

2024-2025

Informe de Sostenibilidad Vodafone España

2024-2025



Índice

1 Presentación	4
1.1 Mensaje del CEO	4
1.2 Perfil y alcance del Informe	6
2 La compañía	7
2.1.1 Estructura Societaria y Gobierno Corporativo	7
2.1.2 Estructura organizativa	8
2.1.3 Cambios significativos en la organización	8
2.1.4 Remuneración de los Directivos Senior	9
2.1.5 Modelo de Negocio	12
2.2 Principales magnitudes	18
2.2.1 Base de clientes	18
2.2.2 Facturación e ingresos por servicio	18
2.3 Análisis del entorno	19
2.3.1 Situación y tendencias del Sector	19
2.3.2 Novedades legislativas y regulatorias	20
2.4 Análisis de Riesgos	24
2.4.1 Modelo de Gestión de Riesgos	24
2.4.2 Principales riesgos y medidas de mitigación	25
2.4.3 Riesgos asociados al cambio climático	27
3 Estrategia y propósito de Vodafone	28
3.1 Diálogo con Grupos de Interés	29
3.2 Proceso de doble materialidad	31
4 Proteger al Planeta	34
4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético	34
4.2 Energía y cambio climático	34
4.2.1 Eficiencia energética	35
4.2.2 Huella de carbono	36
4.2.3 Riesgos asociados al cambio climático	36
4.3 Residuos y economía circular	39
4.3.1 Fomento de la economía circular	39
4.3.2 Reducción de plásticos	40
4.3.3 Envases y papel	41
4.3.4 Consumo de agua	41
4.3.5 Contaminación lumínica	41
4.4 Beneficios ambientales del uso de la tecnología de Vodafone	42
5 Empoderar a las personas	43
5.1.1 Compromiso social	43
5.1.2 Servicios para entidades no lucrativas (ENL)	44
5.1.3 Accesibilidad	44
5.1.4 Disfrute seguro y responsable de las TIC	45
5.2 Empleados	47
5.2.1 Cultura Corporativa	47
5.2.2 Relaciones Laborales	47
5.2.3 Seguridad y Salud	50
5.2.4 Diversidad e Inclusión	51
5.2.5 Brecha salarial	53
5.2.6 Talento, Aprendizaje y Desarrollo	54
6 Mantener la confianza	57
6.1 La red de Vodafone	57
6.1.1 Red móvil	57
6.1.2 Red fija	59
6.1.3 Emisiones radioeléctricas y salud	59
6.2 Digitalización de clientes empresariales y sectores críticos	61
6.2.1 Innovación	62
6.2.2 Soluciones IoT	63
6.2.3 V-Hub	65
7 Cumplimiento y empresa responsable	66
7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas	66
7.1.1 Programas contra el Fraude y la Corrupción	67
7.1.2 Privacidad en Vodafone	68
7.1.3 Reclamaciones y publicidad responsable	69
7.1.4 Sistema de Gestión de Calidad	70
7.1.5 Fiscalidad	70
7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone	73
7.2 Cultura de Compliance	74
7.2.1 Herramientas de Prevención y Control	74
7.2.2 Programa de Prevención de Riesgos Penales	75
7.3 Compras Responsables	76
7.3.1 Código de Compras Éticas	76
7.3.2 Proveedores	76
8 Elaboración del informe	78
8.1 Principios de elaboración del Informe	78
8.2 Hechos posteriores	79
8.3 Índices	80
8.3.1 Contenidos según IIRC	80
8.3.2 Análisis de materialidad según estándares GRI	81
8.3.3 Índice de contenidos GRI	83



2024-2025

8.3.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018	87
8.4 Informe de Revisión Independiente	92

Anexo ESG 24-25

Plantilla

Formación

Seguridad y salud

Planeta



1 Presentación

Un año más, este informe presenta un enfoque 100% digital, que refleja la manera en la que Vodafone opera como compañía. Con un formato y contenido simplificado presenta lo que Vodafone hace, de qué manera lo hace y se ofrece un vistazo general de su negocio.

Este informe incluye también un anexo completo con toda la información sobre los temas ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) que requiere tanto la ley 11/2018 como los estándares GRI.

1.1 Mensaje del CEO



Me complace darles la bienvenida al Informe de Sostenibilidad de Vodafone España que abarca el año fiscal 2024-25, que va del 1 de abril de 2024 al 31 de marzo de 2025.

Vivimos un momento crucial para la transformación digital y sostenible de España, y en Vodafone queremos liderarlo desde la responsabilidad, la innovación y la cercanía. Este informe refleja el primer ejercicio de la '**nueva Vodafone España**', un año intenso en el que hemos conseguido estabilizar el negocio, recuperar la competitividad y demostrar que, con la actitud correcta, podemos conseguir lo que nos propongamos.

Hoy somos una compañía diferente. Más rápida, más ágil en la toma de decisiones, más eficiente en la gestión de costes y más enfocada en resultados y en la satisfacción del cliente. Hemos dado un paso firme hacia un nuevo modelo de empresa tecnológica y sostenible.

Nuestro propósito es claro: conectar a las personas para crear una sociedad más inclusiva, eficiente y respetuosa con el planeta. Este propósito guía nuestras decisiones y define nuestra contribución a la transformación del

sector de las telecomunicaciones y de la sociedad en su conjunto.

Y la base para lograrlo es actuar siempre con ética, responsabilidad e integridad, el núcleo de nuestros valores.

En este contexto global marcado por la incertidumbre geopolítica, el avance tecnológico acelerado y la urgencia del reto climático, las empresas debemos actuar con determinación, visión a largo plazo y un firme compromiso con la sostenibilidad.

Por ello, este informe ofrece una visión integral de la **información financiera y no financiera** más destacada de nuestra empresa. En él se detalla nuestra estrategia, nuestro modelo de negocio y nuestra aportación tanto a la sostenibilidad como a la economía española.

Destaca las principales iniciativas de la empresa en términos de desarrollo económico, social y ambiental, subrayando nuestro compromiso con la sostenibilidad y nuestro rendimiento empresarial.

Nuestra **estrategia de sostenibilidad** implica 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.

Como parte de nuestro pilar '**Proteger al Planeta**', nos esforzamos en reducir las emisiones de carbono y lograr Net Zero en nuestras operaciones y cadena de valor. Contribuimos a la economía circular y a que nuestros clientes reduzcan su huella ambiental. Facilitamos además el reciclaje de sus dispositivos, aseguramos que todos nuestros residuos de red se reutilizan, venden o reciclan e impulsamos la transición verde. Además, el **100% de nuestro consumo de energía eléctrica procede de fuentes renovables**.

Con nuestro compromiso de '**Empoderar a las personas**' en mente, en Vodafone buscamos conectar a todos, independientemente de quiénes sean o dónde vivan. **Nuestro objetivo es cerrar la brecha digital y ayudar a que nuestros clientes se beneficien plenamente de la digitalización**. Apoyamos a las comunidades, especialmente a las necesitadas, sin dejar a nadie atrás. Nuestro propósito es cerrar la brecha digital, mejorar la cobertura para todos,



garantizar la conectividad, dispositivos y plataformas asequibles, empoderar a los clientes, apoyar a las empresas para que prosperen en un mundo digital, digitalizar los servicios públicos, apoyar a las comunidades, promover la diversidad y la inclusión, mejorar el aprendizaje y las competencias digitales y apoyar a los que más lo necesitan.

