tanto, desde el día 16 de marzo de 2020 todos los empleados adscritos a oficinas han prestado sus servicios en modo teletrabajo y hasta que las condiciones sanitarias no han permitido su reincorporación a los centros de trabajo se ha continuado en la modalidad de trabajo a distancia, continuando a 31 de marzo de 2021 el **70% de la plantilla en teletrabajo** y el resto trabajando el 40% de la jornada en las oficinas y el 60% en smartworking.

• Lactancia.

- Los 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 discapacidad.

Se dispone de una ayuda mensual de 145,33 € para las personas trabajadoras que tengan un descendiente menor de 26 años con algún tipo de discapacidad reconocida oficialmente. No habrá límite de edad, en aquellos casos en los que los descendientes tengan reconocida una discapacidad mayor o igual al 65%. Asimismo, aquellas personas trabajadoras cuyo cónyuge o tutelado a cargo tengan reconocida oficialmente una discapacidad mayor o igual al 65%, percibirán de igual forma la citada ayuda.

• Fondo Social y Asistencial.

Creado para servir de ayuda económica a empleados que, en circunstancias excepcionales y por motivo de graves patologías y/o tratamientos quirúrgicos o médicos especiales, requieran o precisen de la misma.

Política de Remuneraciones en Vodafone

En Vodafone, la política de remuneraciones tiene que ver con la forma en la que se remuneran sus empleados. Funciona de acuerdo con un compromiso firme de cumplimiento de los principios de Fair Pay, que se aplica a cada empleado independientemente del nivel, lugar de trabajo o posición que ocupa, y responde a su empeño por alinear retribución y desempeño.

Para asegurar una gestión eficiente de las políticas de compensación en Vodafone se llevan a cabo estudios de mercado para actualizar y construir las Bandas Salariales asegurando la equidad externa e interna. Para ello, Vodafone se apoya en un proveedor externo que proporciona datos de mercado de cada una de las posiciones.

Existen cinco elementos claves que podrían formar parte del paquete retributivo habitual.

- Los programas **Vodafone Stars y Thank You** reconocen la excelencia del desempeño individual y la demostración de comportamientos según la cultura corporativa "The Spirit of Vodafone" a lo largo del año.
- Con el **Salario base** se asegura la atracción y retención del mejor talento y es la vía principal por la que se recompensan a las personas de acuerdo a sus competencias, a su experiencia y a la situación del mercado.
- Además, todos los empleados de Vodafone tienen un esquema de variable, que bien puede ser el **bono anual** o un **plan de incentivos**.

El bono anual se utiliza para reconocer e impulsar un desempeño óptimo a lo largo del año fiscal y los planes de incentivos se utilizan para incentivar la consecución de los objetivos con respecto a las ventas previstas durante un periodo determinado.

Asimismo, existen otra serie de beneficios de acuerdo con las características de cada mercado. Se garantiza también, que todos los empleados de Vodafone tengan acceso a un seguro de vida, un plan de pensiones y un seguro médico estatal o privado, conforme a sus principios de Fair Pay.

Los paquetes de acciones se utilizan para reconocer, retener o recompensar el talento y el buen desempeño de los perfiles directivos de la compañía. Ellos son los que respaldan y fomentan una mayor alineación con los accionistas.

Por último, la compensación total de los empleados de Vodafone está compuesta por: salario bruto anual, variable target anualizado, incentivos a largo plazo, retribución en especie y aportaciones a planes de previsión social.

En el Convenio Colectivo se acuerdan unos porcentajes mínimos de subida salarial en función del cumplimiento de una serie de indicadores.

El incremento medio salarial de la Compañía en el ejercicio 2020-21 fue del 1,9%.

6.3 Inclusión para todos

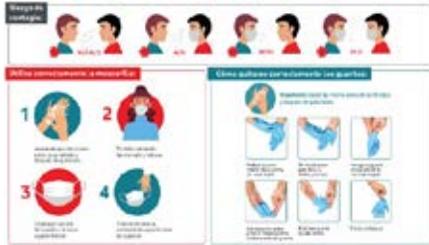
6.3.3 Empleados

Seguridad y Salud

Durante el ejercicio 2020-21, los pilares del sistema de gestión de la seguridad y salud en Vodafone estuvieron marcados por la crisis del Covid-19, algunas campañas fueron:

• Uso adecuado mascarillas y guantes

Comunicación tanto física como visual de cómo ponerse correctamente la mascarilla o el uso correcto de los guantes.



• Corrección postural en teletrabajo

Con la pandemia y el teletrabajo el departamento de Seguridad y Salud ha querido reforzar la información de cómo sentarse adecuadamente, pausas, movimientos bruscos a evitar y en conclusión, cómo evitar lesiones y dolores de espalda.



• Salud Emocional y pandemia

Distintos Webinars para entender mejor las emociones y aprender a gestionarlasm, sobre salud emocional, para conocer los efectos que un año de pandemia ha tenido sobre las sensaciones y emociones y dar recursos para poder gestionarlasm mejor, etc.



• Medidas de seguridad y salud en la vuelta a las oficinas

Recordatorio de todas las medidas preventivas implantadas por Vodafone en sus oficinas.



• Seguridad vial

Como todos los años, se realizaron varias comunicaciones recordando las Absolute Rules relacionadas con Seguridad vial, el principal riesgo al que se enfrentan los empleados de Vodafone, así como los efectos climatológicos adversos en la conducción.



6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Seguridad y Salud

• Prevención de contagios durante las navidades

Comunicación continua recordando las medidas preventivas covid y la importancia de no relajarse y seguir manteniendo estas medidas durante los períodos vacacionales.



Vodafone cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud** a nivel de grupo y a nivel local. Vodafone cuenta con el 100% de trabajadores representados en comités de Seguridad y Salud a nivel central y uno por cada territorio (aunque en el ejercicio 2020-21 por la situación del Covid-19 se centralizaron todos y se trabajó solo a nivel central).

En Vodafone España **ningún empleado desarrolla trabajos de riesgo elevado** ni existe **enfermedad laboral**. Los **tipos de riesgos más comunes** relacionados con la salud y seguridad de los empleados son: caídas, choques, golpes incluidos los vehículos. Siendo las lesiones más habituales las derivadas de dichos accidentes.

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 2021 el **distintivo de Excelencia Preventiva** otorgado 2017".

Más de **113.000** actividades de riesgo realizadas, de las que se han auditado más de 4.500 por parte de Vodafone y más de 21.000 han sido auditadas por las propias contratas

Más de **100** contratos que tienen asociados actividades de riesgo



6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Vodafone frente al 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.

Fase	1 Inicio de la pandemia Febrero - marzo 2020	2 Confinamiento Marzo - mayo 2020	3 Desescalada y segunda ola Junio - diciembre 2020	4 Comienzo del período de vacunación Enero 2021 en adelante
Riesgo	<p>Contagios</p> 	<p>Contagios en tiendas</p> 	<p>Contagios en el entorno de trabajo</p> 	<p>Contagios en el entorno de trabajo</p> 
Medidas de mitigación	<p>Conciliación</p> 	<p>Conciliación</p> 	<p>Conciliación</p> 	
	<p>Salud mental</p> 			
	<p>Seguridad física</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de vuelos y protocolos para visitas • Refuerzo del servicio médico • Teletrabajo ante el menor síntoma • Evitar distancia menor a 1,5 metros • Protocolos especiales de higiene en oficinas y tiendas <p>Bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teletrabajo para padres y madres después de la cancelación de las clases presenciales 	<p>Seguridad física</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de teletrabajo • Abiertas únicamente tiendas consideradas esenciales con horarios reducidos y medidas adicionales de seguridad • Test PCR y de antígenos para todos los empleados de tiendas donde ha habido un positivo con el objetivo de evitar contagios • Áreas restringidas de seguridad • Empleados de grupos de riesgo de tiendas en estado de baja remunerada • Asistencia médica por vía telefónica, mensajería instantánea y videollamada • Paquete de material sanitario para las familias de empleados en caso de infección de ellos o sus familias <p>Bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo psicológico • Aplicaciones móviles de bienestar, ejercicio y alimentación • Plan público de vuelta al trabajo • Ampliación del periodo de baja 	<p>Seguridad física</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vuelta a la oficina por fases y con medidas de testeo • Medidas estrictas de seguridad (toma de temperatura, mascarilla, distancia de seguridad, limpieza exhaustiva, áreas comunes, efectivo no permitido) • Empleados que usan transporte público excluidos de la vuelta a la oficina • Grupos de riesgo excluidos de la vuelta a la oficina • Protocolos de actuación para los responsables de ventas • Colaboradores externos no autorizados en oficinas • Cuarentena de dos semanas obligatoria a la vuelta de las vacaciones • Oficina cerrada en navidad • Testeo periódico de los empleados <p>Bienestar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padres y madres excluidos de la vuelta a la oficina • Reincorporación voluntaria y flexibilidad ante la segunda ola 	<p>Seguridad física</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase de vuelta única, activada solo bajo KPI's estables a escala regional (<150 casos / 100.000 y <10% índice de positividad) • Segunda fase de testeos • Medidas estrictas de seguridad (toma de temperatura, mascarilla, distancia de seguridad, limpieza exhaustiva, áreas comunes, efectivo no permitido) • Grupos burbuja (50-50 por cada equipo) en rotación semanal • Grupos de riesgo excluidos de la vuelta a la oficina



6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

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 todo" 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.
- **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 2020-21 se ha continuado con la contratación de personas con discapacidad intelectual y el afloramiento de certificados de discapacidad.

Vodafone cuenta con 7 empleados incorporados de la **Fundación Prodis** . En este enlace  se puede ver el testimonio de uno de ellos. Además, Vodafone ha puesto en marcha varias actividades donde los empleados realizan acciones de voluntariado para esta organización con el fin de formar y mantener conectadas a las personas.

Además, en diciembre de 2020 se celebró la semana de la Discapacidad que contó con la presencia de **Pablo Pineda** , un referente en el mundo de la diversidad que mediante un webinar trató temas que iban desde la visibilidad hasta la construcción de un entorno laboral donde las personas con discapacidad se sientan integradas.

1,12% personas con discapacidad en Vodafone en España

Comunidad LGBT+

Durante el ejercicio 2020-21 destacan las siguientes actuaciones relativas a este colectivo:

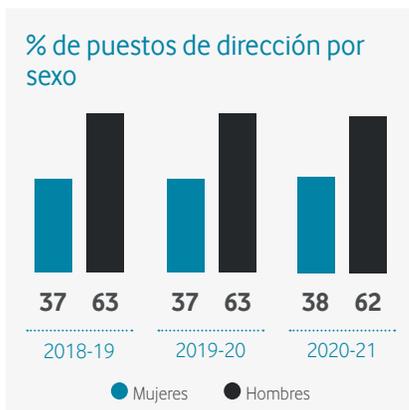
- **Celebraciones del Orgullo (junio-julio 2020)**. Por primera vez en un entorno 100% digital. Se realizaron las siguientes actividades:
 - **Webinar con la presencia de Luimelia y Andrés Vicente como Sponsor Ejecutivo de Vodafone.** 
 - **Campaña de comunicación interna y externa** para concienciar y desarrollar acciones de aprendizaje destinado a la inclusión del colectivo LGBT+.
- **Celebración del día contra el acoso a jóvenes y adolescentes por cuestiones de orientación sexual e identidad de género (Spirit Day)**. Contó con la Presencia de **Jose Ignacio Pichardo**, Director del Grupo de Investigación "Antropología, Diversidad y Convivencia" y coordinador de la Oficina de Diversidad Sexual e Identidad de Género de la Universidad Complutense de Madrid.
- **Incorporación a la Junta Directiva de REDI**, primera organización Estatal para la inclusión del colectivo LGBT+ en el ámbito empresarial.



6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Actuaciones para reducir la brecha de género



A continuación, se resumen las principales medidas que se implementaron en 2020-21 para reducir la brecha de género:

- **Política de Maternidad/Paternidad** que promueven la corresponsabilidad entre los dos géneros. Los padres y madres que se incorporen de la baja de 16 semanas pueden optar por ampliar en 26 días su permiso o bien reducir su jornada laboral a 30 horas por semana durante los seis meses siguientes a su reincorporación, sin reducción de salario.

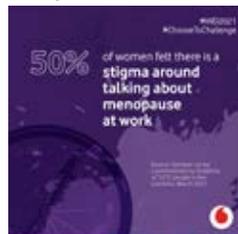
- **Programa Reconnect** . Tiene como propósito dar la oportunidad de reincorporarse al mundo corporativo a las mujeres que se han desvinculado del mercado laboral por un periodo superior a un año por motivos personales. Estas mujeres se benefician de una readaptación gradual con una jornada inicial de 30 horas los 6 primeros meses, manteniendo una retribución del 100% y un programa de aprendizaje personalizado para dicha adaptación. **Este año se ha relanzado la página de Reconnect** donde se ofrece un itinerario de formación totalmente gratuito en habilidades digitales para ayudar a las mujeres a incrementar su grado de empleabilidad.

- **Política contra la violencia de género.** Tiene un doble objetivo de prevención y actuación. Por un lado, se realiza una sensibilización y formación a toda la compañía. Por otro lado, la política brinda un programa de intervención inicial de un mínimo de 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.



Este es el segundo año de aplicación de la política, lanzada el 25 de noviembre de 2019. En 2020, con motivo del día contra la violencia de género se realizó una campaña en redes sociales y con clientes a través de la App Mi Vodafone.

- **Compromiso Global de Vodafone con sus empleadas sobre la menopausia.** Durante la Semana Internacional de la Mujer en 2020 se anunció esta iniciativa que garantiza que todas las empleadas de la operadora recibirán apoyo durante la menopausia. Además, se presentó la investigación de Opinium que indicaba que el 65% de las mujeres en España con síntomas de menopausia declararon que esto les afecta en su rendimiento laboral y seis de cada diez están de acuerdo en que se necesita más apoyo en el lugar de trabajo.



- **Semana Internacional de la Mujer 2020.**

- **Conferencia Internacional de la Semana de la Mujer**, donde participó toda la compañía a nivel Global.
- **Webinar profesional en España** para trabajar los siguientes temas: posicionamiento de Vodafone, resultados del estudio de tendencias sobre igualdad de género en el ámbito empresarial, el rol de los hombres en este cambio y reconocimiento a las Woman in Red.
- Dos **talleres** profesionales enfocados al desarrollo de la mujer en el ámbito corporativo: Uno sobre **planificación de carrera y creencias limitantes** y otro sobre **Networking y Marca Personal**. Ambos talleres se realizaron con la participación de Mariví Campos, experta en talento, liderazgo y diversidad de género. **297 personas** se conectaron a estos talleres.
- Sesiones de Coaching colectivo para las Directoras de Vodafone. Participaron 28 Directoras.
- **Virtual Speed Networking**, donde mujeres especialistas tienen la oportunidad de conocer a Managers de la organización (hombres y mujeres) para superar barreras, ayudar en el desarrollo personal y profesional y crear una sólida red en la compañía. **Participaron 100 empleadas y empleados.**

- **Campaña #ChangeTheFace.** Desde Vodafone se sigue impulsando el cambio en las compañías tecnológicas para que se incorpore talento diverso.

- **Más Mujeres, Mejores Empresas:** es un compromiso promovido por la Secretaría de Estado de Igualdad para la puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de un protocolo para fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en puestos directivos y comités de dirección al que Vodafone está adherida desde septiembre de 2019.

- **ClosinGap** : Vodafone España forma parte de ClosinGap, un **clúster de empresas que tiene como objetivo 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. En el mes de julio de 2020 Vodafone lideró el estudio de brecha de género en el ámbito digital. 

6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Brecha Salarial¹

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). La Brecha Salarial Ajustada de Vodafone en España se sitúa en un 3,44%. El compromiso de Vodafone es lógicamente tratar de reducir esta brecha a cero.



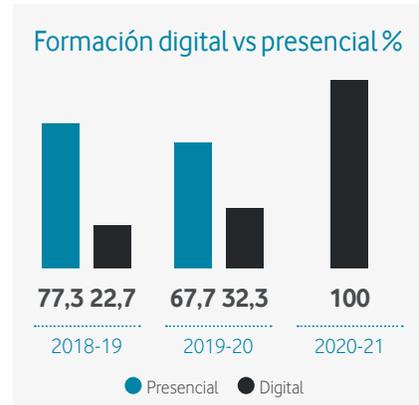
• Brecha Salarial Bruta

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 Vodafone en España se sitúa en un 14,68%.



¹ Los datos de brecha salarial corresponden al 99% de la plantilla ya que SLT y CEO no están incluidos en el cálculo.

Talento, Aprendizaje y Desarrollo



La cultura del aprendizaje en Vodafone:

En Vodafone se apuesta por el aprendizaje constante, por probar cosas nuevas, medir, quedarse con lo bueno y aprender rápidamente de los demás. Es una forma de hacer crecer el negocio y las personas que lo componen. Gracias a su experiencia en digitalización, en Vodafone saben que responder con rapidez a los cambios es algo que se puede trabajar, desarrollar y aprender.

El aprendizaje y su desarrollo forma parte del marco cultural "Spirit of Vodafone", es uno de los cuatro comportamientos clave: "Experimentar y aprender rápido" Para desarrollar esta cultura de aprendizaje se ha trabajado sobre el concepto de "Learnability". **Learnability es la capacidad para aprender nuevas habilidades** a lo largo de la vida, **con una motivación** clara para hacerlo. En Vodafone es la **"habilidad del futuro"**. Se ha creado un plan para ayudar a los empleados a desarrollar esta habilidad, compuesto por diferentes acciones e impactos. Durante 2020-21, los empleados han ido recibiendo información sobre learnability y se han ido sucediendo acciones para ayudarles a aumentar su capacidad de aprendizaje y actualizarse. Se creó un **programa de aprendizaje** específico para entrenar la habilidad de **learnability** y un **Learning Hub** que concentra toda la información sobre aprendizaje de la compañía, con acceso a la plataforma Vodafone University, LinkedIn Learning, Biblioteca Vodafone. Dentro del marco de los **"Learning Fridays"**, el viernes dedicado al aprendizaje, se han lanzado diversas iniciativas para potenciar el "engagement" de los empleados, como por ejemplo, una **Escape Room Digital**, una experiencia gamificada en la que los empleados pueden entrenar su capacidad de aprender por medio de divertidos retos.

6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Talento, Aprendizaje y Desarrollo

Plan estratégico de Aprendizaje 2020-2023: Plan Reskilling-Upskilling:

En noviembre de 2020 se lanzó una ambiciosa **iniciativa de aprendizaje Reskilling & Upskilling** que tiene el objetivo de garantizar el progreso profesional y digital de sus empleados.

Esta iniciativa incluye más de 40.000 horas de formación dirigidas al desarrollo de habilidades digitales y de gestión para los más de 4.300 empleados en España. Además, se han puesto en marcha programas especializados para las unidades de negocio de tecnología y de clientes particulares y de empresas.

En concreto, el plan incluye **ocho programas de formación** para el desarrollo de nuevas habilidades, que irán dirigidos al 58% de la plantilla, y **once planes de especialización avanzada**, dirigidos al 42% restante. Cuatro meses después del lanzamiento, casi el 50% de la plantilla ya ha recibido más de **19.500 horas de formación**, casi la mitad de las 40.000 previstas.



A través de los ocho programas de formación, creados de manera **transversal** para diversas áreas de la organización, se busca **reforzar habilidades** en materia de digitalización, colaboración digital, o experiencia de usuario, entre otros. A la finalización de estos programas, Vodafone emite un **certificado con tecnología blockchain** que garantiza el paso de cada alumno por esta experiencia y que puede demostrar su nivel de pericia digital.

Además de trabajar las competencias digitales y de gestión, se han creado también **11 programas especializados para más de 3.700 empleados** de las unidades de negocio de clientes particulares y de empresas, así como de tecnología.

Adicionalmente, y ante el auge del trabajo colaborativo virtual, más de 600 responsables de equipos en Vodafone se están formando en **gestión de personas** en contenidos como metodologías ágiles, optimismo digital, creación de entornos de trabajo psicológicamente seguros, liderazgo adaptativo, manejo de equipos de personas deslocalizadas y construcción de resiliencia y ya han recibido **más de 2.000 horas** en estas sesiones.

Por último, **la compañía financia la formación de sus empleados en el ámbito digital también a través de becas en escuelas de negocios**. Durante el último ejercicio fiscal, 421 empleados han disfrutado de estas ayudas que son también consideradas como mecanismos idóneos para la retención del talento de Vodafone.