En este sentido, está previsto que nuestro despliegue 5G llegue al 90% de la población y más de 3.700 municipios para finales de 2025. Este nuevo despliegue de cobertura 5G se realizará en aproximadamente 1.000 nuevos municipios ubicados en 49 provincias proporcionando gran disponibilidad de ancho de banda y de transmisión de datos, lo que supone una enorme ventaja en entornos rurales y pequeñas localidades.

En el ámbito del Internet de las Cosas (IoT), seguimos consolidando nuestra posición de liderazgo al alcanzar los 8,5 millones de líneas activas en España, lo que representa un incremento del 21% respecto al año anterior. Hemos integrado la tecnología IoT en diversos sectores, como seguridad y alarmas conectadas, servicios bancarios a través de medios de pago, operadores logísticos, flotas conectadas, energías renovables, agricultura, gestión de Smart Cities, residuos o la gestión integral de agua y electricidad o los servicios asistenciales, entre otros.

En el ámbito de los suministros urbanos, destaca el acuerdo al que Vodafone ha llegado con Aqualia, para digitalizar el ciclo de gestión del agua, que implicará la conexión a la red NB-IoT de más de 1 millón de contadores de agua durante los cinco primeros años del contrato. También en este ámbito, Vodafone se adjudicó el mayor de los cuatro lotes del contrato con el que Canal de Isabel II ha adquirido contadores de agua con conectividad NB-IoT y servicios de telecomunicaciones para su telelectura automática y que supone el suministro de 315.000 contadores de agua y el despliegue de su conectividad IoT durante los próximos 5 años. La digitalización de este proceso ofrece a los usuarios un mejor conocimiento de los usos del agua y de la eficiencia en el uso de esta, incrementar la transparencia en su gestión,

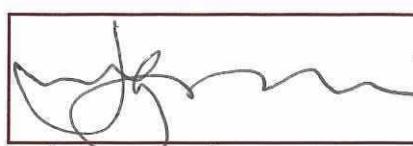
contribuir a la mejora en aspectos ambientales y generar empleo de alta cualificación técnica. También estamos aplicando tecnología IoT en la detección y prevención de incendios forestales, así como en el sector de la movilidad.

La convergencia entre redes 5G, Internet de las Cosas e Inteligencia Artificial va a desencadenar un salto tecnológico transformador. En Vodafone creemos que estas innovaciones deben estar siempre al servicio de las personas y del planeta, garantizando el acceso universal, fomentando las capacidades digitales y asegurando una gestión responsable de los recursos.

En cuanto al desarrollo del talento, Vodafone proporciona a todos sus empleados una experiencia de aprendizaje ágil y eficiente, compatible con el modelo de teletrabajo de la compañía, 'Grow with Vodafone', un ecosistema innovador de desarrollo profesional con inteligencia artificial. Este programa impulsa el talento interno ofreciendo una experiencia integrada de desarrollo personal, habilidades y aprendizaje.

Con el objetivo de 'Mantener la confianza' nos esforzamos por brindar nuestros servicios de manera segura y responsable y ganarnos la confianza de nuestros clientes en todo lo que hacemos, mediante la protección de datos, la protección de las personas y las prácticas comerciales responsables.

Estamos viviendo un momento apasionante de transformación tecnológica y social, y este informe refleja el compromiso de Vodafone España con la construcción de una sociedad digital más avanzada, inclusiva y sostenible. Este camino exige ambición, colaboración y responsabilidad para asegurar que el progreso tecnológico beneficie a todas las personas y al planeta. Lo mejor de Vodafone España está por llegar, y seguiremos trabajando con determinación para que cada avance contribuya a un futuro mejor para todos.



José Miguel García

Administrador Único y Consejero Delegado
Vodafone España



1.2 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 España**. Todas las referencias hechas a 'Vodafone' se entenderán realizadas indistintamente a las sociedades que integran el Grupo Vodafone España. A este respecto, en el [Cap. 2: 'La Compañía'](#), se describe la estructura societaria de la compañía.

En este Informe se publican los datos correspondientes a las **sociedades del Grupo Vodafone España**.

En cumplimiento de la Ley 11/2018, dicho Informe contiene el **Estado de información no financiera y de diversidad de la sociedad Zegona Bidco S.L.U. y sociedades dependientes** formando, por tanto, parte del Informe de Gestión de esta sociedad y sometiéndose a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el Informe de Gestión.

Las Cuentas Anuales a las que se hace referencia en el informe se corresponden a las cuentas

consolidadas de todas las sociedades de Vodafone España propiedad de Zegona Bidco.

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

El presente Informe ha sido aprobado por el Administrador Único de Zegona Bidco.

Criterios

- El Marco definido por el International Integrated Reporting Council (IIRC) en su “**<IR> Framework**”.
- Los Estándares establecidos por Global Reporting Initiative (GRI).
- La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad.

Revisión

La **revisión** de los contenidos e indicadores de este Informe, en relación con el cumplimiento de la Ley 11/2018 y los Estándares establecidos por GRI ha sido realizada por un **tercero independiente (KPMG)**. Asimismo, se ha elaborado en referencia a los **Estándares GRI**.



2 La compañía

Vodafone España es una empresa de telecomunicaciones respaldada por [Zegona Communications](#), compañía británica cotizada, y partner market del Grupo Vodafone. También cuenta con la marca **Lowi**, comprometida en ofrecer servicios de telecomunicaciones de una manera más empática y simple.

Vodafone España proporciona servicios de telecomunicaciones a más de **13,5 millones de clientes móviles**, a **2,7 millones de clientes de banda ancha fija** y a **1,3 millones de clientes de televisión**. Asimismo, conecta más de **8 millones de dispositivos** a través de su red específica de Internet de las Cosas.

A través de su red 5G, Vodafone España proporcionará servicio al **90% de la población y 3.700 municipios** a finales de 2025. Además, cuenta con fibra en más de **29 millones de unidades inmobiliarias** en el mercado español, de las que 10,6 millones están en red propia. Dispone de una división especializada en servicios de telecomunicaciones para empresas, instituciones y administraciones públicas.

Vodafone España ha realizado una contribución económica superior a **50.000 millones en 24 años** para conectar a personas, empresas y comunidades y crear un futuro mejor mediante el uso de la tecnología en una sociedad inclusiva y sostenible.

2.1.1 Estructura Societaria y Gobierno Corporativo

Vodafone España opera a través de varias sociedades filiales. Desde julio de 2014, existen dos principales compañías operadoras de Vodafone España:

- **Vodafone España, S.A.U.**, con amplia experiencia y especialización en los servicios de comunicaciones electrónicas de telefonía móvil.
- **Vodafone Ono, S.A.U.**, centrada en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de telefonía fija, acceso a internet y servicios de comunicación audiovisual.

Además de estas dos principales compañías operadoras, existen **otras sociedades** dentro del

Grupo Vodafone 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.
- **Valley Fijo, S.L.U.** es una sociedad que tiene por objeto la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas y televisión, dentro del marco de la legislación vigente. La sociedad podrá desarrollar su objeto social directamente o a través de su participación en sociedades con idéntico o análogo objeto social. Esta sociedad se incorporó al Grupo en julio de 2021.
- **VTOR América, S.A.U.** Se incorporó en julio de 2024 al Grupo Vodafone en España para contribuir al cumplimiento de sus objetivos comerciales. Esta sociedad tiene por objeto facilitar la financiación de sus filiales, incluso, mediante la emisión de instrumentos de deuda financiera.
- **VPLAT España, S.L.U.** Constituida en diciembre de 2024 fue creada con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario a través de un nuevo concepto de centro de llamadas. Tiene por objeto la captación y asesoramiento comercial para clientes interesados en la oferta de Vodafone en diferentes entornos y medios digitales.
- **VSALES España S.L.U.** En diciembre de 2024 se incorporó al Grupo Vodafone en España especializada en la gestión y optimización de procesos de venta directa. Comercializa productos y servicios de telecomunicaciones a través de equipos de venta propios, garantizando calidad, control y eficiencia en cada operación.

Todas estas sociedades son propiedad al 100 de la cabecera **Vodafone Holdings Europe, S.L.U.**, cuyo objeto social lo constituye principalmente la gestión de las inversiones y participaciones en las sociedades

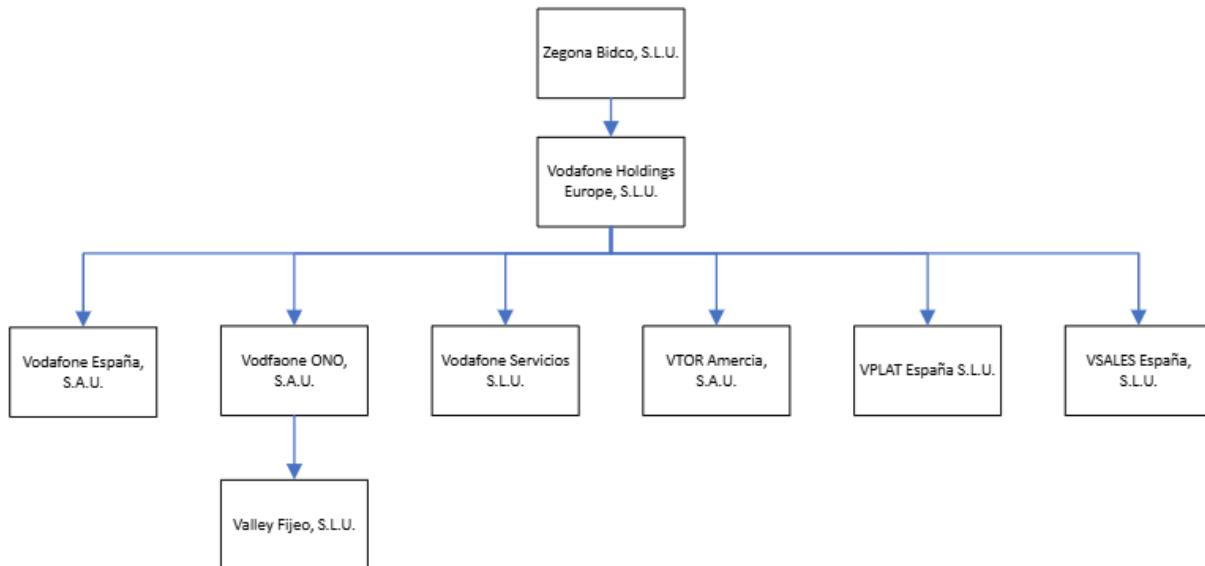


filiales, así como la prestación de servicios de asesoramiento, administración y otros de naturaleza análoga. Además, tienen como **Administrador Único** a José Miguel García desde el 31 de mayo de 2024, quien es además socio único de Vodafone Holdings Europe S.L.U.

Desde mayo de 2024 Vodafone Holdings Europe S.L.U. es propiedad de **Zegona Bidco S.L.U.** constituida

para facilitar la adquisición de Vodafone España por parte de **Zegona Communications plc**. Esta empresa es una subsidiaria 100% propiedad de Zegona Communications plc.

La estructura societaria a 31 de marzo de 2025 de las compañías de Vodafone España se resume en el siguiente esquema:



Toda la **información financiera** del negocio de Vodafone 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**.

2.1.2 Estructura organizativa

La estructura organizativa actualizada de Vodafone en España se puede consultar en [este enlace](#).

2.1.3 Cambios significativos en la organización

El 14 de mayo de 2024 el Gobierno Español aprobó la adquisición de Vodafone Holdings Europe, S.L.U. por parte de Zegona Communications Plc. La adquisición se completó el 31 de mayo de 2024, y la fecha efectiva de la toma de control fue el 31 de mayo de 2024*.

Con efectos desde el 31 de mayo de 2024, José Miguel García Fernández fue nombrado Administrador Único de la sociedad.

La marca Vodafone en España seguirá operando, ya que Vodafone y Zegona han firmado un acuerdo de

licencia de marca que permitirá el uso de la marca Vodafone en España durante un máximo de 10 años. También se activaron otros acuerdos para servicios que incluyen acceso a la estructura de compras, IoT, roaming y servicios de operadores.

Con fecha 31 de mayo, y con motivo de la desvinculación del Grupo Vodafone, la Fundación Vodafone España ha dejado de formar parte de la organización y de su contribución a la sociedad.

Por otro lado, el día 1 de marzo de 2025 Telefónica España y Vodafone España presentaron **Fiberpass**, la marca comercial de la nueva sociedad conjunta de prestación de servicios de fibra óptica (FiberCo) que ambas compañías acordaron crear el pasado mes de noviembre.

(*) Los datos financieros del presente informe corresponden al periodo comprendido entre junio 2024 y marzo 2025.



La marca elegida se centra en el valor de las infraestructuras de red de fibra como clave para un futuro mejor conectado. El lema o 'claim' de la FiberCo es 'Compartiendo juntos el futuro'.

Fiberpass presta servicios de fibra óptica a Telefónica España y Vodafone España, tanto para sus servicios minoristas como mayoristas, y cuenta con aproximadamente 1,4 millones de clientes, lo que implica un nivel de penetración de aproximadamente el 38%.

Fiberpass está participada por el Grupo Telefónica (a través de Telefónica España y Telefónica Infra), con un 63% del capital, y por Vodafone España, con un 37%. Las partes tienen la intención de explorar la incorporación de un inversor financiero en el capital.

Por otro lado, Vodafone España anunció el acuerdo (con efecto 1 de abril de 2025) de la adquisición de **Sercom**, líder en la comercialización de productos de prepago en España. Con esta operación, Vodafone

España refuerza su presencia en el segmento de prepago, una pieza clave dentro de su estrategia de crecimiento en el mercado nacional incorporando las compañías Sercom Recargas S.L.U. y Sercom Soluciones S.L.U.

2.1.4 Remuneración 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.

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.



Comités y foros de decisión

- **Comité de Sostenibilidad (semestral)**

Funciones: tiene como objetivo principal liderar la integración de la sostenibilidad dentro de la estrategia corporativa de la empresa. Su propósito es garantizar que las iniciativas sostenibles estén alineadas con los valores de la compañía, promoviendo prácticas responsables a nivel ambiental, social y de gobernanza (ESG).

Asistentes: Director Financiero, HO Sostenibilidad y Calidad, Director de Legal y Regulación, Directora de Recursos Humanos, HO Auditoría Interna, Directora de Tecnología, Director Financiero Zegona, Manager Sostenibilidad y Calidad.