6.3 Inclusión para todos

6.3.3 Empleados

Talento, Aprendizaje y Desarrollo

La pandemia como acelerador del modelo digital de aprendizaje:

Durante 2020-21, el **100% de las sesiones de formación** conducidas por un ponente o formador se han realizado en un formato **“Virtual Class”** a través de plataformas digitales (Teams, GotoWebinar, Webex, Zoom, etc.). Lo que en un primer momento fue la única opción disponible en el confinamiento y crisis sanitaria, Vodafone lo ha transformado en una oportunidad para experimentar nuevas modalidades de aprendizaje y aprovechar ventajas como la ampliación de la audiencia y la democratización de la asistencia vs. los condicionantes debidos a la capacidad de las salas, la necesidad de viajar a la sede o limitaciones de agenda. Además, muchas de las sesiones virtuales se graban y quedan publicadas en Vodafone University para futuras reproducciones.

Así, el aprendizaje fue **100% digital** y se han registrado un **65% más de impactos** respecto al año anterior.

Desarrollo del Talento en Vodafone:

El **“Performance Development”** es el proceso de evaluación continua del desempeño y del potencial de los empleados de Vodafone, así como de fomento de su desarrollo. Todos los empleados tienen objetivos concretos, realistas, alcanzables y medibles, así como un plan de desarrollo acorde a sus necesidades de evolución y crecimiento en la organización.

Durante el presente ejercicio se ha puesto foco en la simplificación y adaptación del proceso a la situación actual provocada por el Covid-19, pasando de un modelo de establecimiento de objetivos anuales a trimestrales, ajustado al contexto de cambios frecuentes donde es necesaria una orientación al logro más regular de objetivos y el reconocimiento de los valores de Spirit.

Durante el ejercicio 2020-21 han participado en el proceso de Performance Development el **100% de los empleados de Vodafone**

Incluso las acciones de bienvenida (Onboarding de nuevos empleados y Leadership Essentials para nuevos mandos), que se venían realizando presencialmente, se han ejecutado en formato 100% virtual:

- Desde el primer momento y en pleno confinamiento Vodafone adaptó la parte presencial sin prescindir de ninguna acción por ello. Gracias a la seguridad y fortaleza de su red y a la energía y empatía de todos los equipos de Vodafone que hacen posible la acogida de nuevos compañeros, en solo tres días después del inicio del estado de alarma, se planificó y rediseñó el primer onboarding 100% digital, con los participantes y ponentes conectados en remoto.
- También se adaptaron todas las sesiones de bienvenida presenciales para líderes a un entorno virtual, trabajando muy especialmente la comunicación y el sentimiento de equipo y comunidad, para conseguir una conexión emocional en esta situación tan diferente a la situación previa a la pandemia.

“Discover Graduates” es un programa global de Vodafone destinado a jóvenes recién graduados o con apenas experiencia laboral, con mucho potencial y ganas de aprender. Opera en 19 países y emplea a más de 800 jóvenes. Durante dos años, Vodafone acompaña y desarrolla a este colectivo de talento joven que será el futuro de la compañía proporcionándoles un amplio abanico de actividades de desarrollo y aprendizaje en el puesto de trabajo y entre compañeros, así como networking con otros equipos.

“Explora” es un programa de desarrollo para empleado y empleadas de todas las categorías profesionales que han sido identificados como altos potenciales (Top Talent) en los indicadores de desarrollo de Vodafone (engage, applied thinking, drive and change) y de donde emergerán los futuros líderes de la organización. Se trata de un programa personalizado donde se trabajan acciones orientadas a fomentar el desarrollo del potencial, con sesiones de aprendizaje y otro tipo de actividades (career coaching, voluntariado, mentoring, etc.).



Próximos Objetivos

Fundación

- Consolidar programas educativos y de formación en **competencias digitales** promovidos por la Fundación. Marzo 2022.
- Liderar la iniciativa de Vodafone Group Foundation en **competencias para el Siglo XXI** en Educación Primaria en Europa. Marzo 2022.
- Propiciar (y liderar) alianzas estratégicas en nuestro país con el objetivo de promover iniciativas singulares y de impacto, transformadoras del sistema educativo. Marzo 2022.

Sociedad

- Avanzar en la implantación de nuevas herramientas internas que ayuden en el mantenimiento de los estándares de accesibilidad de la web de Vodafone para seguir trabajando por la **eliminación de barreras**. Marzo 2022.
- Mantener el nivel de **accesibilidad** conseguido en el 100% de las **tiendas propias** y contar en las mismas con personal formado en atención a clientes con discapacidad. Marzo 2022.

Empleados

- Alcanzar el 41% de **mujeres en posiciones de liderazgo** a finales de 2025.
- Mantenimiento de la **agenda de Diversidad e Inclusión**. Incremento del balance de género, inclusión del colectivo LGTB+, inclusión de personas con discapacidad y balance generacional. Marzo 2022.
- Beneficiar a 1.000 jóvenes con las **políticas de empleabilidad** para ese colectivo a través de los diferentes programas. Marzo 2022.
- Adaptación del **Plan de Igualdad** a los nuevos requerimientos normativos.
- **Reapertura de todas las oficinas** manteniendo las medidas de Seguridad y Salud necesarias para una vuelta segura de los empleados. Marzo 2022.
- Soporte al Future Ready Vodafone, que asegure un **entorno seguro de trabajo** para todos los empleados con los nuevos estándares. Marzo 2022.
- **Adaptar todos los servicios** para el bienestar del empleado, de forma que estén disponibles con el nuevo modelo de Future Ready Vodafone. Marzo 2022.
- Implantar modelos de **Big Data** que ayuden a mejorar la seguridad durante el **mantenimiento y despliegue de infraestructura**. Marzo 2022.
- **Obtener la certificación WELL** en la nueva oficina de Valencia. Marzo 2022.

6.3 Inclusión para todos

6.3.4 Tablas y Gráficos de Evolución / Empleo

1 N° y distribución de empleados por sexo, edad y categoría profesional. Número y distribución de niveles de gestión por sexo y edad

		TOTAL				≤ 30 años				31 a 45				> 45 años			
		2019-20		2020-21		2019-20		2020-21		2019-20		2020-21		2019-20		2020-21	
		Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Total	Mujeres	1.790	42%	1.787	42%	139	51%	137	44%	910	44%	871	43%	741	39%	779	40%
	Hombres	2.480	58%	2.498	58%	131	49%	171	56%	1.172	56%	1.160	57%	1.177	61%	1.167	60%
	TOTAL	4.270		4.285		270		308		2.082		2.031		1.918		1.945	
Dirección	Mujeres	26	32%	30	36%	0	0%	0	0%	8	36%	10	40%	18	30%	20	34%
	Hombres	56	68%	53	64%	0	0%	0	0%	14	64%	15	60%	42	70%	38	66%
	TOTAL	82	2%	83	2%	0	0%	0	0%	22	27%	25	30%	60	73%	58	70%
Mandos intermedios	Mujeres	215	38%	215	38%	5	100%	6	86%	119	42%	115	42%	91	32%	94	33%
	Hombres	356	62%	350	62%	0	0%	1	14%	164	58%	161	58%	192	68%	188	67%
	TOTAL	571	13%	565	13%	5	1%	7	1%	283	50%	276	49%	283	50%	282	50%
Total mujeres en puestos dirección*		241	37%	245	38%												
Total hombres en puestos dirección*		412	63%	403	62%												
Especialistas	Mujeres	1.549	43%	1.542	42%												
	Hombres	2.068	57%	2.095	58%												
	TOTAL	3.617	85%	3.637	85%												

*Se entiende por puestos de dirección aquellas personas que tienen empleados a su cargo (Exco, SLT, Directores, Managers y Team Leaders).

2 Tipología de contratos por sexo, edad y categoría profesional*

	Contrato indefinido				Contrato temporal				Total Contratos			
	2019-20		2020-21		2019-20		2020-21		2019-20		2020-21	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Mujeres	1.811	42%	1.759	42%	13	35%	20	45%	1.824	42%	1.779	42%
Hombres	2.493	58%	2.440	58%	24	65%	25	55%	2.517	58%	2.464	58%
<= 30 años	255	6%	262	6%	27	73%	39	85%	282	6%	301	7%
31 a 45	2.186	51%	2.081	50%	9	25%	6	12%	2.195	51%	2.086	49%
>45 años	1.863	43%	1.856	44%	1	3%	1	2%	1.864	43%	1.857	44%
Dirección	85	2%	82	2%	0	0%	0	0%	85	2%	82	2%
Mandos intermedios	574	13%	560	13%	0	0%	0	0%	574	13%	560	13%
Especialistas	3.645	85%	3.556	85%	37	100%	45	100%	3.682	85%	3.601	85%
TOTAL	4.304	100%	4.198	100%	37	100%	45	100%	4.340	100%	4.243	100%

*El cálculo está realizado en base al promedio anual de contratos. Dado que la eventualidad en Grupo Vodafone no es elevada, no hay variaciones significativas entre el número total de contratos y el promedio anual.



6.3 Inclusión para todos

6.3.4 Tablas y Gráficos de Evolución / Empleo

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

	Salidas voluntarias		Salidas involuntarias		Total salidas	
	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21
Mujeres	4%	3%	0%	1%	5%	3%
Hombres	5%	3%	1%	1%	6%	4%
TOTAL	5%	3%	1%	1%	5%	4%
<= 30 años	18%	6%	3%	3%	21%	8%
31 a 45	6%	4%	0%	1%	6%	5%
>45 años	1%	1%	0%	1%	1%	2%
Dirección	4%	4%	2%	0%	6%	4%
Mandos intermedios	3%	2%	0%	2%	3%	4%
Especialistas	5%	3%	1%	1%	6%	4%

*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.

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

	N° despidos	
	2019-20	2020-21
Mujeres	475	39
Hombres	453	102
TOTAL	928	141
<= 30 años	28	9
31 a 45	435	30
>45 años	465	102
Dirección	14	6
Mandos intermedios	101	24
Especialistas	813	111

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

5 Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional*

	Dirección		Mandos intermedios		Especialistas			
					Técnico especialista		Técnico generalista	
	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21
<= 30 años			65.572	74.135	39.175	40.742	30.628	31.657
Mujeres			70.737	74.135	39.480	41.042	31.957	34.039
Hombres			55.244		38.827	40.508	29.298	29.577
31 a 45	185.082	186.483	85.892	86.323	49.285	50.008	35.121	35.661
Mujeres	180.175	189.511	82.875	83.754	48.426	48.991	34.506	35.224
Hombres	187.842	184.262	88.020	87.982	49.783	50.617	35.833	36.161
>45 años	210.916	210.674	94.236	94.372	55.258	55.619	39.824	40.775
Mujeres	183.965	188.314	88.012	88.643	53.022	53.832	38.012	38.994
Hombres	222.665	221.854	96.441	96.565	56.073	56.390	42.971	43.726

*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.

6 Tipología de jornada laboral por sexo y edad*

	Jornada parcial	
	2019-20	2020-21
Mujeres	24	22
Hombres	22	19
TOTAL	46	41
<= 30 años	20	17
31 a 45	22	19
>45 años	4	5

*Todas las jornadas parciales corresponden exclusivamente a la Categoría Profesional 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)

6.3 Inclusión para todos

6.3.4 Tablas y Gráficos de Evolución / Empleo

7 N° de altas por edad y sexo*

	Mujeres		Hombres		Total altas			
	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21	2019-20		2020-21	
					Valor	%	Valor	%
<= 30 años	36	29	61	62	97	38%	91	31%
31 a 45	37	46	92	121	129	51%	167	57%
>45 años	12	11	15	26	27	11%	37	13%
Total	85	86	168	209	253	100%	295	100%

*En el cálculo del número de altas quedan excluidos los reingresos por considerarse excedencias de corta duración.

8 N° de empleados que han tenido derecho y disfrutado el permiso de maternidad / paternidad

	2019-20	2020-21
Mujeres	72	56
Hombres	88	90
TOTAL	160	146

9 N° de empleados que han regresado al trabajo (a 31 de marzo 2020) después de terminar el permiso de maternidad/paternidad

	Activo		Baja		Total	
	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21
Mujeres	66	53	6	3	72	56
Hombres	88	90	0	0	88	90
TOTAL	154	143	6	3	160	146

10 Número de empleados que regresaron al trabajo después de terminar el permiso de parental y que siguen siendo empleados 12 meses después, por sexo

	A 31/03/20	A 31/03/21	A 31/03/20	A 31/03/21	A 31/03/20	A 31/03/21
	Activo		Baja		Total	
Mujeres	90	68	34	4	124	72
Hombres	145	83	32	5	177	88
TOTAL	235	151	66	9	301	160



6.3 Inclusión para todos

6.3.5 Tablas y Gráficos de Evolución / Formación

1 N° horas de formación por empleado

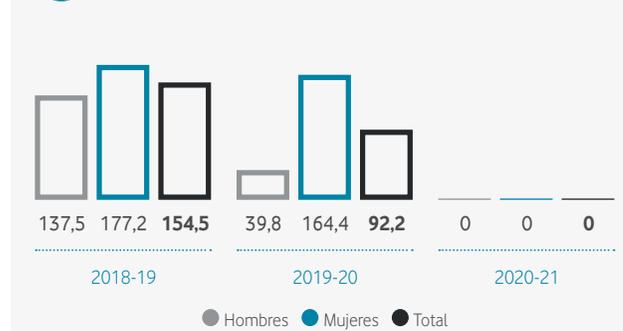
	2019-20	2020-21
Mujeres	11,5	12,2
Hombres	12,9	14,6
TOTAL	12,3	13,6
Dirección	3,7	7,5
Mandos intermedios	17,8	15,1
Especialistas	11,7	13,5

2 N° horas de formación totales

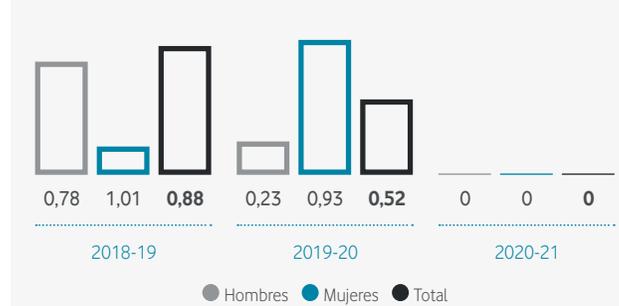
	Dirección		Mandos Intermedios		Especialistas		Totales	
	Horas de formación		Horas de formación		Horas de formación		Horas de formación	
	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21	2019-20	2020-21
Online	83	624	1.608	8.557	15.319	49.141	17.010	58.322
Presencial	218	0	8.477	0	26.943	0	35.638	0
Total	301	624	10.085	8.557	42.262	49.141	52.648	58.322

7.3.6 Tablas y Gráficos de Evolución / Seguridad y Salud*

1 Índice de incidencia: accidentes en jornada de trabajo con baja x 100.000/n° empleados



2 Índice de frecuencia: accidentes en jornada de trabajo con baja x 1.000.000/n° empleados x n° medio de horas efectuadas anualmente por empleado



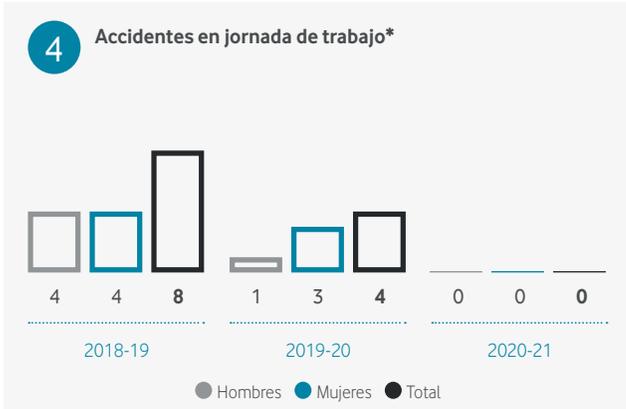
3 Índice de gravedad: jornadas no trabajadas por accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000 / n° empleados x n° medio de horas efectuadas anualmente por empleado



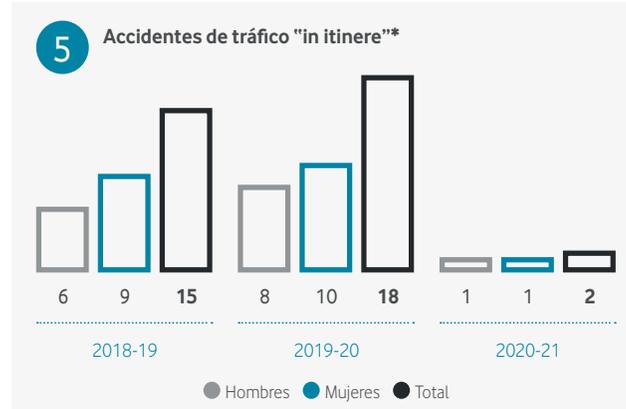
*En el presente ejercicio los datos de los gráficos 1 al 6 se han visto afectados por el aumento del teletrabajo debido a la crisis del Covid-19.

6.3 Inclusión para todos

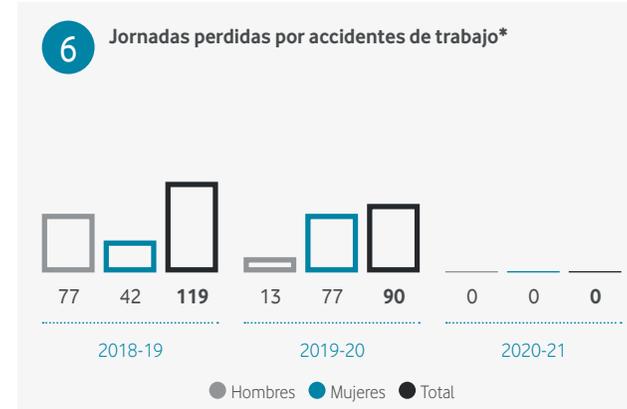
6.3.6 Tablas y Gráficos de Evolución / Seguridad y Salud*



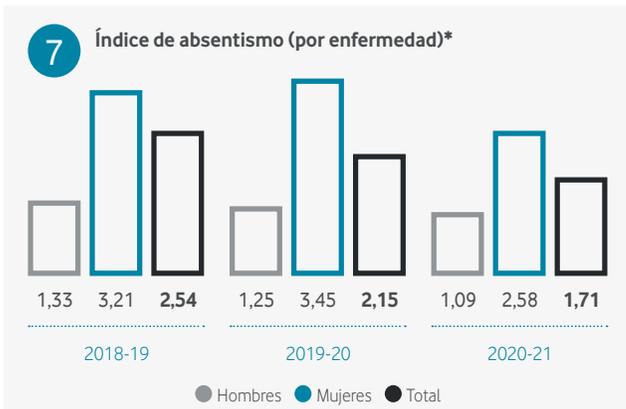
*Con baja laboral.



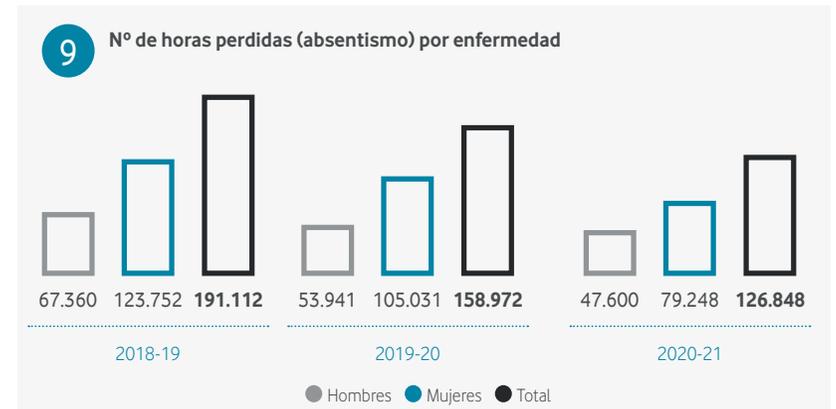
*Con baja laboral.



*Se excluyen los días de baja por accidente in itinere.



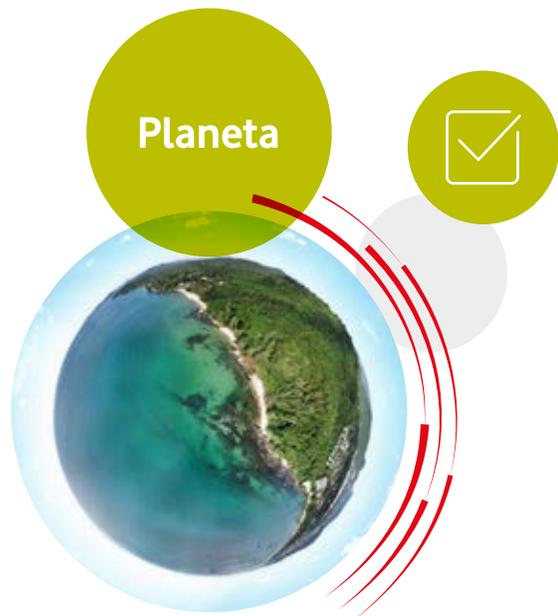
*No existe enfermedad profesional.