- **Comité de auditoría y riesgos**

Desde la adquisición de Vodafone España por parte de Zegona, la supervisión de los aspectos relacionados con la información financiera, los controles internos, la gestión de riesgos y la relación con los auditores externos se realiza a través del Comité de Auditoría y Riesgos de Zegona (el “Comité”).

Este Comité forma parte del sistema de gobernanza del Grupo Zegona y está compuesto por cuatro consejeros no ejecutivos independientes. Durante el periodo informado, sus miembros fueron Ashley Martin (Presidente), Richard Williams, Suzi Williams y Rita Estévez Lúaña (ambas incorporadas el 28 de junio de 2024).

El Comité se reúne trimestralmente, de acuerdo con el calendario financiero del Grupo, y en el periodo comprendido entre el 31 de mayo de 2024 y el 31 de marzo de 2025 celebró tres reuniones. A estas sesiones asisten también, por invitación, representantes clave de las áreas financieras, de auditoría interna, de riesgos y de cumplimiento normativo de Zegona y Vodafone España.

La función de Auditoría Interna de Vodafone España reporta funcionalmente al Presidente del Comité y administrativamente al director financiero del Grupo,

garantizando su independencia en la prestación servicios de aseguramiento y asesoramiento basados en riesgos.

Mecanismos de los empleados para comunicar sugerencias a los órganos de gobierno²

Vodafone pone a disposición de sus 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:

- **Viva Engage**, la red social corporativa, en la que participan todos los empleados de la compañía. Es una versión de Facebook para corporaciones donde la plantilla puede publicar o comentar libremente sobre cualquier tema de interés.
- **All Hands**, 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.
- **‘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 **Recursos Humanos de cada área**, cualquier empleado puede dirigirse a la Dirección de la Compañía para temas relacionados con aspectos personales o de desarrollo.
- **‘Speak Up’**, iniciativa mediante la cual los empleados pueden informar sobre cualquier actividad que incumpla el ‘Código de Conducta de la Compañía’.

² Este año, con motivo de la desconexión con el Grupo Vodafone y del Expediente de Regulación de Empleo, no se ha realizado encuesta de clima laboral.



- Los **Representantes de los trabajadores y sindicatos** en Vodafone tienen un diálogo continuo con la dirección de la empresa a través de Recursos Humanos y Relaciones Laborales. En su función como representantes de las personas trabajadoras y su afiliación trasladan cuestiones de índole laboral, salud-bienestar y otras que afectan a los empleados. Además, tienen comunicación permanente con la plantilla mediante newsletters, publicaciones en Viva Engage, etc. donde dan a conocer noticias de interés sobre la compañía y su punto de vista.



2.1.5 Modelo de Negocio

Unidad de negocio de empresas

Desde la Unidad de Negocio de Empresas se impulsa y desarrolla una sólida estrategia de digitalización y crecimiento de Empresas y Administraciones Públicas. Esta estrategia se apoya en la capacidad de Vodafone para adaptarse a las necesidades concretas de las empresas u organizaciones en cada momento y contribuye a su diferenciación y liderazgo en el sector en el que operan. Durante este año, la unidad de negocio de empresas ha celebrado su [25 aniversario](#). Han sido 25 años innovando para seguir construyendo futuro juntos y marcando hitos como los siguientes:

- **Pioneros en Red 3G y en la 'Oficina sin cables'.**
- La llegada del **smartphone** y el primer Android con apps en movilidad.
- **Pioneros en Red 5G**, al servicio de las empresas y de la sociedad (operaciones quirúrgicas teleasistidas, drones de salvamento y coches conectados y autónomos).
- **BlackBerry /Real mail** y la tarifa plana de datos que permitió el servicio de correo en el móvil.
- Lanzamiento **primera tarjeta de embarque móvil** mediante QR. Lanzamiento de **NarrowBand IoT** para la adopción de IoT en las empresas, mejores niveles de cobertura y mayor duración de batería de los sensores.
- Instalación de la **primera MPN** (Red Privada Móvil).

El equipo de Vodafone Empresas ofrece un **servicio ágil y más personalizado** para cada cliente. Su estructura le permite **decisiones locales y soluciones rápidas**, respaldados por la **red más extensa de Europa** y la determinación de una **administración 100% local**. Se ha renovado para estar más cerca del cliente y **ofrecer las soluciones más innovadoras y robustas del mercado**.

En concreto, ofreciendo:

- Un **portfolio de soluciones digitales** avanzado, flexible e innovador para dar respuesta a sus necesidades de comunicación basadas en tecnología Cloud & Hosting, Internet of Things, Big Data, entre otras. Todo ello con un enfoque

prioritario en garantizar la máxima seguridad. Vodafone sigue siendo líder en conectividad IoT, con más de 8,5 millones de líneas activas de IoT a 31 de marzo de 2025 en España.

- Servicios de **ciberseguridad** y soluciones de protección de dispositivos, elementos clave para garantizar la seguridad de las empresas y la protección de sus clientes. Colaborando con los partners más innovadores y actualizados del mercado para ofrecer las mejores soluciones del sector.
- Una **red móvil** donde proporciona servicios de voz con conectividad 4G y 5G que, complementada con su red fija, brinda la mejor experiencia convergente.
- Una **atención personalizada, multicanal y adaptada** a las necesidades de cada cliente, facilitando una excelente experiencia de servicio a través de canales tradicionales y de los canales digitales más avanzados.



Con la finalidad de equipar a sus clientes con las mejores soluciones y servicios acorde a sus necesidades y características, su modelo de negocio se organiza en base a los diferentes **segmentos de mercado**:

Pequeñas y Medianas Empresas

Cuenta con un portfolio de soluciones avanzadas de telecomunicaciones propio de las grandes corporaciones, solo que adaptadas al tamaño y necesidades de las medianas empresas para fomentar su crecimiento y desarrollo en el complejo mundo actual. 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.

Corporate

Su porfolio incorpora las soluciones más avanzadas e innovadoras de telecomunicaciones, tanto móviles como fijas, del mercado: IoT, Big Data & Analytics, Cloud o SDN (IPVPN), Redes Privadas 5G, Inteligencia Artificial, como Copilot y soluciones de Ciberseguridad, entre otras. Además, cuenta con un relevante ecosistema de innovación para contribuir a la transformación digital de estos clientes.

Administraciones Públicas

Vodafone pone a disposición de las Administraciones Públicas y de los ciudadanos su conocimiento, infraestructuras y tecnologías para ayudarles a estar preparados para la era digital con soluciones de conectividad, digitalización de servicios y gestión eficiente de los recursos (IoT Smart Cities) que mejoren la sostenibilidad de las ciudades y permitan su adaptación a los nuevos retos que demanda la sociedad actual. En el ámbito del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Vodafone contribuye como uno de los grandes proveedores de productos y soluciones para el asesoramiento en transformación digital, el objetivo de este programa es llegar a 15.000 pequeñas y medianas empresas españolas.

Unidad de negocio de particulares

El **área de Consumo** incluye todas las palancas para el negocio 'core' de Vodafone: **la conectividad**. Desde la generación de proposiciones hasta la venta y atención en canales presenciales, telefónicos y digitales. Los productos y servicios para clientes de Vodafone están estructurados en las dos marcas de Vodafone en España: **Vodafone y Lowi**. Dentro de la marca Vodafone se diferencia entre, **Pospago y Prepago para particulares, y Microempresas**

Vodafone Pospago

Flexibilidad para sus clientes: en el último ejercicio Vodafone actualizó su porfolio de oferta de tarifas móviles y de fibra, ofreciendo toda la flexibilidad a los clientes para elegir entre varias tarifas de móvil combinadas con velocidades de fibra de 600Mbps y 1Gbps. Estos planes son compatibles con toda la oferta de Vodafone Televisión. Estas nuevas tarifas

están pensadas para clientes que buscan conectividad a buen precio sin renunciar a la mejor red de Vodafone.