*En el presente ejercicio los datos de los gráficos 1 al 6 se han visto afectados por el aumento del teletrabajo debido a la crisis del Covid-19.

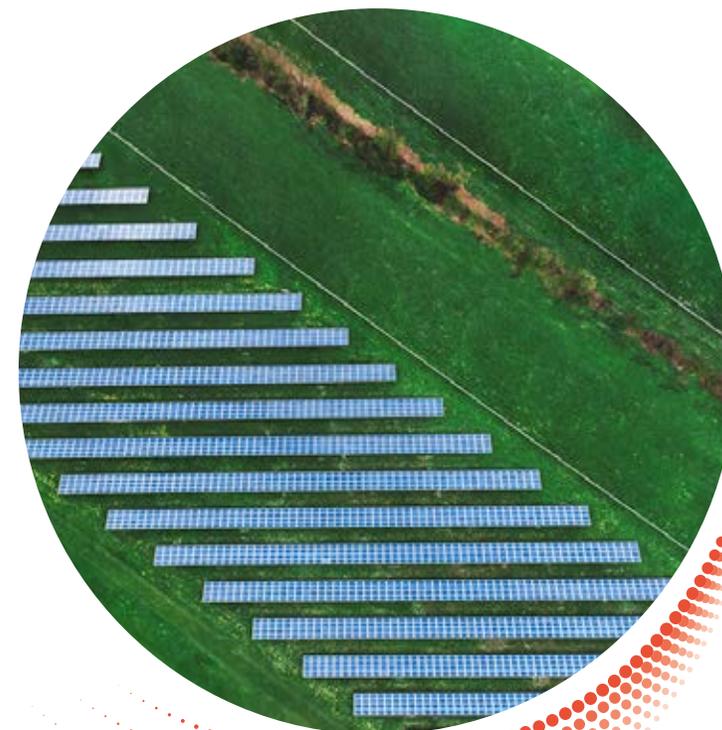


6.4 Planeta



Cumplimiento de Objetivos 2019-20	Grado de cumplimiento
• 100% de la Energía consumida de origen renovable. Marzo 2025	100%
• Reducir al 50% las emisiones de CO ₂ respecto al ejercicio 2016-17. Marzo 2025	100%*
• Obtener el certificado ISO 50001 de Gestión Energética para los centros de mayor consumo. Marzo 2021	100%
• Instalación de paneles fotovoltaicos en Vodafone Plaza. Marzo 2022	100%
• Plan de eficiencia del agua en Vodafone Plaza. Marzo 2021	100%
• Hacer más sostenibles los procesos de mudanzas masivas. Marzo 2021	100%
• Realizar auditorías energéticas en tiendas. Marzo 2022	100%

*A cierre de ejercicio la reducción de las emisiones de CO₂ respecto a 2016-17 era de 97%.



Vodafone es consciente de que deben tomarse acciones urgentes y continuas para hacer frente a la crisis climática y que el crecimiento del negocio no debe suponer un coste para el medio ambiente. Como compañía, se ha comprometido 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**.

Green Deal europeo y la digitalización como herramienta clave para afrontar los retos ambientales (cambio climático, residuos, agua, contaminación atmosférica, biodiversidad, etc.)

En marzo de 2021 el Grupo Vodafone se unió a la **Coalición Digital Verde Europea**, junto con otras empresas del sector tecnológico y de otros sectores, con el compromiso de invertir en el desarrollo y despliegue de soluciones digitales verdes que sean eficientes desde el punto de vista energético y de consumo de materiales y que logren

un impacto neto positivo en una amplia gama de sectores. También se ha comprometido a colaborar con organizaciones relevantes en el desarrollo de metodologías de evaluación estandarizadas, creíbles y comparables que permitan medir el impacto de las soluciones digitales verdes en el medioambiente y en el clima en sectores prioritarios como energía, transporte, fabricación, agricultura y el sector de la construcción.

El enfoque de Vodafone en la eficiencia energética, el suministro a partir de energías renovables y una adecuada gestión de los residuos electrónicos, le permite ayudar a mitigar el impacto ambiental causado por el desarrollo de su negocio y la demanda creciente de datos por parte de sus clientes. Además, a través de su tecnología y servicios, proporciona a sus clientes los medios necesarios para utilizar la energía y otros recursos de manera más eficiente y conseguir así una reducción de sus emisiones de gases efecto invernadero.

6.4 Planeta

6.4.1 Sistema de Gestión Ambiental y Energético

El compromiso de Vodafone con el medioambiente implica desarrollar sus actividades de forma responsable, **minimizando el consumo energético y la huella ambiental** de sus operaciones y fomentando la **economía circular**. Para ello, ha establecido una serie de iniciativas que permiten disminuir su consumo energético, sus emisiones, sus residuos y el consumo de recursos que realiza. En definitiva, ser más eficiente y respetuosa con el medioambiente.

Vodafone España dispone de un **Sistema de Gestión Ambiental** (certificado de acuerdo con la norma ISO 14001) y de un **Sistema de Gestión Energético** (certificado de acuerdo con la norma ISO 50001 que incluye el 21% de su consumo energético) que le permiten controlar y gestionar sus principales impactos ambientales. 



La **Política Ambiental y Energética** de Vodafone  está aprobada por el Consejero Delegado, y 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 y Energético establece una metodología para la identificación y análisis de los aspectos ambientales y consumos energéticos, que incluye los riesgos y oportunidades asociados.

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 actividades propias como a las de su cadena de valor.

En las cuentas anuales de Vodafone¹ 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.

¹ Dicha información se incorpora en la nota 24 de las Cuentas Anuales de Vodafone Holdings S.L.U.

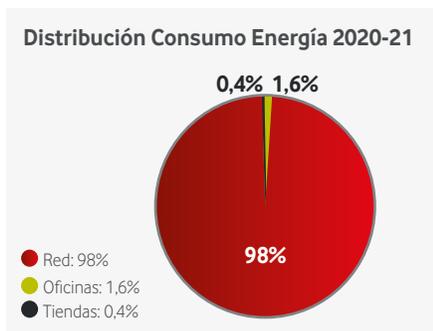


6.4 Planeta

6.4.2 Energía y Cambio Climático

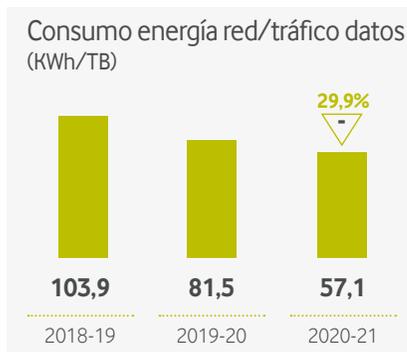
Vodafone ofrece sus servicios a través de una red de instalaciones y equipos de comunicación que envían y reciben llamadas y datos. Estas instalaciones y equipos crecen y se actualizan continuamente para poder alcanzar mayores niveles de calidad y cobertura para los clientes. Vodafone trabaja continuamente 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.

La mayor parte del consumo de energía en Vodafone se produce en la red:



Las medidas de eficiencia energética en la red se basan en diferentes iniciativas:

- **La adquisición e implantación de equipos de red más eficientes.** El despliegue de red contempla la renovación tecnológica de toda la red de acceso móvil, el uso de la última tecnología conlleva un incremento significativo de la eficiencia energética. Los procesos de consolidación y virtualización de la red CORE, con nuevo equipamiento de última generación también incrementan la eficiencia energética a la vez que facilitan la gestión de la infraestructura asociada.
- **La reducción de la demanda energética** de los equipos mediante la implantación de tecnologías de alimentación y refrigeración de bajo consumo. Vodafone continúa con los planes de sustitución de los equipos de energía más antiguos (SAI y equipos de energía) con nuevos equipos que reducen las pérdidas en 10 puntos porcentuales. La extensión del uso de 'free cooling' y la implantación de nuevos sistemas de control inteligente de climatización están reduciendo la demanda de energía de la infraestructura asociada a los equipos de telecomunicaciones.
- **El apagado y desinstalación de equipos en desuso.** Mediante la revisión sistemática y continua de la planta de equipos de telecomunicaciones se asegura el apagado y desinstalación de los equipos en desuso y/o con posibilidad de ser consolidados.
- **Certificación ISO 50001.** Este año Vodafone ha obtenido la Certificación ISO 50001 para los centros de mayor consumo, esto asegura el foco continuo sobre la eficiencia energética de su actividad. Está previsto extender la certificación al resto de centros de la Red.



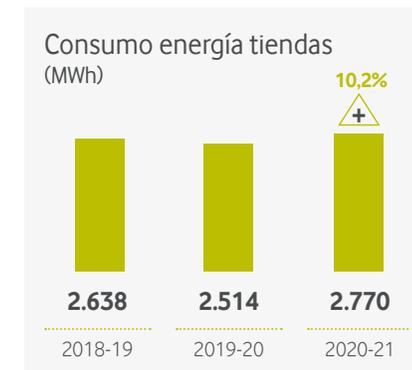
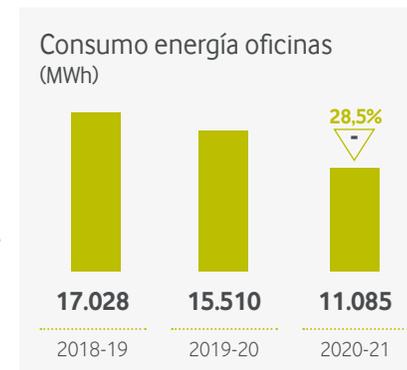
El consumo de energía por tráfico de datos ha disminuido un -29,9% respecto al ejercicio anterior*

*En este ejercicio no se considera el consumo procedente de las instalaciones que dan soporte a la red de acceso, que han sido traspasadas a Vantage Towers. De incluir el consumo de estas instalaciones, la reducción en el consumo de energía de red por tráfico de datos hubiera sido de un 26%.

Consumo de energía en oficinas y tiendas

Vodafone también ha implantado medidas en sus oficinas y tiendas para mejorar la eficiencia energética entre las que destacan:

- En oficinas se han adelantado los horarios de apagado de luces de aparcamiento y de máquinas de climatización.
- Se han implantado medidas para hacer más eficientes los procesos de mudanzas y la nueva oficina de Valencia contará con la certificación LEED.
- Renovación de 613 coches de flota por vehículos híbridos.
- Instalación de autoconsumo mediante paneles fotovoltaicos en las 5 cubiertas de los edificios de Vodafone Plaza además de una marquesina solar en el aparcamiento de visitas, que además de dar sombra a las plazas de aparcamiento, genera electricidad. Además, instalación de una SmartFlower, dispositivo fotovoltaico que emula el movimiento de los girasoles y se abre y se cierra automáticamente con el alba y el ocaso, de tal manera que obtiene en todo momento el máximo de energía limpia. La instalación fotovoltaica realizada, va a generar aproximadamente 560 MWh/año de electricidad.
- En tiendas se ha desarrollado durante este ejercicio un estudio energético que ha dado lugar a la revisión de las potencias contratadas para adaptarlas a las necesidades reales de cada instalación, del equipamiento y de los horarios de uso, así como a la implantación de un plan para la automatización del apagado de las instalaciones de climatización en todas sus tiendas propias y en 28 franquicias.



6.4 Planeta

6.4.2 Energía y Cambio Climático

Cero Emisiones Netas

Vodafone tiene un papel fundamental en el camino para la reducción de las emisiones a nivel global. Por eso el Grupo Vodafone ha firmado con la iniciativa Science Based Target (SBTi) su compromiso para 2030 en línea con un mundo en el que la temperatura del planeta no suba más de 1,5°C y además se ha comprometido a alcanzar cero emisiones netas para 2040.

Esta ambición se construye sobre el compromiso previo de adquirir el 100% de la energía eléctrica que utiliza procedente de fuentes renovables para Julio 2021 en los mercados europeos y para 2025 en el resto de los mercados en los que opera.

Durante este ejercicio, Vodafone España ha alcanzado el objetivo de que el **100% de su energía eléctrica** adquirida y consumida en España **proceda de fuentes renovables**, gracias al contrato firmado con Iberdrola el pasado año para el suministro a largo plazo de electricidad a 13.500 puntos propios de Vodafone. De esta forma, cumple su objetivo mediante entregas de Garantías de Origen por la totalidad de la energía adquirida y consumida por Vodafone en España y un PPA (Power Purchase Agreement) de 140GWh por el que parte de esa energía proviene del proyecto eólico Puylobo de Iberdrola.

Además, cuenta con una solución específica (FlexiDAO ) que le permite agregar la información aportada por el Regulador y trazar de manera fiable el origen 100% renovable de toda la energía adquirida con certificados de garantía de origen.

El **100%** de la energía eléctrica adquirida y consumida por Vodafone España procede de fuentes renovables

CO2 emitido por elemento de Red (Kg/ER)



Con el objeto de controlar el 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**.

Emisiones totales de CO2 (Tn)

	2018-19	2019-20	2020-21
Alcance 1	24.771	8.090	4.041
Alcance 2	187.763	108.294	0
Alcance 3	15.384	1.936	1
TOTAL	227.918	118.321	4.042

Alcance 1: provienen de dos fuentes principales: el consumo de combustible y las emisiones fugitivas de gases refrigerantes de los equipos de climatización.

Alcance 2: provienen del consumo eléctrico, son las más relevantes de su actividad. Las acciones que llevan a cabo para su reducción se basan en la implantación de proyectos de eficiencia energética y en la utilización de electricidad renovable

Alcance 3: están relacionadas con los viajes de negocios (vuelos y tren). Está previsto que en los próximos años se realice un análisis en profundidad de las emisiones de alcance 3 reportadas por el Grupo Vodafone para incluirlas en el desglose de Vodafone España. Estas emisiones incluirán las asociadas a los productos y servicios comprados, actividades relacionadas con el uso de energía y combustibles, el uso de los productos que Vodafone vende a sus clientes y las inversiones que realiza, entre otras.

Los factores de conversión utilizados son los indicados en la calculadora de huella de carbono del Ministerio de Transición Ecológica.

6.4 Planeta

6.4.2 Energía y Cambio Climático

Beneficios ambientales de la tecnología

Además de gestionar su propio impacto, Vodafone también está ayudando a sus clientes a reducir su propia huella ambiental mediante sus servicios de internet de las cosas y comunicaciones de banda ancha. Se ha comprometido a facilitar a sus clientes la **reducción de 350 millones de toneladas de carbono entre 2020 y 2030** (lo que equivale la huella ambiental anual de un país como Italia).

En España, en el último ejercicio, de acuerdo con el estudio independiente realizado por Carbon Trust, Vodafone ha conseguido evitar la producción de 665.712 Tn de CO₂ a través de sus soluciones.

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 o para optimizar la gestión de residuos, del riego o de las plazas de aparcamiento, entre otros. 
- 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%.

Los sectores agrario, de salud y de educación son algunos sobre los que las soluciones de Vodafone pueden aportar gran valor para la reducción de las emisiones asociadas. Pero ninguna compañía puede afrontar el problema climático por sí misma, es necesario trabajar juntos, a lo largo de la industria y los sectores y trabajar con políticos y reguladores. Nuestro planeta nos está pidiendo ayuda, y desde Vodafone están dispuestos a dar una respuesta.

665.712 toneladas de CO₂ evitadas por el uso de soluciones IoT en 2020-21

Casos de éxito

A continuación, se describen algunos de los casos de éxito donde mediante el uso de la tecnología de Vodafone se impacta de manera positiva en el medioambiente.

Gestión de recursos en el municipio de Yuncos (Toledo)

Gracias a la red de comunicaciones **Narrowband IoT (NB-IoT) de Vodafone**, ACCIONA ha puesto en marcha un proyecto piloto que incorpora contadores de telelectura ultrasónicos R400 de Hidroconta conectados a la red NB-IoT para optimizar la gestión del ciclo integral del agua en el municipio de Yuncos (Toledo).

Este sistema de telelectura, actualmente en fase piloto, permitirá obtener en tiempo real información relevante para la gestión del servicio, como el registro horario de los consumos dentro de un sector hidráulico, así como detectar con mayor precisión eventos e incidencias (fugas y roturas, consumos anómalos, etc.). Esta información permite optimizar la planificación del mantenimiento y reducir tiempos y costes en la gestión y operación, mejorando así la eficiencia y calidad del servicio prestado en el municipio de Yuncos, de 11.000 habitantes.

Agricultura sostenible - Bodegas familiares Matarromera

Durante el año 2020, Vodafone y Bodegas familiares Matarromera han implementado un proyecto tecnológico basado en el IoT en Bodega Emina Ribera, con el objetivo de **mejorar en eficiencia energética, control de costes y prevención de riesgos**.

Vodafone ha desplegado en las instalaciones diferentes soluciones IoT en algunas de las áreas más críticas de Bodega Emina que, a través de sensores, ofrecen

información muy precisa y en tiempo real de todo el proceso de fabricación de su vino.

Vodafone provee de una única plataforma de gestión de datos en la que se integra toda la información de esos dispositivos conectados y permite a la Bodega tener un mayor control de todos sus procesos productivos, como el de recogida de la uva o el embotellado, y evitar tanto sobrecostes como impactos en el medio ambiente.



6.4 Planeta

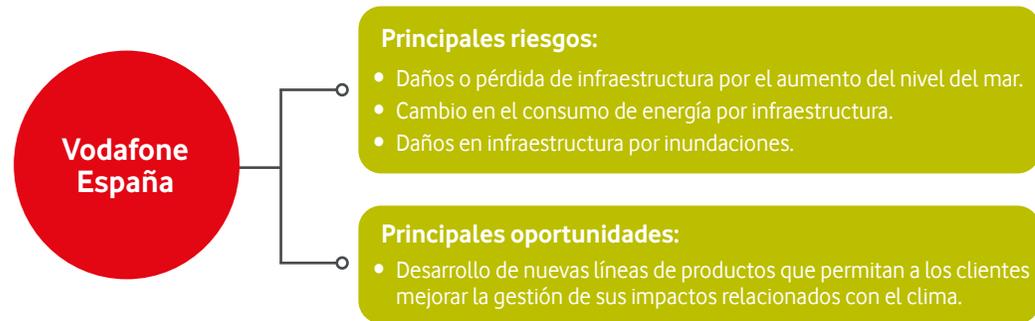
6.4.2 Energía y Cambio Climático

Gestión de Riesgos ambientales asociados al cambio climático

A través del Grupo Vodafone este año se han analizado de forma específica los riesgos y las oportunidades derivados del cambio climático de acuerdo con las recomendaciones de Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), tanto de los riesgos físicos como los de transición. 

Para el análisis, se han contemplado diferentes escenarios de elevación de la temperatura (<math><2^{\circ}\text{C}</math> y <math><3^{\circ}\text{C}</math>) y acción política (acción temprana, tardía o sin medidas), así como diferentes plazos temporales (corto, medio y largo plazo).

Como resultado de este análisis se han identificado para Vodafone España los siguientes riesgos y oportunidades principales en torno al Cambio Climático:



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 tiene establecidas las medidas correctoras y preventivas a adoptar ante la posibilidad de daños en sus emplazamientos ante desastres climáticos. Por otro lado, su estrategia también contempla las oportunidades relacionadas con la venta de productos y servicios más eficientes energéticamente y de aquellos que permitan reducir las emisiones de carbono de sus clientes, facilitando la descarbonización de otros sectores económicos.



6.4 Planeta

6.4.3 Residuos y Economía Circular

Vodafone está convencida de que la sociedad necesita moverse hacia una economía más eficiente, enfocada a la eliminación de residuos y a la economía circular. **El Objetivo de Vodafone Grupo es reutilizar, revender o reciclar el 100% de sus residuos de red para 2025.**

Vodafone dispone de una política de Grupo para la gestión de residuos que prioriza la reutilización o reciclaje de los equipos que desecha de una manera segura y responsable. También fomenta alargar la vida útil de sus recursos tanto como sea viable, extrayendo el máximo valor posible de los mismos mientras estén en uso y recuperando y reutilizando los materiales antes de su reciclaje.

Vodafone España dispone de mecanismos que le permiten hacer un seguimiento y asegurar la adecuada gestión de los residuos generados por sus proveedores.

El **100%** de los residuos eléctricos generados en la red se reciclan

Fomento de la economía circular

Además de gestionar los residuos de red, también está trabajando para mejorar la reutilización y reparación de dispositivos a lo largo de sus actividades. 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.

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).

Vodafone incorpora algunos elementos del modelo de Economía Circular a los dispositivos y los servicios que 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:

• Reducción:

- El servicio **"SIM Only"** (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.

- **Tarjeta SIM a mitad de tamaño.** Desde marzo de 2020, Vodafone ha reemplazado 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.

• 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. Este año, para evitar que los clientes tuvieran que salir de casa, se han facilitado los servicios de postventa directamente desde la casa del cliente.

A raíz del confinamiento de la población tras el inicio de crisis del Covid-19 en marzo 2020, Vodafone puso en marcha para los clientes que necesiten reparar un terminal el servicio de postventa a domicilio sin coste adicional mediante mensajero. Así, mediante una llamada telefónica el cliente puede solicitar el servicio y se estima devolverlo reparado en menos de 5 días laborables. Durante el FY2021 se han **realizado más de 10.000 gestiones por este canal.**

- **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

estos. 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.

- También existe un proceso para recoger los dispositivos de banda ancha fija y TV de los clientes tras su baja, que permite a Vodafone recuperar e reintegrar los mismos, evitando así la fabricación de nuevos dispositivos. Durante el último ejercicio se han implantado varias medidas para mejorar la comunicación hacia los clientes lo que ha permitido incrementar el número de dispositivos de banda ancha fija y TV recuperados:

- Envío de email (adicional al SMS)
- Reapertura del canal retail como punto de entrega (adicional a Correos)
- Información del proceso de baja disponible en el IVR del 22122/22123 y App Mi Vodafone

• **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.

+ de **1.200.000** dispositivos destinados a reutilización o reciclaje en 2020-21

Además, como parte de la iniciativa **"Red Loves Green"**, Vodafone ha continuado con la comercialización de smartphones sostenibles como el Fairphone 3 (que incorpora un diseño modular que le permite una fácil reparación) así como una gama de accesorios y cargadores sostenibles fabricados con materiales reciclados o biodegradables, en este sentido se han establecido en algunas tiendas, espacios Eco, para dar visibilidad a estos productos.

Para el próximo ejercicio Vodafone tiene previsto unirse al sistema **Eco Rating** para la clasificación ecológica de los terminales que comercializa.



6.4 Planeta

6.4.3 Residuos y Economía Circular

Reducción de plásticos

En ejercicios anteriores Vodafone implantó una serie de iniciativas encaminadas a la desaparición de los elementos plásticos de un solo uso. Durante el ejercicio 2020-21, se mantienen las iniciativas de búsqueda de soluciones alternativas con sus proveedores (sustitución de botellas de plástico, vasos y cubertería compostable, fomento de la minimización y uso de envases reutilizables, etc.), pero debido a las medidas de seguridad e higiene recomendadas contra el Covid-19, se han paralizado temporalmente alguna de las iniciativas como las de eliminación de los envases monodosis.

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 100,5 Tn de papel y cartón, y 20,7 Tn de plástico.

En el último ejercicio en Vodafone España se han consumido **5 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 y de la concienciación a los empleados, la disminución en el consumo de éste 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 **92%** de los clientes residenciales y el **83%** de los clientes empresa disponen de factura electrónica.

Consumo de agua

El consumo de agua no es un aspecto significativo en el negocio, pero Vodafone controla el consumo de agua que se capta y vierte en la red de saneamiento. El consumo de agua en este ejercicio fue de 36.682 m³. En las oficinas centrales en Madrid, Vodafone dispone de depósitos para la captación y reutilización del agua de lluvia y dispone de un plan de gestión del agua.

En cuanto a vertidos o derrames accidentales, no se ha registrado en este ejercicio ninguno relevante.

Contaminación lumínica

Vodafone utiliza unos sistemas de iluminación sostenibles 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.

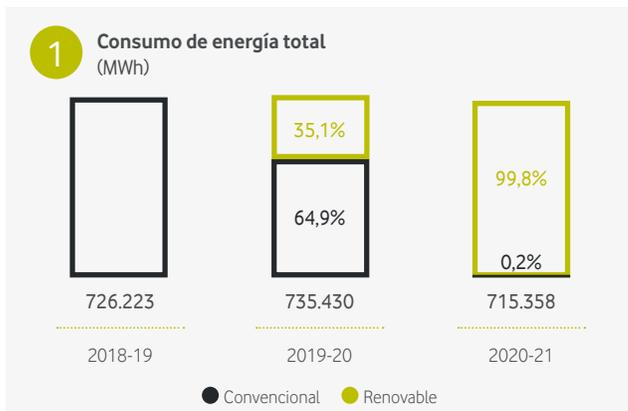


Próximos Objetivos

- Reducir al 50% las emisiones de CO₂ respecto al ejercicio 2016-17. Marzo 2025
- Implantar el sistema de Eco Rating para los terminales que comercialice. Marzo 2022
- Ampliar el alcance del certificado ISO 50001 de Gestión Energética. Marzo 2022
- Instalación de cargadores eléctricos en Vodafone Plaza. Marzo 2022

6.4 Planeta

6.4.4 Tablas y Gráficos de Evolución Planeta



2 Evolución consumo absoluto de energía total por fuentes primarias (GJ)*

	Energía Indirecta (GJ)	Energía Directa (GJ)			Total
	Red eléctrica	Eólico-Solar	Diésel	Gas Natural	
2018-19	2.609.376	16	619	4.394	2.614.405
2019-20	2.641.957	14	578	5.416	2.647.965
2020-21	2.569.531	0	572	5.185	2.575.288

*1MWh= 3,6 GJ

3 Consumos de energía

	2018-19	2019-20	2020-21	Variación
Consumo de energía en la red (MWh)	706.557	717.406	701.502	-2,2%
Consumo de energía en tiendas (MWh)	2.638	2.514	2.770	10,2%
Consumo de energía en oficinas (MWh)	17.028	15.510	11.085	-28,5%
Consumo de energía Total	726.223	735.430	715.358	-2,7%
Consumo de energía en la red por tráfico de datos (kWh/TB)	103,9	81,5	57,1	-29,9%

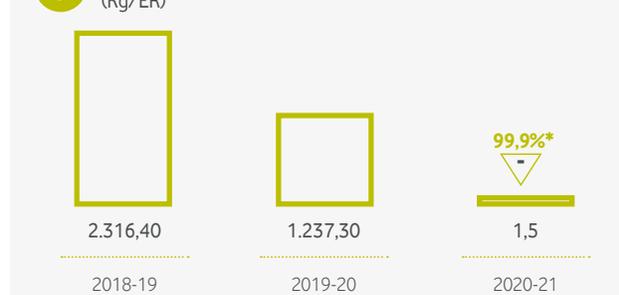
4 Emisiones totales de CO2 (Tn)

	2018-19	2019-20	2020-21
Alcance 1	24.771	8.090	4.041
Alcance 2	187.763	108.294	0
Alcance 3	15.384	1.936	1
TOTAL	227.918	118.321	4.042

La disminución de emisiones de CO2 del último ejercicio se debe a:

- Alcance 1: disminución en el número de recargas de gases refrigerantes realizadas y disminución en el número de equipos por la escisión de Vantage Towers.
- Alcance 2: acuerdos PPA y adquisición de GdO renovable para toda la energía eléctrica consumida.
- Alcance 3: disminución en el número de viajes por efecto de la pandemia.

5 CO2 Emitido por elemento de red (Kg/ER)



*El 100% de la energía eléctrica adquirida es de origen renovable.

6 Residuos y otros consumos

	2018-19	2019-20	2020-21	Variación	
Residuos de red reciclados (Tn)	133	212	195	-8%	
Km volados por empleados (x1.000)	10.623	10.483	0*	-100%	
Km en tren por empleados (x1.000)	6.137	4.938	30,6*	-99%	
Consumo de flota de vehículos (miles de litros)	Gasolina	51	83	175	111%
	Diesel	1.176	1.035	360	-65%
Consumo de papel en oficinas (Tn)	20,2	15,2	5	-67%	
Consumo de Agua (m3)	75.624	54.648	36.682	-33%	
Papel Reciclado (Tn)	53,9	36,8	21	-43%	

*Disminución en el número de viajes por efecto de la pandemia.



7 Elaboración del Informe

7.1

Principios

7.2

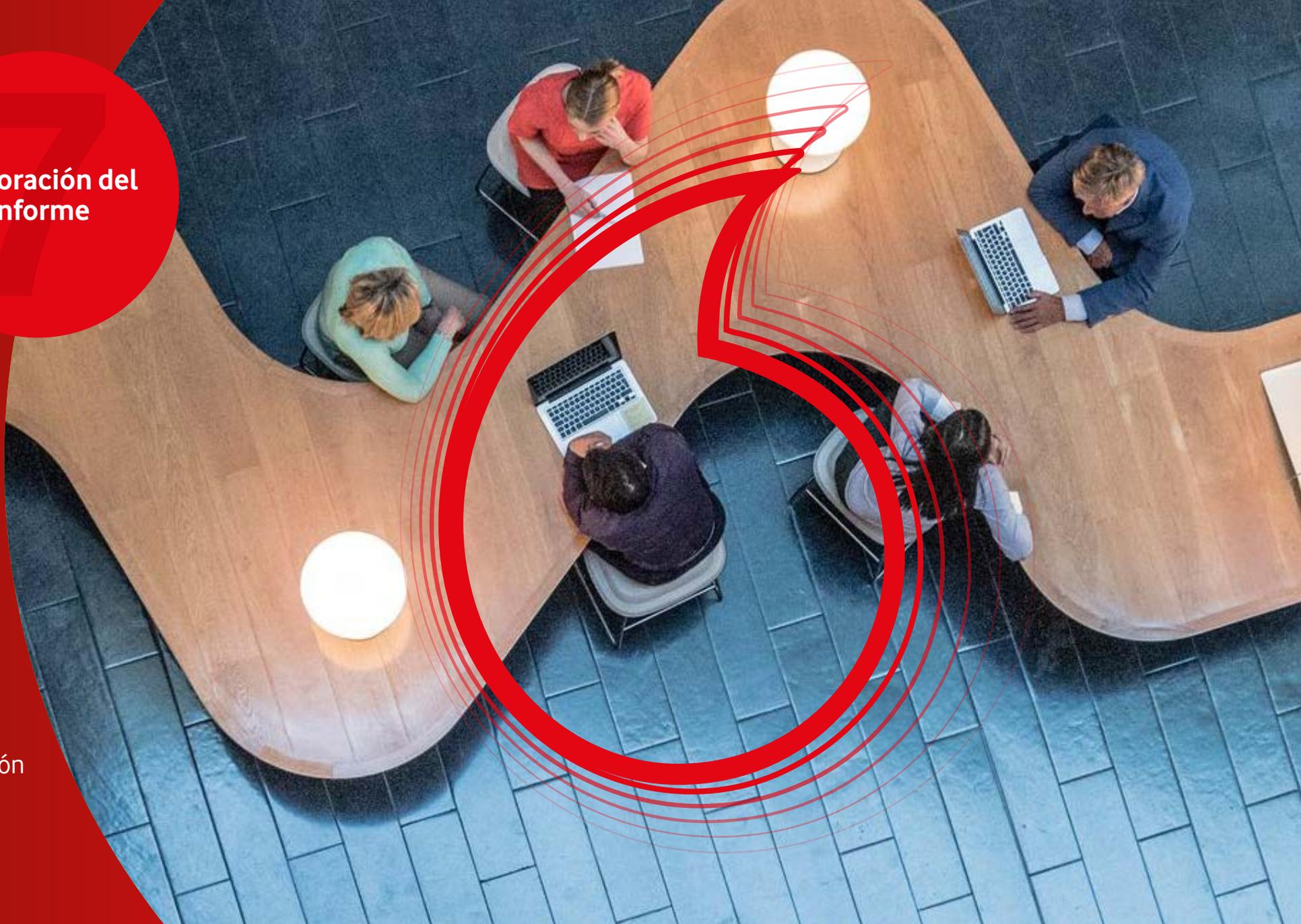
Índices

7.3

Glosario

7.4

Informe de Revisión Independiente



7.1 Principios de elaboración del Informe

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):

Diretrizes del IIRC	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2020-21
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 2020-21
Contenido	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 2020-21
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

7.1 Principios de elaboración del Informe

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 de 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. 

Principios Pacto Mundial	Políticas				Seguimiento y Medición	
	Informe Integrado 2020-21	Pág.		Pág.	Informe Integrado 2020-21	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 • Disfrute seguro y responsable de las TIC • Código de compras éticas • Derechos Humanos en Vodafone 	31 - 43 99 58 53 y 54	<ul style="list-style-type: none"> • Código de conducta • Privacidad • Evaluación proveedores 	45 49 59	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de materialidad • Canal "Speak up" • Formación sobre "Doing what's right" • Educación y concienciación en el disfrute seguro y responsable de la tecnología 	36 48 47 99
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 • Código de compras éticas • Derechos Humanos en Vodafone 	45 58 53 y 54	<ul style="list-style-type: none"> • Política de no utilización de minerales conflictivos • Evaluación proveedores 	58 59	<ul style="list-style-type: none"> • Canal "Speak up" • Homologación y evaluación de proveedores 	48 59
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 • Código de Conducta • Derechos Humanos en Vodafone 	104 45 53 y 54	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Laborales • Código de Compras Éticas 	104 58	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 	103
Principio 4: "Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Conducta • Código de Compras Éticas • Vodafone y los Derechos Humanos 	45 58 53 y 54	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Laborales • Convenio Colectivo 	104 104	<ul style="list-style-type: none"> • Canal "Speak up" • Homologación y evaluación de proveedores 	48 59
Principio 5: "Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio Colectivo • Relaciones Laborales • Derechos Humanos en Vodafone 	104 104 53 y 54	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Conducta • Código de Compras Éticas 	45 58	<ul style="list-style-type: none"> • Canal "Speak up" • Homologación y evaluación de proveedores • Empleados por edad y sexo 	48 59 8
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"> • Diversidad e inclusión • Código de conducta 	109-111 45	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio colectivo • Código de compras éticas 	104 58	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución diversidad 	114
Principio 7: "Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente"	<ul style="list-style-type: none"> • Código de conducta • Sistema de gestión medioambiental 	45 120	<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones radioeléctricas y salud • Control de los impactos ambientales 	93 73, 119-124	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión ambiental • Evolución impactos ambientales 	120 127
Principio 8: "Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión medioambiental • Control de los impactos ambientales 	120 119-122			<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión ambiental • Evolución impactos ambientales 	120 127
Principio 9: "Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios ambientales del uso de la tecnología 	123	<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones radioeléctricas y salud 	93	<ul style="list-style-type: none"> • Casos de éxito para Empresas y Administraciones Públicas 	123
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 • Código de compras éticas 	45 58	<ul style="list-style-type: none"> • Política anticorrupción y anti soborno • Gobierno corporativo 	47 14	<ul style="list-style-type: none"> • Programas contra el fraude y corrupción 	47 y 48



7.1 Principios de elaboración del Informe

e Los requisitos establecidos por la **Ley 11/2018** de Información no Financiera y Diversidad (GRI 102-46):

Requisitos Ley 11/2018	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2020-21
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	Vodafone y 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



7.2 Índice de contenidos

7.2.1 Contenidos según IIRC (GRI 102-46)

Contenidos requeridos IIRC	Págs. Informe 2020-21
Descripción de la organización y del entorno	
Indicadores clave 2020-21	7-9
Principios de negocio y cultura corporativa	45, 46, 55, 103, 104 y 111
Estructura organizativa	13
Análisis del entorno	62-67
Gobierno corporativo	
Cumplimiento y empresa responsable	45-60
Consejos de administración y comités y foros de decisión	14, 16-18
Modelo de negocio	
Modelo de negocio	21 y 22
Creación de valor	26-30
Marco estratégico de empresa sostenible	31
Riesgos y oportunidades	
Gestión de riesgos	69-73
Estrategia y asignación de recursos	
Estrategia	75
Modelo de negocio: indicadores clave 2020-21	7-9
Desempeño	
Sociedad digital	77-93
Inclusión para todos	94-118
Planeta	119-127
Perspectivas futuras	
Análisis del entorno	62-67
Objetivos	59, 60, 77, 93, 94, 113, 119, 126
Bases de preparación y presentación	
Perfil y objetivo del Informe	6
Marco estratégico de empresa sostenible	31
Principios de elaboración del Informe	129-131



7.2 Índice de contenidos

7.2.2 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:

Categoría estándares	Estándares GRI	Tema material Vodafone	Cobertura	Enfoque de gestión (páginas)
Económicos GRI-200	201-Desempeño económico	Acción Social	Interna	26-30
	202-Presencia en el mercado	Empleados	Interna	103-118
	203-Impactos económicos indirectos	Acción Social	Interna	26-30
	204-Prácticas de adquisición	Proveedores	Externa	59 y 60
	205-Anticorrupción	Proveedores / Empleados	Interna	47 y 59
	206-Competencia Desleal	Claridad de precios y tarifas	Interna	50
	207-Fiscalidad	Acción social	Interna	51 y 52
Ambientales GRI-300	301-Materiales	No material	--	--
	302-Energía	Medioambiente y cambio climático	Interna	121-124
	303-Agua y efluentes	No material	--	--
	304-Biodiversidad	No material	--	--
	305-Emissiones	Medioambiente y cambio climático	Interna	122, 123 Y 127
	306-Efluentes y Residuos	Consumo de materiales y residuos	Interna	125 y 127
	307-Cumplimiento Ambiental	Medioambiente y cambio climático	Interna	120
	308-Evaluación ambiental de los proveedores	Proveedores	Externa	59
Sociales GRI-400	401-Empleo	Empleados	Interna	103-118
	402-Relaciones trabajador-empresa	Empleados	Interna	104
	403-Seguridad y salud en el trabajo	Empleados	Interna	106-108
		Proveedores	Externa	60
404-Formación y enseñanza	Empleados	Interna	112, 113 y 117	

Categoría estándares	Estándares GRI	Tema material Vodafone	Cobertura	Enfoque de gestión (páginas)
Sociales GRI-400	405-Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleados	Interna	103-118
	406-No discriminación	Empleados	Interna	103-118
	407-Libertad de asociación y negociación colectiva	Empleados	Interna	104
		Proveedores	Externa	60
	408-Trabajo infantil	Empleados	Interna	104
		Proveedores	Externa	60
	409-Trabajo forzoso u obligatorio	Empleados	Interna	104
		Proveedores	Externa	--
	410-Prácticas en materia de seguridad	No material	--	--
	411-Derechos de los pueblos indígenas	No Material	--	60
	412-Evaluación de derechos humanos	Proveedores	Externa	59
	413-Comunidades locales	Acción Social	Interna	95-98
	414-Evaluación social de los proveedores	Proveedores	Interna	59
	415-Política pública	Acción Social	--	45
	416-Salud y Seguridad de los clientes	Despliegue Responsable de Red/EMF	Interna	93
		Uso Responsable de las TIC	Interna	99
	417-Marketing y etiquetado	Claridad precios y tarifas	Interna	78-83
	418-Privacidad de los clientes	Privacidad y protección de datos	Interna	49
	419-Cumplimiento socioeconómico	Servicio al cliente / Reclamaciones	Interna	45-51
Privacidad y protección de datos		Interna		

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. 

Los diferentes temas materiales forman parte del marco estratégico de empresa sostenible , 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.

7.2 Índice de contenidos

7.2.3 Índice de contenidos GRI (GRI 102-46)

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. Este servicio fue realizado en la versión en español del informe.