- **Planes móviles:** con estas tarifas los clientes pueden elegir los datos a máxima velocidad que necesiten en su móvil, desde 50GB hasta los 300GB. Y los clientes que no quieren preocuparse por los datos pueden seguir disfrutando del plan Móvil Ilimitado, con datos ilimitados a máxima velocidad.
- **Hogar 5G:** Vodafone sigue impulsando sus soluciones de conectividad para proporcionar el mejor servicio y amplía su oferta de Hogar 5G, la solución de conectividad que ofrece banda ancha ultrarrápida a través de la red 5G, una alternativa fiable al ADSL o a la fibra. Vodafone ha mejorado la cobertura móvil 5G en interiores de Hogar 5G lo que posibilita que hasta 17 millones de clientes ya puedan contratar esta solución. Esta cifra supone un incremento de 10 millones de usuarios con respecto al pasado año. Además, ofrece esta alternativa a los clientes que utilizan su teléfono móvil como enrutador ("*tethering*"), protegiendo y prolongando la vida útil de la batería evitando que se caliente, y pudiendo conectar un mayor número de dispositivos al router 5G de este servicio.
- **Packs ahorro:** Vodafone refuerza su compromiso con la mejor conectividad y el entretenimiento con el lanzamiento nuevos Packs Ahorro, diseñados para ofrecer combinaciones innovadoras y ventajosas:
 - El Plan Más Completo: incluye Fibra a 1Gbps + 2 líneas móviles ilimitadas con 150GB a velocidad 5G + Vodafone TV con 80 canales y las mejores plataformas de *streaming* como Max, Disney+, Prime Video y Netflix.
 - Pack Familiar Multilínea: incluye Fibra a 600Mbps + 4 líneas móviles Ilimitadas (150GB velocidad 5G).
 - Pack Deporte: fibra a 600Mbps + 2 líneas móvil ilimitadas (50GB a velocidad 5G) + Vodafone TV con el Plan Pro de DAZN y Pack Deportes.

Con esta estrategia, Vodafone ofrece 3 soluciones diferentes adaptadas a cada cliente, garantizando la



mejor conectividad, entretenimiento, flexibilidad y ahorro.

- **Propuesta Comercial de Terminales:** la operadora mantiene el compromiso de tener la mejor experiencia de cliente al comprar un dispositivo en Vodafone. Beneficios como pago a plazos sin intereses, programa **Re-estrena** que favorece la economía circular y el ahorro en la adquisición de nuevos dispositivos, o el seguro móvil **Vodafone Care** con el que los clientes pueden proteger su dispositivo frente a roturas, líquidos o robos. Los clientes también disponen de servicios como **MultiSIM OneNumber**, para conectar dispositivos como *smartwatches*, *tablets* o portátiles utilizando el número y los datos de su tarifa, sin necesidad de tener el móvil cerca o disponer de WiFi, o **Secure Net**, un servicio de ciberseguridad que protege los dispositivos de virus, robo de datos y otras amenazas de internet cuando están conectados a la red fija y móvil de Vodafone. A lo largo de este año, Vodafone, en su apuesta por dotar de la mejor experiencia de compra, ha puesto a disposición de sus clientes otros dispositivos como consolas, e-books, enfriadores, calefactores y altavoces entre otros.
- Este año, Vodafone volvió al concepto de **Black Friday** durante el mes de noviembre, con una campaña de dispositivos con descuentos en una amplia selección, como consolas, patinetes eléctricos, ordenadores o smartphones de las mejores marcas. Además, con el objetivo de ofrecer las mejores ofertas para sus clientes, Vodafone lanzó promociones muy disruptivas con motivo del lanzamiento del Xiaomi y del Samsung Galaxy S25. Esta oferta se construyó mediante una mejora en la propuesta comercial, que combina subsidio con el programa Re-estrena.
- Vodafone está comprometida con la digitalización y continúa invirtiendo en nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente. La compañía ofrece una amplia variedad de productos y servicios digitales, entre ellos aplicación **Mi Vodafone**, que permite a los clientes gestionar su cuenta, pagar sus facturas, comprar nuevos dispositivos y acceder al outlet de dispositivos.

- **Vodafone TV:** gracias a sus acuerdos con las principales plataformas de streaming como Max, Disney+, Amazon Prime, Netflix, Filmin, AMC+, etc., Vodafone TV refuerza su compromiso con el entretenimiento de calidad. Su catálogo reúne una amplia variedad de títulos reconocidos, premiados y aclamados por la crítica, ofreciendo así una experiencia televisiva única para todos sus clientes.
- **WiFi 6:** la tecnología **WiFi 6** permite reducir el consumo de batería de los dispositivos conectados, ofrece una velocidad de conexión hasta tres veces superior (x3), mayor cobertura y menor latencia, además de la posibilidad de conectar hasta 120 dispositivos sin pérdida de calidad en la señal. Vodafone comercializa los siguientes servicios que incorporan esta tecnología:
 - **Router WiFi 6:** un router premium que mejora la conectividad del hogar.
 - **Super WiFi 6:** extensores inteligentes que mejoran la cobertura WiFi en cada estancia del hogar.

Vodafone Prepagó

Se trata de la propuesta de GB y minutos dirigida al cliente que busca controlar su consumo y gasto, con opciones específicas para el segmento turista que buscan una opción para estar conectados durante su estancia en nuestro país. A lo largo del año, se han mejorado los beneficios tanto en GB como en minutos, nacionales e internacionales, para clientes inmigrantes y turistas, facilitando así la conexión con sus países de origen. En línea con esta estrategia, se han lanzado tres nuevos lineales y una oferta específica:

- Octubre 25: lineal con mejoras en los GB para todos los clientes (nacionales, inmigrantes y turistas)
- Diciembre 25: evolución del lineal lanzado en octubre, con nuevas mejoras.
- Febrero 25: lineal con ampliación de minutos internacionales a 68 destinos en todas las tarifas
- Marzo 25: nueva oferta para móviles dirigida a cliente de origen marroquí, disponible en todas las tarifas

Vodafone Microempresas



Enfocado a autónomos y pequeñas empresas. A través de la gestión del kit digital proporciona las soluciones idóneas para acompañar a los clientes en su día a día y en sus procesos de transformación. Ofrece soluciones que mejoran la productividad y aumentan la conciliación de la vida personal y profesional: herramientas de colaboración, soluciones enfocadas a la digitalización de los negocios como Ciberseguridad y Marketing Digital, soluciones para hacer frente a la normativa vigente como herramientas de control laboral o facturación online. Todo ello acompañado de las prestaciones de una conectividad 5G y un servicio de atención al cliente con asesores especializados que son asignados a cada cliente para que éstos tengan un único interlocutor, responsable de la completa resolución de sus necesidades.

Calidad del servicio

Experiencia de cliente

Durante el último año, Vodafone ha centrado sus esfuerzos en mejorar la experiencia de sus clientes mediante la mejora continua en aspectos clave como la simplicidad de los procesos, la atención al cliente y el refuerzo de la dimensión humana de la marca.