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	12, 19-22, 78, 83, 89 y vodafone.es
	102-3	Ubicación de la sede	Contraportada
	102-4	Ubicación de las operaciones	11
	102-5	Propiedad y forma jurídica	12
	102-6	Mercados servidos	11, 21, 22
	102-7	Tamaño de la organización	7-9
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	13, 114, 115
	102-9	Cadena de suministro	59, 60
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12, 13, 14
	102-11	Principio o enfoque de precaución	69-73
	102-12	Iniciativas externas	6, 23, 129-131
	102-13	Afiliación a asociaciones	23
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	45-54, 69-73
Ética e Integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	45, 46
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	18, 32-35, 48
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	13, 14
	102-19	Delegación de autoridad	16-18
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	18
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales	32-36
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	14, 16-18
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	14
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	14
	102-25	Conflictos de intereses	14
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	14, 31, 36
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	14
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	16

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	6, 18	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	16, 17, 69-73	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	16-18, 31, 36	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Informes de sostenibilidad	6	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	16, 17, 48	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	48	
	102-35	Políticas de remuneración	15, 105	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	105	
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	105, 111	
	102-38	Ratio de compensación total anual	Información confidencial	
Participación de los grupos de interés	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Información confidencial	
	102-40	Lista de grupos de interés	32	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	104	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	32	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	32	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	32	
	Prácticas para la elaboración de Informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6, 12
		102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las coberturas del tema	129, 132-142
		102-47	Lista de temas materiales	36, 133
		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	
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	134-138		
102-56	Verificación externa	144		

7.2 Índice de contenidos

7.2.3 Índice de contenidos GRI (GRI 102-46)

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	24-25
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11, 24, 25, 36, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24, 25, 36, 133
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	27, 28
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	30, 73, 124
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	27, 104
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	27, 142
Presencia en el mercado			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	22, 24, 25, 36, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24, 25, 36, 133
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	115
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	80%
Impactos económicos indirectos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28, 36, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28, 36, 133
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	8, 91, 92
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	28
Prácticas de adquisición			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 58, 59, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 58, 59, 133
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	27, 59

Estándar GRI	Contenidos		Pág. / respuesta directa
Anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 47, 48, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 47, 48, 133
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	48
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	45-47, 55
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	48
Competencia desleal			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 50, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 50, 133
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	50
Fiscalidad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27, 28, 51, 52, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27, 28, 51, 52, 133
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	51
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	51
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	52
	207-4	Presentación de informes país por país	27, 28

7.2 Índice de contenidos

7.2.3 Índice de contenidos GRI (GRI 102-46)

Estándar GRI	Contenidos		Pág. / respuesta directa
Energía			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 120, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 120, 133
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	121, 127
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	122, 127
	302-3	Intensidad energética	121
	302-4	Reducción del consumo energético	121, 127
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	120-123
Emisiones			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 120, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 120, 122, 133
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	122, 127
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	122
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	122
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	122, 127
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	30, 122, 127
	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
Cumplimiento ambiental			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 45, 46, 58, 119-120
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 45, 46, 58, 119-120
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	92
Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 58-60, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 58-60, 133
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	59
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	58, 59

Estándar GRI	Contenidos		Pág. / respuesta directa
Empleo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 103, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 103, 114, 133
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	115, 116
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	105
	401-3	Permiso parental	110, 116
Relaciones trabajador-empresa			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 104, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 104, 133
GRI 402: Relación trabajador- empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	104
Seguridad y salud en el trabajo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 106, 107, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 106, 107, 133
GRI 403: Seguridad y salud en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	106-108
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	107, 118
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	106-108
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	107
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	106-108
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	106-108
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	106-108
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	60, 105-108
	403-9	Lesiones por accidente laboral	107
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	107



7.2 Índice de contenidos

7.2.3 Índice de contenidos GRI (GRI 102-46)

Estándar GRI	Contenidos		Pág. / respuesta directa
Formación y enseñanza			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 112, 113, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 112, 113, 133
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	8, 117
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	112, 113
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	113
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 109, 110, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 109, 110, 133
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	14, 114
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	111, 115
No discriminación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 53, 54, 58, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 39, 48, 133
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	48
Libertad de asociación y negociación colectiva			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 53, 58, 59, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 53, 104, 133
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	El valor es 0

Estándar GRI	Contenidos		Pág. / respuesta directa
Trabajo infantil			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 45, 58, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 45, 48, 53, 58, 59, 133
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	El valor es 0
Trabajo forzoso u obligatorio			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 58, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 48, 53, 58, 59, 133
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	El valor es 0
Evaluación de derechos humanos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 53, 54, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 48, 54, 133
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	45-48, 58, 59
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	55, 59
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	59
Comunidades locales			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 45, 46, 95, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 95, 133
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	95-102
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	93

7.2 Índice de contenidos

7.2.3 Índice de contenidos GRI (GRI 102-46)

Estándar GRI	Contenidos		Pág. / respuesta directa
Evaluación social de los proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 58, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 59, 133
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	59
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	59
Política pública			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 36, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 36, 133
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	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 45, 49, 51, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 93, 99, 133
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	92, 93, 99
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	92, 93

Estándar GRI	Contenidos		Pág. / respuesta directa
Marketing y etiquetado			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 50, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 50, 133
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	64, 93
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	49, 51, 93
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron casos de incumplimiento
Privacidad del cliente			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 49, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 49, 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	49
Cumplimiento socioeconómico			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	133
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36, 46-49, 133
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36, 49, 133
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se registraron multas o sanciones significativas

7.2 Índice de contenidos

7.2.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018 (GRI 102-46)

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. respuesta directa
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	7-9, 12, 19-22, 62, 63, 78-80, 89 y Vodafone.es
Presencia geográfica.	102-3 Ubicación de la sede	Contraportada, 4, 5, 11, 21, 22
	102-4 Ubicación de las operaciones	
	102-6 Mercados servidos	
Objetivos y estrategias de la organización.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	75
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4, 5, 62-67, 69-73
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	36, 119, 120, 133
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	36, 127, 133
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	69-73

Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	Vinculación con contenidos GRI	Pág. respuesta directa
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	73, 93, 119-121
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	Ver en la página indicada	120
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	Ver en la página indicada	120
Sobre la aplicación del principio de precaución.	102-11 Principio o enfoque de precaución	69-73
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	120
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	121, 125, 126
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	125-127
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	No material 126, 127
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	No material 126, 127
Consumo directo e indirecto de energía.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	121, 122, 127
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	121-123
Uso de energías renovables.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	127
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)	122, 127
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	30, 73, 121, 122
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	121, 122



7.2 Índice de contenidos

7.2.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018 (GRI 102-46)

Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	Vinculación con contenidos GRI	Pág. respuesta directa
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
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	103-113
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	114, 115
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	45-47, 55-57
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, 14, 114
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	114
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	115
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	115
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	111
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	15
Implantación de políticas de desconexión laboral.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104
Empleados con discapacidad.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	109

Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	Vinculación con contenidos GRI	Pág. respuesta directa
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104, 105
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	118
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	105
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	106-108
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	118
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	32, 104
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	104, 105
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	107
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	111-113
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	111, 117
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	101, 109
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	109-111
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	48, 104, 109-111
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	48, 109-111



7.2 Índice de contenidos

7.2.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018 (GRI 102-46)

Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	Vinculación con contenidos GRI	Pág. respuesta directa
Respeto 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	53, 54
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	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	53, 54
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	53, 54
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	48
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	53, 54
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	45-48, 53, 55, 56, 59, 60

Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	Vinculación con contenidos GRI	Pág. respuesta directa
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, 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, 48, 55, 56, 59
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 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	45-48, 53, 55-57, 59, 60,
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	47, 55-57
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	95, 100
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	95-98
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	95-98



7.2 Índice de contenidos

7.2.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018 (GRI 102-46)

Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	Vinculación con contenidos GRI	Pág. respuesta directa
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	69-73
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	26-30
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	95-98, 100
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	95-98
Las acciones de asociación o patrocinio.	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	23
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	58-60
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	59, 60
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	59, 60

Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	Vinculación con contenidos GRI	Pág. respuesta directa
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	Ver en la página indicada	93
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	49-50
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 207-4 Presentación de informes país por país	CCAA nota 17
Los impuestos sobre beneficios pagados.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	CCAA nota 18
Las subvenciones públicas recibidas.	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	CCAA nota 12

7.3 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

CNM: 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



7.4 Informe de revisión independiente



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

Informe de Revisión Independiente del Informe Integrado de Vodafone Holdings Europe S.L.U. del ejercicio 2020-21

A los Accionistas de Vodafone Holdings Europe S.L.U.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Vodafone Holdings Europe S.L.U. (en adelante la Sociedad dominante o Vodafone) para realizar una revisión independiente de la información no financiera contenida en el Informe Integrado Vodafone Holdings Europe S.L.U. 2020-21 del ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2021 (en adelante el Informe), de forma que emitamos:

- Una conclusión de seguridad razonable independiente que indique que, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en la evidencia que hemos obtenido, la aplicación por Vodafone de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AS v3 se ha realizado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto definidos en dicha Norma, así como según lo detallado en los apartados GRI 102-43 y GRI 102-44 del Informe.
- Una conclusión de seguridad limitada independiente que indique que, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en la evidencia que hemos obtenido, no hay nada que nos haya llamado la atención y nos haga pensar que los indicadores contenidos en el apartado Índice de Contenidos GRI del Informe no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 de Índice de contenidos GRI, y no se hayan presentado de forma adecuada, lo que incluye la fiabilidad de los datos y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Asimismo, de acuerdo con artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021 de Vodafone Holdings Europe S.L.U. y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo), incluido en el Informe y que a su vez forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2020-21 del Grupo, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.



2

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de Vodafone es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe. Asimismo, es responsable del cumplimiento de los criterios de *Materiality Disclosure Service* habiendo obtenido, confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AS v3; de la determinación de los objetivos de Vodafone en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Asimismo, los Administradores de Vodafone son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Relación de contenidos con la Ley 11/2018" del citado Informe.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la Dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o error.

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 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.



3

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión destinada a proporcionar un nivel de aseguramiento razonable sobre la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AS v3, una revisión limitada sobre la preparación y presentación del resto de indicadores dentro del alcance de la revisión y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la 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. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS v3 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000AS v3, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Revisión razonable sobre información con nivel de aseguramiento razonable

Nuestro trabajo de revisión razonable depende de nuestro juicio profesional, e incluye la evaluación de los riesgos debidos a errores significativos de dicha información, ya sea por fraude o error.

Para realizar estas evaluaciones de riesgo, hemos tenido en cuenta el control interno relevante para la preparación e implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AS v3, con el fin de diseñar metodologías de revisión apropiadas, pero no para proporcionar una conclusión en cuanto a la eficacia del control interno de Vodafone sobre la preparación y presentación del Informe.

Nuestro compromiso también incluye la evaluación de la adecuación de las informaciones incluidas en el Informe con los criterios de la Norma AA1000AS v3, obteniendo un conocimiento sobre la obtención de la información desde su origen y evaluando la razonabilidad de las estimaciones realizadas por Vodafone.

Procedimientos aplicados sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone Vodafone para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de Vodafone.

7.4 Informe de revisión independiente



4

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado Análisis de materialidad, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2020-21.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los *Universal Standards* con los sistemas o documentación interna.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *estándares GRI*, de conformidad con la opción exhaustiva.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el Informe del ejercicio 2020-21.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2020-21 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.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000AS v3, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusión

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este informe independiente.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones:

- En nuestra opinión, los procesos y procedimientos que cumplen los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AS v3, 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.



5

- 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 estándares GRI, 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.
- El EINF de Vodafone Holdings Europe S.L.U. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021, 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, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Relación de contenidos con la Ley 11/2018" del Informe.

Recomendaciones

Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las principales observaciones sobre la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto, de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AS v3:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Vodafone lleva a cabo un proceso anual de actualización de su materialidad y envío de cuestionarios a todos sus interlocutores con el objetivo de conocer la opinión de sus grupos de interés sobre los asuntos relevantes para la compañía. Se recomienda continuar avanzando en la definición de los asuntos materiales para la inclusión de los aspectos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. Por otra parte, se recomienda la obtención de información acerca de la perspectiva y expectativas que cada grupo de interés tiene sobre Vodafone y establecer un plan de acción que permita dar a conocer a los grupos de interés, de manera transparente, cómo Vodafone utiliza los procesos participativos para avanzar en su estrategia y contribuir a sus necesidades.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

En la actualización anual del análisis de materialidad, Vodafone lleva a cabo un ejercicio que le permite identificar, priorizar y validar aquellos asuntos más relevantes, tanto desde el punto de vista interno como externo. En la priorización interna, además, se ha llevado a cabo la aprobación por parte del Comité de Reputación del análisis de materialidad realizado. Se recomienda enriquecer el análisis con una evaluación de la relevancia de los asuntos a medio y largo plazo, lo que permitirá a la compañía prepararse para la gestión de los riesgos de una forma estratégica.



6

En cuanto al principio de RESPUESTA

El Marco Estratégico de Empresa Sostenible de Vodafone tiene el objetivo de dar respuesta a los principales desafíos en materia de RSC y establecer un vínculo con el desarrollo de programas para mejorar su desempeño. Para continuar avanzando en este Principio de Respuesta, se recomienda seguir trabajando en el enfoque de gestión para cada asunto, identificando los riesgos relacionados con cada aspecto material, sus KPIs relacionados y las personas responsables de realizar el seguimiento y evaluación de la respuesta dichos asuntos.

En cuanto al principio de IMPACTO

Vodafone ha continuado trabajando en la formalización de su metodología de medición de sus impactos directos e indirectos mediante su análisis de contribución al desarrollo sostenible, a través de su aportación económica, social y ambiental. Se recomienda que la compañía establezca procesos para la correcta gestión de sus KPIs, estableciendo la metodología de seguimiento y reporte de datos, para asegurar la coherencia del reporte interanual de la información. Adicionalmente, se recomienda comenzar a realizar un ejercicio de evaluación de los impactos negativos en cada una de las áreas relevantes para la compañía, así como en su monetización.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este informe ha sido preparado para Vodafone Holdings Europe S.L.U. en relación con su Informe Integrado 2020-21 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

Respecto al Estado de Información No Financiera Consolidado, este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Marta Contreras Hernández

7 de julio de 2021





Cuentas Anuales

Vodafone Holdings Europe, S.L.U.
y Sociedades Dependientes

Cuentas anuales consolidadas e informe de
gestión consolidado del ejercicio finalizado
el 31 de marzo de 2021

8 Cuentas Anuales

Balance Consolidado correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021

(Expresada en miles de euros)

ACTIVO	Nota	31.03.2021
ACTIVO NO CORRIENTE		5.988.199
Inmovilizado intangible	5	875.761
Inmovilizado material	6	4.945.163
Inversiones financieras a largo plazo	7,8	73.298
Activos por impuesto diferido	16, 18	84.791
Periodificaciones a largo plazo activo	9	9.186
ACTIVO CORRIENTE		1.103.382
Existencias	10	51.932
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	7,8,23	463.874
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	7,8,23	438.335
Inversiones financieras a corto plazo	7,8	5.272
Periodificaciones a corto plazo activo	9	137.350
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	11	6.619
TOTAL ACTIVO		7.091.581
PATRIMONIO NETO Y PASIVO		
PATRIMONIO NETO		2.211.279
Fondos propios		2.211.263
Capital	12a	903.194
Reservas	12b	1.267.043
Reservas en sociedades consolidadas	12b	473.068
Resultado del ejercicio	12c	(432.042)
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	12d	16
PASIVO NO CORRIENTE		3.214.940
Provisiones a largo plazo	14	223.049
Deudas a largo plazo	7,13	2.848.260
Pasivos por impuesto diferido	16, 18	90.185
Periodificaciones a largo plazo pasivo	15	53.446
PASIVO CORRIENTE		1.665.362
Provisiones a corto plazo	14	28.892
Deudas a corto plazo	7,13	447.782
Deudas con empresas del grupo	7,13,23	4.885
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	7,13,23	1.139.193
Otros pasivos financieros	7,13	622
Periodificaciones a corto plazo pasivo	15	43.988
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		7.091.581

Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas

Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 (Expresada en miles de euros)

	Nota	31.03.2021
Importe neto de la cifra de negocios	17b	4.210.160
Trabajos realizados por la empresa para su activo	17c	59.018
Otros ingresos de explotación		22.090
Aprovisionamientos	17d	(1.233.000)
Margen Bruto		3.058.268
Gastos de personal	17e	(294.307)
Otros gastos de explotación	17f	(2.060.357)
Amortización del inmovilizado	5,6	(1.071.692)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras		60
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	5,6	(27.357)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		(395.385)
Gastos financieros	19	(48.466)
Diferencias de cambio	19	163
RESULTADO FINANCIERO	19	(48.303)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(443.688)
Impuestos sobre beneficios	18b	11.646
RESULTADO DEL EJERCICIO		(432.042)

Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas



8 Cuentas Anuales

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto consolidado correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 (Expresada en miles de euros)

A) Estado de Ingresos y Gastos reconocidos consolidado	31.03.2021
A) Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias	(432.042)
B) Total ingresos y gastos directamente imputados al patrimonio neto	
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias	
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	(61)
Efecto impositivo	16
C) Total de transferencia a la cuenta de pérdidas y ganancias	(45)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	(432.087)

B) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto consolidado

	Capital Social (nota 12a)	Reservas (nota 12b)	Otras aportaciones socios (nota 12b)	Resultado del ejercicio (nota 12c)	Subvenciones, donaciones y legados recibidos (nota 12d)	Total
A. SALDO 01.04.2020*	903.194	(342.317)	-	(443.572)	61	117.366
I. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	(432.042)	(45)	(432.087)
Reparto de resultado del ejercicio previo	-	(443.572)	-	443.572	-	-
II. Operaciones con socios o propietarios	-	-	3.500.000	-	-	3.500.000
Compensación de pérdidas de ejercicios anteriores	-	1.615.042	(1.615.042)	-	-	-
Aportación a reservas	-	1.884.958	(1.884.958)	-	-	-
Distribución dividendos	-	(974.000)	-	-	-	(974.000)
B. SALDO FINAL DEL EJERCICIO 31.03.2021	903.194	1.740.111	-	(432.042)	16	2.211.279

*cifra no auditada

Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 (Expresada en miles de euros)

	Nota	31.03.2021
Resultado del ejercicio antes de impuestos		(443.688)
Ajustes del resultado		1.322.292
Amortización del inmovilizado	5	1.071.692
Correcciones valorativas por deterioro	11	122.605
Variación de provisiones	14	52.380
Imputación de subvenciones		(45)
Resultados por bajas y enajenaciones de inmovilizado	5,6	27.357
Ingresos financieros	19	(7.450)
Gastos financieros	19	55.916
Diferencias de cambio	19	(163)
Cambios en el capital corriente		(92.538)
Existencias	10	10.322
Deudores y otras cuentas a cobrar	7,8,23	(65.506)
Acreedores y otras cuentas a pagar	7,13,23	26.425
Otros activos y pasivos corrientes y no corrientes	7,8,9,13,15	(63.779)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación		(7.228)
Intereses pagados	19	(14.678)
Intereses cobrados	19	7.450
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		778.838
Pagos por inversiones		(877.853)
Inmovilizado intangible	5	(452.813)
Inmovilizado material	6	(328.384)
Otros activos financieros	7,8,23	(15.767)
Empresas del grupo y asociadas	7,8,23	(80.889)
Cobros por desinversiones		160.088
Empresas del grupo y asociadas	7,8,23	160.001
Inmovilizado material	6	87
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(717.765)
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio		3.500.000
Emisión de instrumentos de patrimonio		3.500.000
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero		(3.561.089)
Reembolso de otras deudas		(3.561.089)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(61.089)
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE TIPO DE CAMBIO		163
AUMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		147
Efectivo o equivalentes al inicio del ejercicio*	11	6.472
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	11	6.619

*cifra no auditada

Las Notas 1 a 27 de la memoria adjunta son parte integrante de estas cuentas anuales consolidadas

8 Cuentas Anuales

MEMORIA DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE MARZO DE 2021 (Expresada en miles de euros)

1. Información general

Vodafone Holdings Europe, S.L.U., (en adelante la "sociedad dominante") es una sociedad de responsabilidad limitada que fue constituida por tiempo indefinido el 30 de octubre de 2000. Su domicilio social se encuentra en la Avenida de América 115, 28042 de Madrid.

A 31 de marzo de 2021, Vodafone Holdings Europe, S.L.U. es la sociedad dominante del Grupo Vodafone en España (en adelante, el Grupo) (Nota 1.2).

La principal actividad del Grupo 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.

A efectos de la preparación de las cuentas anuales consolidadas, se entiende que existe un grupo cuando la dominante tiene una o más entidades dependientes, siendo éstas aquellas sobre las que la dominante tiene control, bien de forma directa o indirecta. Los principios aplicados en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, así como el perímetro de consolidación se detallan en la Nota 1.2. El cierre terminado el 31 de marzo de 2002 fue la fecha de primera consolidación, fecha a partir de la cual se inició la adquisición por la sociedad dominante de las participaciones en las sociedades dependientes.

El Grupo está controlado por Vodafone Europe, B.V., que es dependiente al 100% directa o indirectamente de la sociedad extranjera denominada Vodafone Group Plc, debidamente constituida bajo las leyes del Reino Unido, domiciliada en Vodafone House, The Connection, Newbury, Berkshire RG14 2FN, Reino Unido y registrada con el número 1833679 en el Registro correspondiente.

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021, han sido formuladas por el Consejo de Administración el 30 de junio de 2021 y se encuentran pendientes de aprobación por el Socio Único. No obstante, el Consejo de Administración prevé que serán aprobadas sin ninguna modificación.