- Procesos y satisfacción de cliente:** se ha puesto en marcha un plan de transformación integral del servicio de atención al cliente para optimizar la experiencia de usuario. Entre las acciones destacadas se encuentran la reorganización estructural, la implantación de un nuevo modelo operativo y el rediseño de procesos orientados a una atención más eficiente. Estos incluyen la simplificación de flujos de atención, instalación en 24 horas, y una notable reducción de reclamaciones y averías.
- Simplicidad y sostenibilidad:** Vodafone ha actualizado diversos procesos, como la firma de contratos a través de WhatsApp o la solicitud de cambio de SIM, con el objetivo de hacerlos más simples, ágiles y sostenibles, reduciendo así el uso de papel y el impacto medioambiental.
- Programa Red Team:** este programa relacional está dirigido a toda la comunidad de colaboradores que trabajan en Vodafone en los diferentes canales y que son la cara visible ante los clientes. Durante el año, se ha reforzado la

comunicación con esta comunidad para mantenerla informada sobre novedades con impacto en cliente, al tiempo que se han potenciado los programas de membresía para los colaboradores.

- **Descuentos Permanentes:** desde junio de 2024, Vodafone ha eliminado la limitación temporal de los descuentos en planes de precios para todos los clientes particulares y autónomos. Esta medida, automática y transparente, permite comprobar en las facturas que los descuentos aplicados a las tarifas son ahora indefinidos, sin necesidad de renovación o gestión adicional. Además de mantener los beneficios y servicios actuales, los clientes pueden seguir ampliando su oferta con otros servicios complementarios.

Razones que nos mueven

Es un programa totalmente orientado a iniciativas que priorizan el bienestar del cliente, ofreciendo asistencia, apoyo y beneficios significativos. En este marco se han desarrollado diversas acciones, entre las que destacan:

- **Descuentos permanentes:** en respuesta a la evolución de las necesidades del mercado, Vodafone ha implantado descuentos permanentes en sus tarifas. Esta iniciativa permite a los clientes beneficiarse de mejoras reales durante un periodo prolongado, sin necesidad de renovaciones.
- **Configura tu tarifa:** gracias al nuevo porfolio de tarifas, los clientes pueden personalizar los servicios contratados, adaptándolos a sus necesidades específicas, y siempre 'a precios de hoy'.
- **Dana Valencia y terremoto en Tailandia y Myanmar:** Vodafone ha mantenido su compromiso con las personas afectadas por catástrofes naturales, como la Dana de octubre de 2024 en Valencia o el terremoto de marzo de 2025 en Tailandia y Myanmar. Tras estos eventos, se implementaron medidas especiales para favorecer la recuperación y mantener la conectividad entre los afectados y sus familias. Entre ellas, se incluyeron la activación de voz y datos gratuitos para quienes se encontraban en las zonas afectadas, así como llamadas



internacionales sin coste desde España hacia Tailandia y Myanmar.

Lowi

La compañía de telecomunicaciones que lleva una década sorprendiendo positivamente a **más de un millón de clientes**, continúa destacando por ofrecer una atención excelente y una red de alta calidad. La marca ofrece servicios de fibra y móvil, integrando también acceso a los principales contenidos de entretenimiento del mercado.

Durante el ejercicio fiscal 2024-25, Lowi ha evolucionado tanto en su propuesta comercial como en su identidad de marca, manteniendo siempre su seña distintiva: el foco en sus clientes.

- Lanzamiento de **Fibra FIT**, su servicio de fibra propia, con 300Mbps y 30GB.
- Creación de una **oferta flexible**, que permite combinar libremente entre cualquier combinación de fibra y móvil, 3 velocidades de fibra y 4 capacidades de móvil.
- Incorporación de plataformas de TV como **Netflix, Disney+ y Prime Video**, posicionándose como el operador *low cost* con la mejor oferta de entretenimiento.
- **Mantenimiento de una oferta competitiva** durante todo el año, con mejoras de GB tanto para clientes actuales como para nuevas contrataciones.

A finales del ejercicio, y coincidiendo con su décimo aniversario, Lowi ha renovado por completo su imagen corporativa, culminando en un nuevo posicionamiento y eslogan: “*Ese punto de más*”, más atención, más contenidos, más servicios. La compañía sigue sin subir los precios y ha mejorado los GBs a toda su cartera en dos ocasiones durante el año, sin coste adicional.

La app **MiLOWI** ha sido clave en el desarrollo del canal digital, convirtiéndose en el principal medio para realizar cambios de tarifa, contratar Fibra+Móvil y acceder a contenidos de TV.

También se ha lanzado una nueva plataforma de retención, orientada a identificar los principales motivos de baja y ofrecer soluciones personalizadas para fidelizar a los clientes.

El programa de fidelización **LOSdeLOWI**, disponible exclusivamente a través de la app, ha seguido

creciendo con sorteos mensuales y acciones especiales como el *BlackFriday*, *Navidad con la Lowi Pedrea* o promociones de verano y navidad “el *delight*” con GBs extra. En diciembre, por ejemplo, se ofrecieron más de 100GBs adicionales a toda la cartera para celebrar el décimo aniversario. Lowi también ha mostrado un fuerte compromiso social, **ofreciendo atención y políticas especiales a clientes afectados por catástrofes naturales**, como la DANA de Valencia, el terremoto en Tailandia y Myanmar (marzo 2025) o el Huracán Milton en Florida (octubre 2024).

Por último, el canal digital ha seguido mejorando su usabilidad, facilitando la toma de decisiones con una web más clara y herramientas como un nuevo configurador de tarifas que permite personalizar el plan según las necesidades del cliente.

Los principales activos digitales de Vodafone

Vodafone continúa impulsando sus canales digitales como palancas clave para mejorar la experiencia del cliente, facilitar la autogestión y optimizar la eficiencia operativa. Entre sus activos digitales más relevantes destacan:

• Web Vodafone.es

Con **más de 9 millones de visitas** mensuales, la web Vodafone.es ha alcanzado este año una valoración de satisfacción del cliente (TNPS) de 57 puntos. A lo largo del ejercicio, este canal ha sido objeto de una profunda transformación para alinearse con la nueva identidad corporativa bajo el lema “Un nuevo Vodafone”. Se ha adoptado una línea de comunicación más sencilla, una oferta altamente configurable y una estructura de navegación más clara, adaptada a las necesidades de los segmentos Residencial y SoHo.

• App MiVodafone

La aplicación Mi Vodafone se ha consolidado como el canal más utilizado por los clientes para interactuar con la compañía. Aproximadamente la mitad de la base de clientes ha gestionado sus servicios a través de esta app, lo que ha permitido reducir en un 17% las llamadas al servicio de atención al cliente. Gracias a su funcionalidad, los usuarios pueden realizar prácticamente todas sus gestiones de forma autónoma: consultar y



descargar facturas, revisar consumos, modificar tarifas, renovar descuentos, contratar líneas o productos o recargar saldo en el caso líneas prepago, etc.

El 72% de las solicitudes de los clientes se resuelven directamente a través de la app, y el 92% se gestionan en menos de 48 horas. Además, las ventas de dispositivos a través de este canal han crecido un 6% durante el ejercicio, representando ya más del 33% del total.

En el marco de esta aplicación, Vodafone también ha potenciado su programa de fidelización “Happy”, en el que más de medio millón de usuarios han participado en más de 115 sorteos celebrados a lo largo del año. Entre los beneficios ofrecidos destacan iniciativas como “MiércoYEEES!”, con premios semanales, y “Happy Movies”, que permite acceder a entradas de cine gratuitas cada viernes. También se han ofrecido descuentos en primeras marcas y beneficios exclusivos. En situaciones de emergencia, como la **Dana** de Valencia, Happy sirvió como canal de apoyo a **Cruz Roja**, facilitando las donaciones por parte de los clientes.

- **App Mi Lowi**

Lowi ha seguido mejorando **Mi Lowi** para consolidarla como el principal canal de autogestión de sus clientes. Durante el año se han incorporado funcionalidades adicionales, como la gestión de incidencias de fibra o el seguimiento de pedidos, manteniéndose como una de las aplicaciones mejor valoradas del sector Telco con una puntuación de 4,7 sobre 5 en los principales Markets.

El crecimiento y consolidación del **Plan Amigo – Member Get Member** también refleja la satisfacción de los clientes, quienes se convierten en embajadores de la marca. Este plan ha sido reforzado con nuevas recompensas y campañas puntuales para premiar a los *recomendadores*.

Evolución del Negocio

Durante el ejercicio 2024-25, Vodafone ha reforzado su apuesta por el desarrollo de capacidades propias y

la mejora de la experiencia de cliente a través de nuevas iniciativas estratégicas:

V-PLAT

En marzo de 2025 comenzó la actividad de **VPLAT**, un innovador centro de atención al cliente en Valladolid. Este nuevo hub, dependiente de Vodafone España, está equipado con tecnología de vanguardia basada en inteligencia artificial, con el objetivo de apoyar a los trabajadores que prestan el servicio y mejorar de forma significativa la experiencia de cliente. V-PLAT nace para complementar los servicios de atención al cliente que hasta ahora se gestionaban a través de terceros, reforzando así el control, la calidad y la eficiencia del servicio.

V-SALES

En el contexto de su nueva estrategia comercial, Vodafone ha puesto en marcha **V-SALES**, una nueva empresa orientada a impulsar el crecimiento comercial y reforzar la cercanía con el cliente. Esta unidad, gestionada de forma íntegra por Vodafone y con personal propio, se centra en ofrecer un servicio de venta directa más accesible y personalizado. V-SALES representa una firme apuesta por la creación de empleo, la eficiencia operativa y la mejora continua en la calidad del proceso comercial.



2.2 Principales magnitudes

A continuación, se resumen las principales magnitudes financieras y operativas a lo largo del ejercicio.

Debido a la adquisición de Vodafone España por parte de Zegona y a ciertos cambios contables realizados que imposibilitan una comparación homogénea con los resultados financieros de los años anteriores, no se presentan datos comparativos anteriores a la adquisición.

En relación con los datos operativos de clientes, durante 2024 la compañía firmó un acuerdo mayorista con el operador Finetwork por el cual éste pasaba a ser operador móvil virtual propio (OMV), por lo que tanto los ingresos y costes, como los clientes dejaban de consolidarse dentro de las cifras de Vodafone España. Por este motivo, las cifras de clientes a cierre de 2025 se presentan sin los datos de Finetwork y se han recalculado los datos de clientes de ejercicios anteriores para una mejor comprensión de la evolución.

A 31/03/25

Financieras(*)	
Ingresos totales (M€)	3.015
EBITDAaL (M€)	1.052
Margen de EBITDAaL (%)	34%
Inversiones (M €)	625
Clientes móvil (miles)	12.438
Clientes banda ancha fija (miles)	2.563

A 31/03/25 A 31/03/24

Sociales			
Empleados	2382	3.676	
Mujeres en puestos directivos	41%	38%	
Empleados por sexo	41% M 59% H	41% M 59% H	
Horas de formación por empleado	9,9	18,4	
Horas de voluntariado corporativo	918	639	
Medioambientales			
Consumo de energía total (MWh)	574.032	619.881	
Consumo energía red/tráfico datos (MWh)	39,7	40,2	

2.2.1 Base de clientes

Durante este año la actividad comercial de Vodafone España continuó viéndose impactada por la

agresividad del mercado. Digi ha continuado liderando la portabilidad y el crecimiento del low-end, al tiempo que en el segmento high-end, Telefónica y Orange han mostrado una alta agresividad con promociones exclusivas contra Vodafone. Sin embargo, desde la adquisición por parte de Zegona en Mayo 2024, se está viendo una recuperación en la tendencia de la actividad comercial durante el segundo semestre del año.

2.2.2 Facturación e ingresos por servicio

Los **ingresos totales** alcanzaron 3.015 millones de euros, manteniendo una relativa estabilidad a lo largo del periodo, pese a los impactos extraordinarios derivados de cambios regulatorios o el cambio en el contrato mayorista con Finetwork.

* Los datos financieros del presente informe corresponden al periodo comprendido entre junio 2024 y marzo 2025.



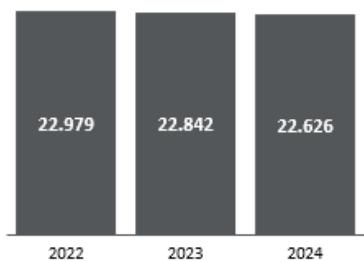
2.3 Análisis del entorno

2.3.1 Situación y tendencias del Sector³

Ingresos y empleo

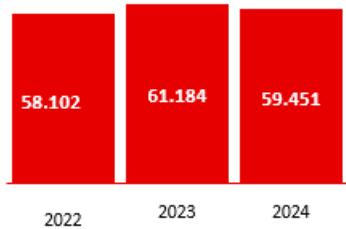
Los ingresos minoristas del sector en el año 2024 alcanzaron los 22.626 millones de euros, prácticamente la misma cifra de los últimos años. El sector muestra el mismo comportamiento que los años previos, con crecimientos prácticamente planos.

Evolución ingresos minoristas (millones de euros)



En lo que respecta al empleo, los datos del 2024 muestran un descenso del 2,8% hasta alcanzar los 59.451 empleados, lo cual contrasta con el repunte del 5,3% que se produjo en el año 2023. El descenso ha sido motivado principalmente por procesos de extinción masiva de empleo en algunas de las empresas del sector.

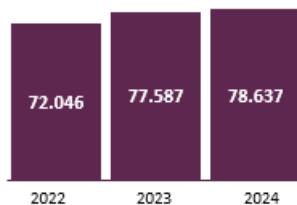
Evolución empleo del sector



Infraestructuras

El número de accesos FTTH (Fiber To The Home) instalados se ha estabilizado en el año 2024 en el entorno de los 78,6 millones de unidades inmobiliarias, con un ligero crecimiento del 1,4% respecto al año 2023, tras años de incrementos de mayor magnitud. Como consecuencia de las capacidades que ofrecen estas redes, las velocidades

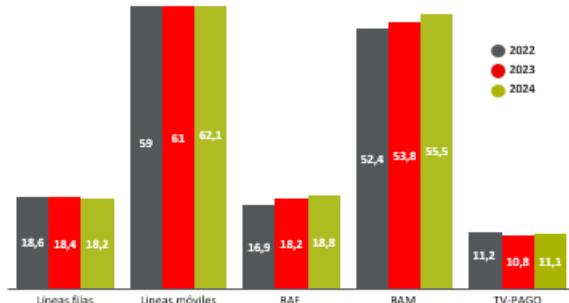
del servicio de banda ancha fija son cada vez más elevadas.