1.1 Entorno regulatorio

El Grupo, a través de la actual sociedad del Grupo Vodafone España, S.A.U., 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 del grupo 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 del grupo.

Con fecha 18 de abril de 2000 se formalizó la licencia individual de tipo B2 otorgada a la sociedad del grupo 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. Durante el ejercicio terminado a 31 de marzo de 2021 se ha prorrogado hasta 2030.

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, Vodafone Holdings Europe, S.L.U. 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 del grupo podrá explotar las bandas de 900 MHz hasta diciembre de 2027 y la banda de 1800 MHz hasta diciembre 2030 por sistemas UMTS. Con el fin de mantener la valoración y el equilibrio económico-financiero y mejorar la competencia, se acuerda que la compañía debe revertir al estado 2 MHz de la banda de 900 Mhz y 4,8 MHz de la banda de 1.800Mhz.

Con fecha 15 de septiembre de 2011 la orden ITC/2508/2011 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 del grupo 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 del grupo 20 MHz en la banda de 2,6 GHz.

Con fecha 23 de julio de 2014 la sociedad del grupo adquirió el 100% del capital social de Grupo Corporativo ONO, S.A. Con fecha 27 de junio de 2017, la sociedad del grupo 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 del grupo 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).

8 Cuentas Anuales

1.2 Sociedades dependientes

Dependientes son todas las entidades, incluidas las entidades de propósito especial, sobre las que el Grupo ostenta o puede ostentar, directa o indirectamente, el control. A la hora de evaluar si el Grupo controla otra entidad se considera la existencia y el efecto de los derechos potenciales de voto que sean actualmente ejercitables o convertibles. Las dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo, y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

El detalle de sociedades dependientes del Grupo es el siguiente:

31 de marzo de 2021

Sociedad	Actividad	Domicilio (*)	Participación directa %	Participación indirecta %
Vodafone España, S.A.U.	Telecomunicaciones	Madrid	100%	-
Vodafone Enabler España, S.L.	Telecomunicaciones	Madrid	90%	10%
Vodafone ONO, S.A.U.	Telecomunicaciones	Madrid	100%	-
Vodafone Servicios, S.L.U.	Prestación de servicios a empresas del grupo	Madrid	100%	-

(*) El domicilio social de estas sociedades se encuentra establecido en Avenida de América, 115, Madrid, España.

Vodafone España, S.A.U. tiene como objeto social 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.

Vodafone ONO S.A.U. 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.

Vodafone Servicios, S.L.U. tiene como actividad principal la prestación de servicios complementarios a los realizados por otras entidades del grupo Vodafone en España respecto de productos y servicios de comunicaciones electrónicas, telecomunicación, televisión, telemática, ofimática, de la sociedad de la información, contenidos y multimedia. A tal efecto presta, entre otros, servicios de atención al cliente, logística y otros vinculados a la facturación y cobro.

Vodafone Enabler España S.L. tiene como objeto social desarrollar actividades y prestar servicios en el área de las telecomunicaciones, la información y la comunicación. Las principales líneas de negocio de la sociedad del grupo son la de operar como plataforma facilitadora de servicios de telefonía móvil y fija en España (servicio mayorista) y la del servicio minorista de telecomunicaciones. En el año 2009, la sociedad del grupo comenzó formalmente sus actividades como una plataforma facilitadora de servicios de telefonía móvil para Operadores Móviles Virtuales y en el año 2014 se lanzó al mercado la marca de telefonía de bajo coste Lowi. Actualmente, Lowi ofrece servicios de telefonía móvil e internet. Asimismo, desde el año 2020, pero con mayor impacto en este ejercicio 2021, ha formalizado contratos con terceros minoristas en los que también actúa como plataforma facilitadora de servicios de telefonía móvil y fija en base a las condiciones contractuales acordadas entre las partes.

En cumplimiento del artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital, la sociedad dominante ha notificado a todas estas sociedades dependientes que, por sí misma o por medio de otra sociedad filial, posee más del 10 por 100 del capital.

Las distintas participaciones fueron adquiridas mediante aportaciones de los socios durante los ejercicios 2002, 2011, 2015, 2016 y 2018, mediante la compra de participaciones o acciones a otras sociedades del Grupo Vodafone en los ejercicios 2002, 2003, 2004 y 2008 y tras escisión en 2020. Durante el ejercicio 2021 se ha producido una baja por distribución de dividendos.

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 de la misma se segrega 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.

El día 17 de marzo de 2020 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. (actual Vantage Towers, S.L.U.), 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.

El día 25 de septiembre de 2021 se aprobó el reparto de un dividendo con cargo a reservas de libre disposición por importe 974.000 miles de euros, valoración asignada a la participación. El abono del Dividendo se hizo efectivo mediante la transmisión a favor del Socio Único de la titularidad de las 10.000 participaciones sociales (las "Participaciones") representativas del 100% del capital social de la sociedad Vantage Towers, S.L.U.

A los efectos de presentación de estas cuentas anuales consolidadas, considerando que dicha transacción es una operación de negocios entre empresas de un mismo grupo, tal y como se definen en las normas particulares de la Norma de Registro y Valoración 21 del Plan General de Contabilidad y que estas operaciones se exige que tengan efectos

8 Cuentas Anuales

contables desde el inicio del ejercicio ya que en sustancia no existe un cambio de control con independencia de la fecha del acuerdo, esta operación no se ha considerado como parte de los movimientos del período ya que este ejercicio es el primero en el que la sociedad dominante está obligada a presentar cuentas anuales consolidadas y, además, no es necesario incluir información comparativa, por lo que en sustancia supone que la escisión se produce justo al inicio del ejercicio que es exactamente la fecha desde la que se incluye la información en estas cuentas anuales consolidadas. Este tratamiento es consistente con el que se aplica en las cuentas anuales individuales.

2. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

a) Imagen fiel

Las cuentas anuales consolidadas se han preparado a partir de los registros contables del Grupo y de las sociedades consolidadas e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para la homogeneización temporal y valorativa con los criterios contables establecidos por el Grupo.

Estas cuentas consolidadas se presentan de acuerdo con la legislación mercantil vigente, recogida en el Código de Comercio reformado conforme a la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la normativa de la Unión Europea, el RD 1514/2007, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad, y el RD 1159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las normas para la formulación de cuentas anuales consolidadas y sus modificaciones posteriores (incluido el RD 602/2016), en todo lo que no se oponga a lo establecido en la mencionada reforma mercantil, con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo, así como la veracidad de los flujos de efectivo incorporados en el estado de flujos de efectivo consolidado.

b) Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

La preparación de las cuentas anuales consolidadas exige el uso por parte del Grupo 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. 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 que 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. El Grupo 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

El Grupo 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 del Grupo 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 el Grupo, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos fiscales. El Grupo 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 el Grupo 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 el Grupo 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) Comparación de la información

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.

8 Cuentas Anuales

El acuerdo de retirada entró en vigor el 31 de enero de 2020 y, a partir de ese momento, el Reino Unido ya no 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 extendió hasta el 31 de diciembre de 2020. Durante dicho periodo, el Reino Unido ha seguido aplicando el derecho de la Unión, pero ya no estará representado en las instituciones de la UE. En aplicación de dicho periodo transitorio se mantuvo vigente la dispensa de consolidación contemplada por el Real Decreto 1159/2010, de 17 septiembre (Consulta nº 2 de BOICAC 110) el ejercicio anterior.

A partir del 31 de diciembre de 2020, el Grupo no puede acogerse a dicha dispensa y ha de formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021.

En aplicación del artículo 77 de las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, el Grupo está exento de presentar información comparativa, al ser el primer ejercicio en el que se formulan obligatoriamente las cuentas consolidadas del Grupo Vodafone en España. No obstante los criterios y principios contables aplicados no contienen ninguna excepción y se aplican íntegramente a las operaciones de combinación de negocios desde las respectivas fechas en las que se produjeron.

d) Agrupación de partidas

A efectos de facilitar la comprensión del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, estos estados se presentan de forma agrupada, reuniéndose los análisis requeridos en las notas correspondientes de la memoria.

e) Empresa en funcionamiento

A 31 de marzo de 2021, el Grupo presenta en su balance consolidado un fondo de maniobra negativo por importe de 561.980 miles de euros y unas pérdidas de 432.042 miles de euros.

El Consejo de Administración del Grupo considera que existen los siguientes factores que soportan la expectativa razonable de que el Grupo 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.
- El Grupo 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.
- Las sociedades del Grupo Vodafone España, S.A.U., Vodafone ONO, S.A.U., Vodafone Enabler España, S.L. y la sociedad dominante, Vodafone Holdings Europe, S.L.U., cuentan 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 2021 y a los pagos de los próximos doce meses.

Efectos de la pandemia COVID-19 en la actividad del Grupo

El 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 evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, ha supuesto una crisis sanitaria sin precedentes que ha impactado en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, durante el ejercicio 2021 se adoptaron una serie de medidas para hacer frente al impacto económico y social, que entre otros aspectos han supuesto restricciones a la movilidad de las personas. En particular, 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, que fue levantado el 1 de julio de 2020, 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 de 2020.

Durante el ejercicio terminado el 31 de marzo de 2021, estuvo vigente el estado de alarma declarado por el Gobierno de España mediante el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, aprobado inicialmente hasta el 9 de noviembre de 2020, y que fue prorrogado hasta 9 de mayo de 2021 mediante el Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre.

La evolución de la pandemia está teniendo consecuencias para la economía en general y para las operaciones del Grupo, cuyos efectos en los próximos meses son inciertos y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia. No obstante, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas 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 2021.

El Grupo 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.

Por todo lo anterior, el Consejo de Administración del Grupo ha aplicado el principio de empresa en funcionamiento como base para la elaboración de estas cuentas anuales consolidadas.

f) Cambios de criterios contables

En los ejercicios finalizados a 31 de marzo de 2021, no se han producido cambios en criterios contables.

8 Cuentas Anuales

3. Normas de registro y valoración

3.1 Sociedades dependientes

a) Adquisición de control

La adquisición por parte de la sociedad dominante (u otra sociedad del Grupo) del control de una sociedad dependiente constituye una combinación de negocios que se contabiliza de acuerdo con el método de adquisición. Este método requiere que la empresa adquirente contabilice, en la fecha de adquisición, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en una combinación de negocios, así como, en su caso, el correspondiente fondo de comercio o diferencia negativa. Las sociedades dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control al Grupo, y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

El coste de adquisición se determina como la suma de los valores razonables, en la fecha de adquisición, de los activos entregados, los pasivos incurridos o asumidos y los instrumentos de patrimonio emitidos por la adquirente y el valor razonable de cualquier contraprestación contingente que dependa de eventos futuros o del cumplimiento de ciertas condiciones, que deba registrarse como un activo, un pasivo o como patrimonio neto de acuerdo con su naturaleza.

Los gastos relacionados con la emisión de los instrumentos de patrimonio o de los pasivos financieros entregados no forman parte del coste de la combinación de negocios, registrándose de conformidad con las normas aplicables a los instrumentos financieros. Los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales que intervengan en la combinación de negocios se contabilizan como gastos a medida que se incurren. Tampoco se incluyen en el coste de la combinación los gastos generados internamente por estos conceptos, ni los que, en su caso, hubiera incurrido la entidad adquirida.

El exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios, sobre la parte proporcional del valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos representativa de la participación en el capital de la sociedad adquirida se reconoce como un fondo de comercio. En el caso excepcional de que este importe fuese superior al coste de la combinación de negocios, el exceso se contabilizará en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como un ingreso.

b) Adquisición de control por etapas

Cuando el control sobre una sociedad dependiente se adquiere mediante varias transacciones realizadas en fechas diferentes, el fondo de comercio (o la diferencia negativa) se obtiene por diferencia entre el coste de la combinación de negocios, más el valor razonable en la fecha de adquisición de cualquier inversión previa de la empresa adquirente en la adquirida, y el valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos.

Cualquier beneficio o pérdida que surja como consecuencia de la valoración a valor razonable en la fecha en que se obtiene el control de la participación previa de la adquirente en la adquirida, se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias. Si, con anterioridad, la inversión se hubiera valorado por su valor razonable, los ajustes de valoración pendientes de ser imputados al resultado del ejercicio se transfieren a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

c) Método de consolidación

Los activos, pasivos, ingresos, gastos, flujos de efectivo y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se incorporan a las cuentas consolidadas del Grupo por el método de integración global. Este método requiere lo siguiente:

1. Homogeneización temporal. Las cuentas anuales consolidadas se establecen en la misma fecha y periodo que las cuentas anuales de la sociedad obligada a consolidar.
2. Homogeneización valorativa. Los elementos del activo y del pasivo, los ingresos y gastos, y demás partidas de las cuentas anuales de las sociedades del Grupo se han valorado siguiendo métodos uniformes.
3. Agregación. Las diferentes partidas de las cuentas anuales individuales previamente homogeneizadas se agregan según su naturaleza.
4. Eliminación inversión-patrimonio neto. Los valores contables representativos de los instrumentos de patrimonio de la sociedad dependiente poseídos, directa o indirectamente, por la sociedad dominante, se compensan con la parte proporcional de las partidas de patrimonio neto de la mencionada sociedad dependiente atribuible a dichas participaciones, generalmente, sobre la base de los valores resultantes de aplicar el método de adquisición descrito anteriormente. En consolidaciones posteriores al ejercicio en que se adquirió el control, el exceso o defecto del patrimonio neto generado por la sociedad dependiente desde la fecha de adquisición que sea atribuible a la sociedad dominante se presenta en el balance consolidado dentro de las partidas de reservas o ajustes por cambios de valor, en función de su naturaleza.
5. Eliminaciones de partidas intragrupo. Los créditos y deudas, ingresos y gastos y flujos de efectivo entre sociedades del Grupo se eliminan en su totalidad. Asimismo, la totalidad de los resultados producidos por las operaciones internas se elimina y difiere hasta que se realice frente a terceros ajenos al Grupo.

d) Pérdida de control

Cuando se pierde el control de una sociedad dependiente se observan las reglas siguientes:

1. Se ajusta, a los efectos de la consolidación, el beneficio o la pérdida reconocida en las cuentas anuales individuales;
2. Si la sociedad dependiente pasa a calificarse como multigrupo o asociada, se consolida o se aplica inicialmente el método de puesta en equivalencia, considerando a efectos de su valoración inicial, el valor razonable de la participación retenida en dicha fecha;
3. La participación en el patrimonio neto de la sociedad dependiente que se retenga después de la pérdida de control y que no pertenezca al perímetro de consolidación se valorará de acuerdo con los criterios aplicables a los activos financieros considerando como valoración inicial el valor razonable en la fecha en que deja de pertenecer al citado perímetro;

8 Cuentas Anuales

4. Se reconoce un ajuste en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada para mostrar la participación de los socios externos en los ingresos y gastos generados por la dependiente en el ejercicio hasta la fecha de pérdida de control, y en la transferencia a la cuenta de pérdidas y ganancias de los ingresos y gastos contabilizados directamente en el patrimonio neto.

3.2 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 anual, 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.

El Grupo 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 3.3.

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.

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.

b) Fondo de comercio

El fondo de comercio surge en la adquisición de dependientes y representa el exceso, en la fecha de adquisición, del coste de la combinación de negocios sobre la parte proporcional del valor razonable de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos representativa de la participación en el capital de la sociedad adquirida.

El fondo de comercio se asigna, en la fecha de adquisición, a cada una de las unidades generadoras de efectivo (UGE) o grupos de unidades generadoras de efectivo del Grupo que se espera vayan a beneficiarse de las sinergias de la combinación de negocios en la que surgió dicho fondo de comercio. En la fecha de reconocimiento inicial, el fondo de comercio se valora conforme a lo indicado en la Nota 3.1.a. Con posterioridad a su reconocimiento inicial, el fondo de comercio se valora por su coste menos la amortización acumulada y, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro de valor reconocidas. 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 pérdidas por deterioro del valor del fondo de comercio no son objeto de reversión en 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.

3.3 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 el Grupo 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, el Grupo está obligada a llevar a cabo dichas actuaciones.

8 Cuentas Anuales

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.

El Grupo 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 – 35
Derechos sobre bienes en cesión de uso y arrendamiento de infraestructura	15 – 30
Utillaje y repuestos para inmovilizado	6
Mobiliario y equipos de oficina	4 – 8
Equipamiento en instalaciones del cliente	5
Equipos para procesos de información	4 – 5
Equipos comerciales	2 – 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 identificada y de uso exclusivo 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 identificada y de uso exclusivo 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 consolidadas dentro de "Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado".

Cabe señalar que la provisión por desmantelamiento se registra por el coste medio estimado de desmantelamientos de las infraestructuras, registrándose como un activo y su provisión correspondiente.

3.4 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.

3.5 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 consolidada.

3.6 Activos financieros

El Grupo 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 el Grupo se compromete a adquirir o vender el activo.

8 Cuentas Anuales

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 el Grupo 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 consolidado 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.

El Grupo 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 8).

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 el Grupo 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 consolidada.

3.7 Periodificaciones

La política del Grupo 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.

El Grupo 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 del Grupo 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.

3.8 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 consolidada.

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 el Grupo 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, 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.

8 Cuentas Anuales

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 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.

3.11 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 consolidada. 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.

3.12 Prestaciones a los empleados

a) Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión del Grupo 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. El Grupo reconoce estas prestaciones en la primera de las siguientes fechas: (a) cuando el Grupo ya no puede retirar la oferta de dichas indemnizaciones; o (b) cuando las entidades reconozcan 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

El Grupo 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

El Grupo 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 el Grupo 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.

8 Cuentas Anuales

Para los planes de aportaciones definidas, el Grupo 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, el Grupo 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.

El Grupo 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, el Grupo 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, el Grupo 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.

3.13 Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones para reestructuración, litigios y otros riesgos se reconocen cuando el Grupo 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 del Grupo. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle de los mismos en la memoria.

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 del Grupo. 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 del Grupo que se describen a continuación. El Grupo basa sus estimaciones en resultados históricos, considerando el tipo de cliente, el tipo de transacción y las circunstancias específicas de cada acuerdo.

Los ingresos del Grupo provienen principalmente de la oferta individual o combinada de servicios de telefonía móvil y fija 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.

8 Cuentas Anuales

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 consolidada del ejercicio en que se devengan sobre una base lineal durante el período de arrendamiento.

3.16 Arrendamientos financieros

El Grupo mantiene clasificados como arrendamientos financieros derechos de uso irrevocables adquiridos sobre tramos de fibra oscura que se encuentran arrendados a muy largo plazo. Dichos arrendamientos se encuentran clasificados como instalaciones técnicas y se amortizan tomando como vida útil la duración de los contratos firmados.

Los contratos de arrendamiento financieros fueron pagados por anticipado, por lo tanto no hay flujos de caja de salida previstos por los mismos en los próximos ejercicios. El valor de estos contratos está basado por tanto en el valor de los pagos realizados en el momento de la firma de estos contratos.

No hay pagos ni cuotas de carácter contingente establecidas en estos contratos, ni incluyen limitaciones para la distribución de dividendos, endeudamiento adicional o nuevos contratos de arrendamiento. No existen contratos de subarrendamiento firmados para estos activos.

3.17 Transacciones en moneda extranjera

a) Moneda funcional y de presentación

El euro es la moneda funcional y de presentación del Grupo. Las cuentas anuales consolidadas 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 consolidada.

3.18 Transacciones entre partes vinculadas

Con carácter general, las operaciones entre empresas del grupo Vodafone 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.

3.19 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.

3.20 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.

3.21 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 de riesgo financiero

4.1 Factores de riesgo financiero

Las actividades del Grupo 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 del Grupo está centralizada en la Dirección Financiera del Grupo 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 al Grupo 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 del Grupo.

8 Cuentas Anuales

La política del Grupo 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 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 2021, no hay pasivos financieros significativos denominados en una moneda distinta del euro, ni instrumentos financieros derivados contratados por el Grupo.

(ii) Riesgo de tipo de interés en los flujos de efectivo

El riesgo de tipo de interés del Grupo surge de la deuda financiera. Los préstamos referenciados a tipos variables exponen al Grupo a riesgos de tipo de interés de los flujos de efectivo. Los préstamos a tipos de interés fijo exponen al Grupo a riesgos de tipo de interés de valor razonable.

A 31 de marzo de 2021, la exposición del Grupo al riesgo de interés de flujos de efectivo se debe principalmente a la deuda con Vodafone Group Plc, empresa del grupo Vodafone, por importe de 4.885 miles de euros (Notas 13 y 23) que devengan un interés variable referenciado al Euribor más un margen. La gestión del riesgo de tipo de interés en los flujos de efectivos está centralizada en el Grupo Vodafone.

b) Riesgo de crédito

Los principales activos financieros del Grupo son saldos de efectivo y equivalentes, deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, y representan la exposición máxima del Grupo al riesgo de crédito en relación con los activos financieros.

El riesgo de crédito del Grupo 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 el Grupo no recupere los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido. La Dirección del Grupo 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 del Grupo 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, el Grupo tiene en marcha procedimientos restrictivos de "credit scoring" previos a la apertura de nuevas cuentas).

Adicionalmente ver el desglose de insolvencias descrito en la Nota 8.

Respecto al riesgo crediticio de las partidas de efectivo y equivalentes, el Grupo 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, el Grupo dispone de la tesorería que muestra su balance, así como de las líneas crediticias y de financiación otorgada por el Grupo Vodafone.

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. El Grupo 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.

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", con excepción del fondo de comercio de consolidación que se muestra a continuación, es el siguiente:

	Miles de Euros				
	Concesiones administrativas	Aplicaciones informáticas	Cartera de clientes	Inmovilizado en curso	Total
Importe neto en libros a 1 de abril de 2020*	680.828	197.173	626	50.980	929.607
Coste	1.354.755	1.653.950	3.566	50.980	3.063.251
Amortización acumulada	(673.927)	(1.456.777)	(2.940)	-	(2.133.644)
Valor contable	680.828	197.173	626	50.980	929.607
Altas	8.514	-	-	99.226	107.740
Bajas	-	(131.011)	-	(17)	(131.028)
Trasposos	-	98.865	-	(98.865)	-
Bajas Amortización	-	129.836	-	-	129.836
Dotación para amortización	(57.599)	(102.553)	(242)	-	(160.394)
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2021	631.743	192.310	384	51.324	875.761
Coste	1.363.269	1.621.804	3.566	51.324	3.039.963
Amortización acumulada	(731.526)	(1.429.494)	(3.182)	-	(2.164.202)
Valor contable	631.743	192.310	384	51.324	875.761

*cifras no auditadas

8 Cuentas Anuales

Asimismo, el movimiento del fondo de comercio de consolidación se muestra en la tabla siguiente:

	Fondo de Comercio
Importe neto en libros a 1 de abril de 2020*	-
Coste	24.725.302
Amortización acumulada	(23.973.062)
Pérdidas por deterioro acumuladas	(752.240)
Valor contable	-
Altas	-
Bajas	-
Traspasos	-
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2021	-
Coste	24.725.302
Amortización acumulada	(23.973.062)
Pérdidas por deterioro acumuladas	(752.240)
Valor contable	-

*cifras no auditadas

a) Concesiones administrativas

El Grupo 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 el Grupo 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. El Grupo comenzó a amortizar dicha licencia a partir de 2004 y el período de la concesión se extiende hasta el 2020.

El Grupo 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 el Grupo 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, el Grupo 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, el Grupo 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 de consolidación

El fondo de comercio de consolidación surge como resultado de la adquisición mediante la compra de participaciones o acciones en los ejercicios 2002, 2003, 2004 y 2008.

El fondo de comercio se encuentra totalmente amortizado o deteriorado al cierre del ejercicio.

c) Aplicaciones informáticas

El Grupo 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 2021 existe inmovilizado intangible, todavía en uso, y totalmente amortizado con un coste contable de 1.473.856 miles de euros. Durante el ejercicio 2021 se ha procedido a dar de baja activos totalmente amortizados por valor de 123.713 miles de euros.

8 Cuentas Anuales

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 1 de abril de 2020*	213.449	4.769.750	241.287	5.224.486
Coste	833.435	12.167.210	241.287	13.241.932
Amortización acumulada	(619.986)	(7.387.210)	-	(8.007.196)
Pérdidas por deterioro	-	(10.250)	-	(10.250)
Valor Contable	213.449	4.769.750	241.287	5.224.486
Altas	21.874	234.638	463.112	719.624
Bajas	(10.927)	(210.123)	(77)	(221.127)
Traspasos	28.111	462.661	(490.772)	-
Salidas, bajas o reducciones	(21.317)	-	-	(21.317)
Dotación para amortización	(42.349)	(876.172)	-	(918.521)
Bajas amortización	(488)	155.285	-	154.797
Salidas, bajas o reducciones amortización	5.021	-	-	5.021
Pérdidas por deterioro	-	2.200	-	2.200
Importe neto en libros a 31 de marzo de 2021	193.374	4.538.239	213.550	4.945.163
Coste	851.176	12.654.386	213.550	13.719.112
Amortización acumulada	(657.802)	(8.108.097)	-	(8.765.899)
Pérdidas por deterioro	-	(8.050)	-	(8.050)
Valor contable	193.374	4.538.239	213.550	4.945.163

*cifras no auditadas

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.

El inmovilizado en curso corresponde mayoritariamente con instalaciones técnicas y de desarrollo de red en montaje.

Durante el ejercicio 2021, no se ha registrado amortización acelerada del inmovilizado material.

a) Subvenciones recibidas

En el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 el Grupo no ha recibido nuevas subvenciones para inversiones en el inmovilizado material. Al cierre de marzo 2021 el importe de los activos acogidos a subvenciones pendientes de amortizar asciende a 18 miles de euros.

b) Elementos totalmente amortizados

Al 31 de marzo de 2021 existe inmovilizado material, todavía en uso, y totalmente amortizado con un coste contable de 3.901.079 miles de euros.

c) Costes de desmantelamiento

El Grupo 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. El Grupo ha tenido en cuenta para su valoración:

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

Los importes registrados en el inmovilizado material por este concepto a 31 de marzo de 2021 son los siguientes:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Construcciones - Coste	35.379
Construcciones - Amortización Acumulada	(14.862)
Instalaciones técnicas - Coste	18.384
Instalaciones técnicas - Amortización Acumulada	(4.608)
	34.293

d) Seguros

El Grupo 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.

8 Cuentas Anuales

e) Arrendamientos financieros

El valor de los arrendamientos financieros a 31 de marzo de 2021 es el siguiente:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Coste	69.264
Amortización Acumulada	(46.531)
	22.733

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 registro y valoración de "Instrumentos financieros", excepto "Efectivo y otros activos líquidos equivalentes" (Nota 11), es el siguiente:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Préstamos y partidas a cobrar a largo plazo (Nota 8)	73.298
Préstamos y partidas a cobrar a corto plazo (Nota 8)*	888.439
Total	961.737

(*) Los activos 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.

	Miles de Euros
	31.03.2021
Débitos y partidas a pagar a largo plazo (Nota 13)	2.848.260
Débitos y partidas a pagar a corto plazo (Nota 13)*	1.380.684
Total	4.228.944

(*) 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 2021, 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 de 2021	2022	2023	2024	2025	2026	Siguientes	Total
Préstamos y partidas a cobrar	888.439	45.456	17.450	1.968	861	7.563	961.737
	888.439	45.456	17.450	1.968	861	7.563	961.737

	Miles de Euros						
Ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021	2022	2023	2024	2025	2026	Siguientes	Total
Débitos y partidas a pagar	1.380.684	2.689.225	9.705	9.780	10.034	129.516	4.228.944
	1.380.684	2.689.225	9.705	9.780	10.034	129.516	4.228.944

8. Préstamos y partidas a cobrar

El desglose de los préstamos y partidas a cobrar es el siguiente:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Préstamos y partidas a cobrar a largo plazo	
- Inversión en producciones audiovisuales	3.597
- Fianzas y otros	11.316
- Clientes por prestación de servicios	58.385
Total préstamos y partidas a cobrar a largo plazo	73.298

	Miles de Euros
	31.03.2021
Préstamos y partidas a cobrar a corto plazo:	
- Clientes por prestaciones de servicios	599.605
- Clientes, empresas del grupo y asociadas	43.785
- Deudores varios	2.185
- Personal	3.358
- Administraciones públicas	19.042
- Provisiones por deterioro del valor	(204.101)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	463.874
Inversiones a corto plazo en empresas del grupo	438.335
- Fianzas y otros	5.272
Inversiones financieras a corto plazo	5.272
Total préstamos y partidas a cobrar a corto plazo	907.481

8 Cuentas Anuales

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 el Grupo para el establecimiento de sus sedes y puntos de venta.

El Grupo 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 2021 asciende a 58.385 miles de euros.

El Grupo 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, el Grupo 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 del Grupo, al 31 de marzo de 2021, 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 204.101 miles de euros.

El movimiento de la provisión por pérdidas por deterioro de valor de las cuentas a cobrar a clientes es el siguiente:

	Miles de Euros
	2021
Saldo inicial	174.398
Provisión por deterioro de valor de cuentas a cobrar	117.658
Cuentas a cobrar dadas de baja por incobrables	(87.955)
Saldo final	204.101

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 17). 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 del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 corresponde 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.

9. 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.

	Miles de Euros
Periodificaciones a largo plazo	
31.03.2021	
Gastos de captación periodificados	373
Alquiler de infraestructuras	8.029
Derechos de traspaso	168
Otros gastos anticipados	616
	9.186
Periodificaciones a corto plazo	
Canon uso espectro radioeléctrico	89.592
Alquiler de infraestructuras	24.954
Otros gastos anticipados	22.804
	137.350
	146.536

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 2021. 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.

8 Cuentas Anuales

10. Existencias

El detalle de las existencias a 31 de marzo de 2021 es el siguiente:

	31.03.2021
Terminales	45.734
Tarjetas y paquetes de bienvenida	3.172
Equipos de ADSL y Fibra	5.558
Accesorios de terminales y otras existencias comerciales	1.841
Otros aprovisionamientos	638
	56.943
Provisión por deterioro de valor	(5.011)
	51.932

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

El Grupo tiene en vigor varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a los que están sujetas las existencias, estimándose por la dirección del Grupo que las sumas aseguradas son suficientes para cubrir los valores por los que figuran contabilizadas.

11. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

	Miles de Euros
	31.03.2021
Tesorería	6.619
Total	6.619

A 31 de marzo de 2021 no hay restricciones de titularidad.

12. Fondos propios

a) Capital

	Miles de Euros
	31.03.2021
Capital escriturado	903.194
	903.194

El capital social a 31 de marzo de 2021 está constituido por 903.194.000 participaciones sociales ordinarias, nominativas, de un euro de valor nominal cada una, completamente suscritas y desembolsadas.

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley de Sociedades de Capital, la sociedad dominante está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid como Sociedad Unipersonal.

No existen contratos celebrados con el Socio Único de la matriz del Grupo con ninguna de las sociedades que lo conforman y por tanto tampoco existen ni saldos ni transacciones con dicho socio.

b) Reservas y resultados de ejercicios anteriores

	Miles de Euros
	31.03.2021
Legal y estatutarias:	
- Reserva legal	180.639
	180.639
Otras reservas:	
- Reservas voluntarias	1.086.404
	1.086.404
Total reservas de la sociedad dominante	1.267.043
Reservas en sociedades consolidadas	473.068
Total reservas	1.740.111

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.

8 Cuentas Anuales

Reservas legal y voluntarias

El artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, establece que, en todo caso, una cifra igual al 10 por 100 del beneficio del ejercicio se destinará a dotar una reserva legal 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.

Como consecuencia de la aportación de socios de 3.500 millones de euros, una vez compensados resultados negativos de ejercicios anteriores, la reserva legal ha aumentado en 63.743 miles de euros y las reservas voluntarias en 847.217 miles de euros en el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2021. El día 25 de septiembre de 2021 el Socio Único de la sociedad dominante aprobó el reparto de un dividendo con cargo a reservas de libre disposición por importe 974.000 miles de euros.

Aportaciones de socios

El 24 de junio de 2020, el Socio Único de la sociedad dominante, Vodafone Europe, B.V., decidió realizar una aportación de 3.500 millones de euros a fondos propios de la sociedad dominante destinada a compensar los resultados negativos de ejercicios anteriores con el fin de restablecer el equilibrio entre capital y patrimonio contable disminuido por las pérdidas.

Con fecha 25 de septiembre de 2020, el Socio Único de la sociedad dominante, previa toma de razón del acuerdo mencionado en el párrafo anterior, acordó destinar el remanente de la cuenta de "Aportación de socios" a "Reservas de libre disposición". Asimismo, en el mismo acto, aumentó la reserva legal hasta el 20 por 100 del capital con cargo a una reducción de las reservas voluntarias y procedió a la aprobación del reparto de un dividendo con cargo a reservas de libre disposición por importe de 974.000 miles de euros.

c) Resultado del ejercicio de la sociedad dominante

La propuesta de distribución del resultado de la sociedad dominante del Grupo, Vodafone Holdings Europe, S.L.U. al Socio Único, que asciende a 55.864 miles de euros de pérdida, es la siguiente:

	Miles de Euros
Resultados de ejercicios anteriores	55.864
Total	55.864

d) Subvenciones recibidas

En este epígrafe se recogen las subvenciones concedidas como aportación a varios proyectos de inversión del Grupo. El detalle de los movimientos habidos en los ejercicios finalizados el 31 de marzo de 2021 es el siguiente:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Saldo bruto al inicio del periodo	80
Traspaso a resultados del periodo	(59)
	21
Impuesto diferido por subvención	(5)
Saldo a final del ejercicio	16

Las subvenciones que quedan pendientes de traspasar a resultados a 31 de marzo de 2021 han sido concedidas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

13. Débitos y partidas a pagar

El desglose de los débitos y partidas a pagar es el siguiente:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Débitos y partidas a pagar a largo plazo	
- Deudas con empresas del Grupo y asociadas	2.679.764
- Otros pasivos financieros	168.496
	2.848.260
Débitos y partidas a pagar a corto plazo:	
- Acreedores comerciales	690.744
- Proveedores	11.595
- Proveedores de inmovilizado	428.600
- Otros pasivos financieros	20.044
- Proveedores empresas del grupo (Nota 23)	175.514
- Deudas con empresas del grupo (Nota 23)	4.885
- Administraciones Públicas a corto plazo	211.798
- Remuneraciones pendientes al personal	49.302
	1.592.482
Total	4.440.742

8 Cuentas Anuales

El 24 de junio de 2020, el Socio Único de la sociedad del Grupo Vodafone Holdings Europe, S.L.U., Vodafone Europe, B.V., decidió realizar una aportación de 3.500 millones de euros destinados a fondos propios de la sociedad dominante con el fin de restablecer el equilibrio entre capital y patrimonio neto disminuido por las pérdidas. En esa misma fecha, Vodafone Holdings, S.L.U. realizó la devolución del importe total dispuesto del préstamo recibido de la sociedad del Grupo Vodafone Investments Luxembourg, S.à.r.l. de fecha 24 de septiembre de 2015 y vencimiento 24 de septiembre de 2020, por importe de 2.974.611 miles de euros, así como de los préstamos con Vodafone Luxembourg S.à.r.l. de fecha 24 de septiembre de 2015 por la totalidad del importe dispuesto, 227.746 miles de euros, para el préstamo con vencimiento el 24 de septiembre de 2020, y amortización anticipada parcial por el importe dispuesto de 297.644 miles de euros del préstamo con vencimiento el 24 de septiembre de 2021.

El epígrafe de "Deudas con empresas del Grupo y asociadas" a largo plazo incluye el préstamo con la sociedad Vodafone Luxembourg S.à.r.l.: El 24 de septiembre de 2015 formalizó con el Grupo un préstamo con un límite de 3.000.000 miles de euros cuyo vencimiento era el 24 de septiembre de 2021 y se ha extendido, el 24 de marzo de 2021, hasta el 24 de septiembre de 2022. El saldo dispuesto a 31 de marzo de 2021 de dicho préstamo es de 2.679.764 miles de euros. El tipo de interés medio devengado durante el ejercicio ha sido de 0,46% y el gasto por intereses devengado ha sido de 13.010 miles de euros. Este préstamo está sujeto a una comisión de disponibilidad (commitment fee) del 0,52%, que ha devengado un coste financiero de 15.816 miles de euros en el ejercicio 2021.

El epígrafe de "Otros pasivos financieros" 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 163.748 al 31 de marzo de 2021.

En el capítulo de "Remuneraciones pendientes al personal" se incluye principalmente el bonus anual a pagar a los empleados del Grupo, así como la provisión para planes de pago en acciones que se detalla a continuación.

El valor contable de las deudas a corto plazo se aproxima a su valor razonable, dado que el efecto del descuento no es significativo.

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
	31.03.2021
Periodo medio de pago a proveedores	68
Ratio de operaciones pagadas	65
Ratio de operaciones pendientes de pago	87
	31.03.2021
Total pagos realizados	3.758.220
Total pagos pendientes	593.172

La información desglosada en el cuadro anterior, excluye las operaciones y saldos con entidades del Grupo Vodafone que se desglosan en la Nota 23.

Por motivos operativos y en línea con los usos habituales del sector, el Grupo 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. Provisiones a largo y corto plazo

Los movimientos habidos en las provisiones reconocidas en el balance consolidado han sido los siguientes:

	Miles de Euros				
	Contratos onerosos	Reestructuración	Desmantelamiento	Litigios y otros	Total
Saldo a 1 de abril de 2020*	3.496	59.522	48.059	119.797	230.874
Dotaciones	-	12.796	18.566	44.738	76.100
Aplicaciones	(418)	(8.431)	(2.783)	(23.810)	(35.442)
Reversión	-	(5.435)	(236)	(17.978)	(23.649)
Reclasificaciones	-	-	-	4.058	4.058
Saldo a 31 de marzo de 2021	3.078	58.452	63.606	126.805	251.941

*cifras no auditadas

8 Cuentas Anuales

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	2.749	38.254	59.973	122.073	223.049
Corto plazo	329	20.198	3.633	4.732	28.892
Saldo a 31 de marzo de 2021	3.078	58.452	63.606	126.805	251.941

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, el Grupo llevó a cabo un expediente de regulación de empleo, que, tras el acuerdo firmado con los representantes de los trabajadores, afectó a 1.095 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 3.13 se procedió a reconocer una provisión por reestructuración de plantilla.

En relación con los empleados acogidos a las jubilaciones anticipadas, el Grupo 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. 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 2021.

c) Desmantelamiento

De acuerdo con los contratos de alquiler de emplazamientos, el Grupo está obligada a restituir dichos emplazamientos a su estado original a la finalización del contrato. Igualmente, el Grupo 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.

El Grupo estima el valor actual de estas obligaciones futuras dando lugar al registro de una provisión que asciende a 63.606 miles de euros a 31 de marzo de 2021.

d) Litigios y otros

Este epígrafe incluye una provisión para determinadas demandas interpuestas contra el Grupo, así como otros riesgos y responsabilidades. Dichos importes han sido estimados en función de las cuantías reclamadas o del riesgo estimado por el Grupo.

La línea de "aplicaciones" recoge los pagos realizados por tasas y otros litigios.

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.

15. Periodificaciones de pasivo

A 31 de marzo de 2021, las periodificaciones a largo plazo del pasivo no corriente 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 33 años.

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.

16. Impuestos diferidos

El detalle de los impuestos diferidos es el siguiente:

	Días
	31.03.2021
Activos por impuestos diferidos:	
- Diferencias temporarias	84.791
	84.791
Pasivos por impuestos diferidos:	
- Diferencias temporarias	(90.185)
	(90.185)
Impuestos diferidos netos	(5.394)

El impuesto sobre beneficios y la situación fiscal se encuentra explicada en la Nota 18.

8 Cuentas Anuales

17. Ingresos y gastos

a) Transacciones efectuadas en moneda extranjera

Los importes de las transacciones efectuadas en moneda extranjera son las siguientes:

	Miles de Euros		
	31.03.2021		
	Dólar US	Otras	Total
Ingresos	232		232
Gastos	11.284	152	11.436

b) Importe neto de la cifra de negocios

El importe neto de la cifra de negocios puede analizarse por línea de servicios para el ejercicio 2021 como sigue:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Particulares	2.777.036
Empresas	1.317.278
Operadores	115.846
	4.210.160

En los ejercicios anual finalizado el 31 de marzo de 2021 no existe ningún cliente al que se le haya facturado un importe igual o superior al 10% de la cifra de negocios consolidada.

c) Trabajos realizados por la empresa para su activo

Los gastos asociados al desarrollo y construcción de la red del Grupo, así como determinados costes de desarrollo de sistemas, se capitalizan como mayor coste del mismo. 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 consolidada.

d) Aprovisionamientos

Los consumos de explotación constituyen el coste directo de ventas del Grupo e incluyen principalmente gastos de programación, interconexión, conectividad a Internet y alquiler de infraestructuras, circuitos y canalizaciones.

	Miles de Euros
	31.03.2021
Equipos	412.928
Contenidos y otras materias consumibles	201.432
Interconexión y roaming	294.265
Alquiler de líneas	279.450
Otros	44.925
	1.233.000

e) Gastos de personal

	Miles de Euros
	31.03.2021
Sueldos, salarios y asimilados	216.841
Seguridad Social a cargo de la empresa	56.235
Reestructuración	(4.400)
Aportaciones al plan de pensiones	4.609
Gastos de pagos basados en acciones	9.117
Otros gastos de personal	11.905
	294.307

El número medio de empleados en el curso del ejercicio distribuido por categorías es el siguiente:

	2021
Directivos	82
Mandos intermedios	561
Técnicos y soporte departamental	3.600
	4.243

La plantilla del Grupo al cierre del ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2021 se presenta con la distribución de sexos, desglosada por categorías, en el siguiente detalle:

	31.03.2021		Total
	Hombres	Mujeres	
Consejeros	3	-	3
Directivos	50	30	80
Mandos intermedios	350	215	565
Técnicos y soporte departamental	2.095	1.542	3.637
	2.498	1.787	4.285

A 31 de marzo de 2021 el Grupo tiene contratados 48 empleados con una discapacidad mayor o igual al 33%.

8 Cuentas Anuales

f) Otros gastos de explotación

	Miles de Euros
	31.03.2021
Alquileres	167.913
Reparaciones	135.290
Cánones	140.098
Servicios de profesionales independientes	1.127.482
Otros servicios	267.967
Tributos	36.995
Publicidad	32.970
Servicios bancarios y similares	1.982
Suministros	6.713
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	122.780
Otros gastos de gestión corriente	20.167
Total Otros gastos de explotación	2.060.357

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 servicios" se incluyen, entre otros, los gastos de suministros.

18. Impuesto sobre beneficios y situación fiscal

a) Régimen de Consolidación fiscal

La base imponible individual de cada sociedad 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.

Con base en lo dispuesto en el artículo 58.3 del TRLIS, la transmisión de las acciones de Vantage Towers, S.L.U. no determina la exclusión de esta sociedad del grupo de consolidación fiscal español, en tanto en cuanto la dominante última del grupo ostenta una participación en dicha entidad de al menos el 75% al cierre del ejercicio anual terminado el 31 de marzo de 2021.

b) Impuesto sobre beneficios

El Impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula en función del resultado económico antes de impuestos del Grupo, 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 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 el Grupo 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 2021 y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades:

	Miles de Euros		
	Cuenta de pérdidas y ganancias		
	Aumentos	Disminuciones	Total
Resultado del ejercicio			(432.042)
Impuesto sobre beneficios			(11.646)
Diferencias permanentes	6.745	(15.578)	(8.833)
Diferencias temporarias:			
- con origen en el ejercicio	39.023	(243)	38.780
- con origen en ejercicios anteriores	81.764	(91.128)	(9.364)
Base imponible (resultado fiscal)			(423.105)
Cuota íntegra (25%)			105.776
Deducciones y bonificaciones			2.422
Impuesto sobre Sociedades al cierre			108.198

Las diferencias permanentes se corresponden, principalmente, con la reversión de provisión por riesgos y gastos cuya dotación fue ajustada positivamente en su momento y tratada a efectos contables como una diferencia permanente.

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 2019 (ver Nota 14), 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 del Grupo.

8 Cuentas Anuales

- Provisión por insolvencias: se reconocen como diferencia temporal la dotación no deducible según el art. 13 de la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades.

Vodafone Holdings Europe, S.L.U. realizó en ejercicios anteriores diversas operaciones societarias, que fueron acogidas al Régimen Especial de tributación regulado en el Capítulo VIII del Título VIII de la entonces vigente Ley 43/1995 del Impuesto sobre Sociedades y, por tanto, a los beneficios fiscales que el mismo otorgaba. La memoria del ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2004 acumulaba la descripción de estas operaciones realizadas en los anteriores ejercicios por lo que en aplicación de lo establecido en el segundo párrafo del artículo 93.3 del Real Decreto Legislativo 4/2004, la presente se remite a ella en cuanto a la obligación de información que dicho precepto regula.

El cargo a resultados por impuestos sobre beneficios en el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021 se desglosa como sigue:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Impuesto corriente	16.813
Impuesto diferido (Nota 18c)	(5.409)
Ajuste en el impuesto del ejercicio anterior	242
Total impuestos sobre beneficios ingreso/(gasto)	11.646

El Grupo no ha realizado pagos fraccionados a cuenta del Impuesto de Sociedades del ejercicio ni durante el ejercicio anual finalizado a 31 de marzo de 2021 al haber generado bases imponibles negativas en el período.

c) Activos y pasivos por impuesto diferido

El resumen de los movimientos habidos en el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021:

	Miles de Euros				
	Saldo al 1.04.2020*	Adiciones	Bajas	Reclasifi- caciones	Saldo al 31.03.2021
Activos por impuesto diferido					
Deducciones	1.119	-	-		1.119
Diferencias temporarias	96.082	-	(12.410)	-	83.672
Total activos por impuesto diferido	97.201	-	(12.410)	-	84.791
Pasivo por impuesto diferido					
Subvenciones	(19)	-	15	-	(4)
Libertad de amortización	(7.755)	-	3.495	-	(4.260)
Diferencias temporarias	(89.427)	-	3.506	-	(85.921)
Total pasivos por impuesto diferido	(97.201)	-	7.016	-	(90.185)
Total neto	-	-	(5.394)	-	(5.394)

*cifras no auditadas

Las diferencias temporarias reconocidas como pasivo por impuesto diferido incluyen, principalmente, el efecto fiscal de la amortización pendiente asociada a los activos identificados en el proceso de adquisición de Grupo Corporativo ONO, S.A. por el Grupo (Nota 1).

El Grupo 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 obtenga ganancias fiscales futuras que permitan su aplicación. El Grupo actualiza anualmente la evolución de la recuperabilidad de los activos por impuesto diferido y créditos fiscales, incluyendo los cambios en la legislación aplicable.

A 31 de marzo de 2021, el Grupo mantiene las siguientes bases imponibles negativas de años anteriores, que podrán ser compensadas con las bases imponibles positivas generadas en años sucesivos:

	Miles de Euros
	31.03.2021
2001	174.460
2002	319.389
2003	648.807
2004	338.163
2005	28.881
2006	1.329.116
2008	189.519
2009	40.142
2010	28.613
2015	56.455
2016	336.690
2017	24.421
2019	317.445
2020	484.341
	4.316.442

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 periodos impositivos siguientes sin límite temporal.

8 Cuentas Anuales

19. Resultado financiero

El desglose de gastos e ingresos financieros es el siguiente:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Gastos financieros:	
Intereses de deuda de compañías del Grupo (Nota 25)	(40.202)
Otros gastos financieros	(8.264)
	(48.466)
Diferencias de cambio:	
Diferencias positivas de cambio	898
Diferencias negativas de cambio	(735)
	163
Resultado financiero	(48.303)

20. Contingencias

El Grupo 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 14).

El Grupo tiene constituidos avales en diversas entidades de crédito españolas por 73.223 miles de euros a 31 de marzo de 2021 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 del Grupo considera que no se producirán pasivos significativos que afecten a las cuentas anuales adjuntas derivados de dichos avales.

21. Compromisos

a) Compromisos de compraventa

A 31 de marzo de 2021, el Grupo tiene firmados contratos de compraventa de inmovilizado por importe de 195.743 miles de euros.

	Miles de Euros
	31.03.2021
Menos de un año	135.703
Entre 1 y 5 años	60.040
	195.743

b) Compromisos por arrendamiento operativo

El Grupo 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
	31.03.2021
Menos de un año	297.981
Entre 1 y 5 años	407.158
Más de 5 años	195.893
	901.032

Los cobros mínimos totales futuros por los arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Menos de un año	1.491
Entre 1 y 5 años	4.056
Más de 5 años	1.368
	6.915

Durante el ejercicio anual finalizado a 31 de marzo de 2021, el gasto reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente a arrendamientos operativos asciende a 458 millones de euros.

c) Compromisos por adquisición de existencias

A 31 de marzo de 2021 el Grupo tiene compromisos de compra de existencias por importe de 6.322 miles de euros.

d) Otros compromisos

El Grupo tiene otros compromisos por importe de 1.065.081 miles de euros, por adquisición de contenidos audiovisuales, suministros y otros gastos de explotación.

8 Cuentas Anuales

22. Retribución al Consejo de Administración y Alta Dirección

Durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2021 no ha habido remuneraciones recibidas por los miembros del Consejo de Administración ni por la Alta Dirección de la sociedad dominante.

El Grupo no tiene suscrito ningún contrato de Alta Dirección.

El Grupo está cubierta por el seguro de responsabilidad civil de Vodafone España, S.A.U., por los daños ocasionados por los miembros del Consejo de Administración por actos u omisiones en el ejercicio del cargo. El Grupo no ha efectuado desembolso alguno por este concepto.

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés del Grupo, durante el ejercicio los administradores que han ocupado cargos en el 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.

23. Otras operaciones con partes vinculadas

A continuación, se detallan los saldos y transacciones con partes vinculadas a 31 de marzo de 2021:

a) Saldos con empresas del Grupo

	Miles de Euros
	31.03.2021
Saldos Deudores:	
Clientes, empresas del grupo y asociadas	43.785
Vodafone Procurement Company S.A.R.L.	6.443
Vodafone Roaming Services	6.586
Vodafone Group Services Limited	11.030
Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	2.622
Vantage Towers, S.L.U.	14.989
Otros	2.115
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	438.335
Vodafone Group Plc.	304.569
Vodafone 2	116.773
Vantage Towers, S.L.U.	16.993
	482.120

	Miles de Euros
	31.03.2021
Saldos acreedores:	
Proveedores, empresas del grupo y asociadas	175.514
Vodafone Procurement Company S.A.R.L.	70.394
Vodafone Group Services Limited	42.877
Vodafone Roaming Services	6.695
Vodafone Sales and Service Limited	9.976
Vodafone Group Plc.	2.009
Vantage Towers, S.L.U.	38.528
Otros	5.035
Deudas empr. Grupo y asociadas a LP	2.679.764
Vodafone Luxembourg, S.à.r.l.	2.679.764
Deudas empr. Grupo y asociadas a CP	4.885
Vodafone Luxembourg, S.à.r.l.	4.885
	2.860.163

8 Cuentas Anuales

b) Transacciones con empresas del Grupo:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Venta y prestación de servicios:	176.030
- Vodafone Roaming Services	48.611
- Vodafone Portugal, Comunicacoes Pessoais, S.A.	2.852
- Vodafone Procurement Company, S.à.r.l.	14.851
- Vodafone Omnitel Pronto Italia SpA	2.401
- Vodafone Group Services Limited	67.152
- Vodafone D2	2.438
- Vodafone Limited	3.773
- Vantage Towers, S.L.U.	9.065
- Otros	24.887
Compras y servicios recibidos:	(1.085.703)
- Vodafone Procurement Company, S.à.r.l.	(582.593)
- Vodafone Portugal, Comunicacoes Pessoais, S.A.	(2.927)
- Vodafone D2	(3.081)
- Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.	(405)
- Vodafone Omnitel Pronto Italia SpA	(2.118)
- Vodafone Roaming Services	(31.421)
- Vodafone Sales and Services Limited	(50.227)
- Vodafone Limited	(1.661)
- Vodafone Group Services Limited	(217.516)
- Vodafone Global Enterprise Carrier Services UK	(21.056)
- Vodafone Asset Management Services S.à r.l.	(15.710)
- Vantage Towers, S.L.U.	(151.259)
- Otros	(5.729)
Gastos financieros:	(40.202)
- Vodafone Group Plc.	(1.989)
- Vodafone Investments Luxembourg, S.à.r.l.	(6.370)
- Vodafone Luxembourg, S.à.r.l.	(31.698)
- Vantage Towers, S.L.U.	(55)
- Vodafone 2	(107)
- Otros	17
Total	(949.875)

Las prestaciones de servicios a empresas del grupo durante el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021 se corresponden principalmente con ingresos de roaming e interconexión, refacturaciones de gastos de personal, los gastos por publicidad en los que incurre el Grupo en España en nombre de la Sociedad matriz y otros gastos de explotación.

La compra y servicios recibidos incluye compras de inmovilizado, compras de existencias, gastos de roaming e interconexión, refacturaciones de gastos de personal, gastos de alquiler conforme al contrato firmado con Vantage Towers, 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, y otros gastos de explotación.

El Grupo realizó durante el ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2021 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 Limited, cuyo valor nominal era de 109.072 miles de euros.

Estas transacciones se realizan bajo condiciones de mercado.

24. Información sobre medio ambiente

El Grupo 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 2021, el Grupo 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 1.122 miles de euros y 1.185 miles de euros de gastos dentro del ejercicio económico.

A cierre del ejercicio el Grupo no tiene contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, ni compensaciones a recibir de terceros.

8 Cuentas Anuales

25. Información segmentada

El Grupo opera con un único segmento dado que todas las compañías del Grupo están focalizadas en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, bajo una red común y las decisiones estratégicas son independientes de la estructura del Grupo.

26. Honorarios de auditores de cuentas

Los honorarios devengados durante el ejercicio por Ernst&Young, S.L., por los servicios de auditoría de cuentas individuales y consolidadas de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., y de sociedades que forman parte del Grupo, del ejercicio 2021 ascendieron a 996 miles de euros y 10 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 al Grupo.

Se han devengado honorarios de otros servicios relacionados con la auditoría por KPMG Asesores, S.L. por el importe de 24 miles euros en el ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021.

27. Hechos posteriores al cierre

A fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, el Grupo no tiene conocimiento de que se hayan producido hechos relevantes que puedan tener impacto en los estados financieros del Grupo.

Evolución de los negocios

El ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2021 ha estado marcado por la pandemia originada por el brote de coronavirus, tanto a nivel nacional como internacional. La rápida evolución de los hechos ha supuesto una crisis sanitaria sin precedentes que ha modificado los hábitos de consumo de nuestros clientes.

Así, la prestación de servicios de telecomunicaciones se ha confirmado como una actividad esencial, y se ha puesto de manifiesto la necesidad de tener una red confiable, capaz de soportar el alto volumen de tráfico que se ha producido por la extensión del teletrabajo y la digitalización. Durante el último año, el Grupo ha trabajado para ofrecer la mayor calidad de servicio a nuestros clientes.

El compromiso del Grupo con la digitalización, basado en el uso de datos para mejorar la toma de decisiones, un nuevo modelo organizativo y una cultura más ágil, están produciendo mejoras en los resultados del negocio.

MiVodafone se ha convertido en la aplicación clave en la gestión de la relación y en la mejora de la experiencia de los clientes con Vodafone con una penetración del 63% de la cartera de clientes. Ha transformado sus funcionalidades siendo la única app del mercado telco que permite venta de productos y dispositivos de vanguardia, acelerando la contratación de nuevos servicios y la renovación de dispositivos con una transaccionalidad del 90%. La satisfacción de los clientes a través de MiVodafone mejora cada trimestre, alcanzando un NPS (Net Promoter Score) de 49 puntos en marzo.

Asimismo, Vodafone es el operador con velocidades 5G más rápidas. En la actualidad el Grupo Vodafone en España cuenta con la red 5G con las velocidades de descarga más rápidas debido a que sus 90 Mhz de espectro suponen la mayor cantidad de frecuencias contiguas (no repartidas en bloques) en la banda de 3,5Ghz.

25 grandes ciudades disfrutan de las mejores prestaciones 5G, con cobertura para más del 50% de la población: Benidorm, Badajoz, Alicante, Murcia, Palma de Mallorca, Valladolid, Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Bilbao, Vitoria, San Sebastián, Coruña, Vigo, Gijón, Pamplona, Logroño, Santander, Toledo, Castellón Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

Desde el lanzamiento comercial de su red 5G en España, Vodafone está desarrollando numerosos casos de uso empresariales, aprovechando la alta velocidad, baja latencia y gran capacidad de esta tecnología.

Por último, el Grupo Vodafone España ha continuado ampliando el catálogo de películas y series de TV con el objetivo de seguir siendo el mayor agregador de este tipo de contenidos. Como resultado de dicha estrategia, los clientes de televisión han continuado creciendo de manera sostenible.

Como resultado de los esfuerzos realizados por el Grupo, la actividad comercial ha sido positiva, incrementando la base de clientes en todos los segmentos, si bien se vio parcialmente impactada por el auge del low-cost.

El auge en el segmento del low-cost se ha producido principalmente por el incremento en el negocio minorista, tanto bajo marca Lowi como en los contratos con terceros minoristas.

Análisis de resultados

El importe neto de la cifra de negocios consolidada del Grupo ha sido en 2021 de 4.210.160 miles de euros.

Por línea de servicios, los ingresos consolidados fueron los siguientes:

	Miles de Euros
	31.03.2021
Particulares	2.777.036
Empresas	1.317.278
Operadores	115.846
	4.210.160

Resultado de explotación

El resultado de explotación del ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2021 ha sido negativo por 395.385 miles de euros.

8 Cuentas Anuales

Resultado financiero neto

El 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 2021 el Grupo ha obtenido un resultado financiero negativo de 48.303 miles de euros.

Expectativas de futuro

Las medidas recientemente anunciadas por el Gobierno en materia de telecomunicaciones, son pasos en la buena dirección para conseguir un sector más sostenible que facilite la viabilidad económica del nuevo ciclo inversor necesario para el desarrollo de las infraestructuras de 5G, claves para la recuperación y transformación digital de la economía.

El Grupo Vodafone España espera seguir liderando los indicadores relacionados con la Experiencia de Cliente (NPS).

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:

	Días
	31.03.2021
Periodo medio de pago a proveedores	68
Ratio de operaciones pagadas	65
Ratio de operaciones pendientes de pago	87
	31.03.2021
Total pagos realizados	3.758.220
Total pagos pendientes	593.172

La información desglosada en el cuadro anterior, excluye las operaciones y saldos con entidades del Grupo Vodafone que se desglosan en la Nota 23 de la memoria consolidada.

Por motivos operativos y en línea con los usos habituales del sector, el Grupo 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.

Participaciones propias

A los efectos de la Ley 19/1989 de 25 de julio sobre la materia, el Grupo no posee a 31 de marzo de 2021 participaciones 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

El Grupo 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 del Grupo 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 del Grupo 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:

	2021
Directivos	82
Mandos intermedios	561
Técnicos y soporte departamental	3.600
	4.243

Política Medioambiental

El Grupo 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 relacionada.

Otra información.

El Estado de Información no Financiera requerido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en material de información no financiera y diversidad, se incluye adjunto a este informe de gestión.

Hechos posteriores

A fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, el Grupo no tiene conocimiento de que se hayan producido hechos relevantes que puedan tener impacto en los estados financieros consolidadas del Grupo.

8 Cuentas Anuales

DILIGENCIA

Para hacer constar que las cuentas anuales consolidadas de Vodafone Holdings Europe, S.L.U. y Sociedades Dependientes, integradas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria anual consolidada, así como el informe de gestión que preceden, correspondientes al ejercicio social terminado a 31 de marzo de 2021, extendidos los primeros documentos en cuarenta y ocho (48) folios de papel común, numerados como se indica a pie de página, el informe de gestión consolidado en cuatro (4) folios de papel común, numerados del 1 al 4, ambos inclusive y el informe integrado de estado de información financiera adjunto al informe de gestión en ciento cuarenta y tres (143) folios de papel común, numerados del 1 al 143, ambos inclusive, 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 30 de junio de 2021, a cuyo efecto y en señal de aprobación y formulación, firman los consejeros a continuación en el presente folio de papel común:

En Madrid, a 30 de junio de 2021



SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

D.ª Elena Otero-Novas Miranda



CONSEJERO DELEGADO

D. Colman Martin Deegan



PRESIDENTE

D. António Manuel da Costa Coimbra



CONSEJERO

D. Eloy Rodrigo Gil

Numeración folios CCAA:

- Balance: un (1) folio sin numerar.
- Cuenta de pérdidas y ganancias: un (1) folio sin numerar.
- Estado de cambios en el patrimonio neto: un (1) folio sin numerar.
- Estado de flujos de efectivo: un (1) folio sin numerar.
- Memoria de las cuentas anuales: cuarenta y cuatro (44) folios numerados del 1 al 44.
- Informe de gestión: cuatro (4) folios numerados del 1 al 4.
- Adjunto al Informe de gestión: Informe Integrado con el estado de información no financiera: ciento cuarenta y tres (143) folios numerados del 1 al 143.

**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**