Accesos FTTH instalados
(unidades inmobiliarias *1000)

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 un 0,3%.

Evolución Líneas de Banda Ancha Fija por tecnología (millones)



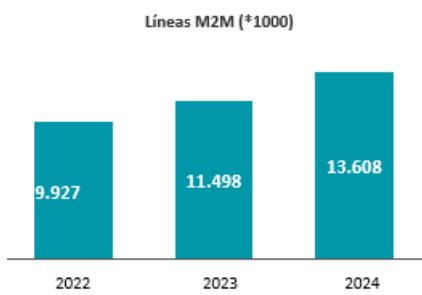
- El número de líneas de **Voz Fija** continúa el descenso mostrado en años anteriores, alcanzando una cifra de 18,2 millones una cifra muy similar a la del año anterior. Al existir menor base de líneas el número de portabilidades también se reduce, en este caso, un 19,8% respecto a 2023, alcanzando la cifra de 1.239.000 portabilidades.
- En el caso del número de líneas de **Voz Móvil** (62,1 millones), el mercado sigue mostrando mucha actividad, con un incremento de 1,8% respecto al año anterior. El volumen de portabilidades fue prácticamente igual al del año anterior, con un total de 5,9 millones.

³ Los datos han sido extraídos de los informes trimestrales elaborados por la CNMC dentro del portal de datos CNMCDATA.



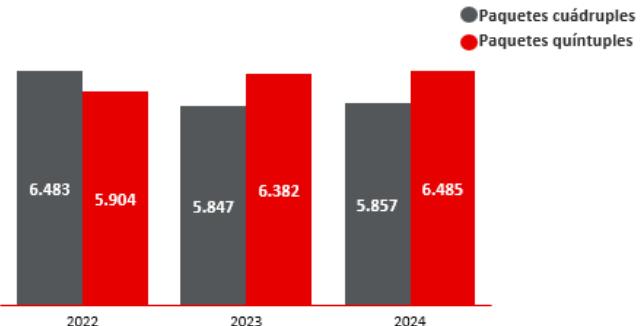
Del total de líneas móviles, el 88,2% tienen conexión a internet, que sumadas a las 717.000 de líneas exclusivas de datos móviles, da lugar a que el número de líneas de **Banda Ancha Móvil** alcance la cifra de 55,5 millones, un 2,1% superior al año 2023.

- El mercado de **Banda Ancha Fija** sigue mostrando un comportamiento expansivo, con un incremento en el número de líneas del 6,6% respecto al 2023, lo que lleva a que el número de líneas sea de 18,8 millones. Consecuencia del apagado progresivo de las centrales de cobre de Telefónica, a finales de 2024 solamente existían 89.000 accesos de xDSL.
- A diferencia del año anterior, se observa un incremento del 5,7% en el número de abonados de **Televisión de Pago**, hasta alcanzar los 11,1 millones, en contraposición con el decremento del 5,5% que tuvo lugar durante el año 2023.
- Como en los últimos años, el negocio de M2M (Machine to Machine) sigue con unos elevados crecimientos a dos dígitos, en este caso del 18,3% respecto al año 2023.



Por último, señalar que el sector sigue mostrando una elevada contratación empaquetada, con 12,34 millones de líneas entre los paquetes cuádruples (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil) y quíntuples (paquete cuádruple + TV de pago). La distribución entre estas dos modalidades de contratación se ha estabilizado en el año 2024, con valores similares a los del año anterior, tras el cambio en el año 2023, en el que se produjo un traspaso desde la modalidad cuádruple a la quíntuple, como consecuencia de la generalización de ofertas comerciales que incluyen servicios de TV de pago.

Empaquetamiento cuádruples y quíntuples (*1000)



2.3.2 Novedades legislativas y regulatorias

Mercados de telecomunicaciones

Consulta pública de la CNMC sobre la revisión de los precios de la oferta MARCo de Telefónica

El acceso a las infraestructuras de obra civil, especialmente las canalizaciones, resulta de gran relevancia para el despliegue de redes de muy alta capacidad como ha venido destacando la Comisión Europea en los últimos años. España es el mejor ejemplo de esta relevancia con el gran despliegue que se ha venido realizando de redes FTTH desde 2010. Eso ha sido posible, entre otros motivos, por el acceso por parte de los operadores alternativos a Telefónica a dichas infraestructuras de obra civil desplegadas por esta, y que se regula a través de la Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Acceso a Registros y Conductos, también conocida como servicio MARCo.

El 25 de septiembre de 2024, la CNMC lanzó una consulta pública con objeto de revisar los precios de la Oferta MARCo, proponiendo un incremento de los precios de alrededor del 20% en las cuotas mensuales a pagar por los operadores alternativos tras desarrollar un nuevo modelo de costes, justificando la CNMC la decisión en la necesidad de adaptarse a la Recomendación (UE) 2024/539 de la Comisión Europea, de 6 de febrero de 2024, sobre la promoción por vía normativa de la conectividad de gigabit.

Vodafone está en completo desacuerdo con la propuesta de la CNMC al entender que la adaptación a la Recomendación de la EU no justifica la necesidad de realizar un cambio de precios tres años después de la última modificación. Además, Vodafone no está de acuerdo con el nuevo modelo de costes utilizado,



que da como resultado un incremento de los precios regulados de alrededor del 20%.

Consulta pública sobre la propuesta de definición y análisis del mercado mayorista de infraestructuras físicas

En el sector de telecomunicaciones, la infraestructura física hace referencia a todas aquellas partes de la red que pueden ser utilizadas para albergar elementos de una red de comunicaciones electrónicas, y puede incluir tuberías, torres, edificios o entradas a edificios, canalizaciones, cámaras, arquetas, conductos y postes. La construcción de estas infraestructuras constituye un porcentaje muy relevante del coste total de despliegue de redes de alta capacidad.

Con objeto de proporcionar racionalidad en el despliegue de dichas redes, el 17 de diciembre de 2024, la CNMC lanzó una consulta pública sobre la propuesta de definición y análisis del mercado mayorista de acceso a la infraestructura física, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas. Tras el análisis, la CNMC concluyó que dicho mercado es susceptible de regulación ex ante, que no es un mercado realmente competitivo, y considera que Telefónica de España, S.A.U. tiene poder significativo en dicho mercado, imponiéndole una serie de obligaciones, entre las que destacan: (i) Obligación de proporcionar servicios mayoristas de acceso a la infraestructura física a precios regulados, (ii) Obligación de transparencia en la prestación de los servicios de acceso a la infraestructura física y (iii) Obligación de no discriminación en las condiciones de acceso a la infraestructura física.

Vodafone está totalmente de acuerdo con la propuesta de análisis del mercado mayorista de acceso al por mayor a la infraestructura física llevada a cabo por la CNMC, mediante la cual considera que dicho mercado es un mercado de referencia susceptible de regulación ex ante.

Normativa relacionada con el espectro

Orden de aprobación de la extensión de la duración de licencias de espectro de Vodafone

El 20 de junio de 2024, el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública formalizó mediante orden la extensión de las licencias del espectro concedidas con anterioridad a

la entrada en vigor de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, en cumplimiento de lo establecido en la disposición transitoria segunda de esta norma.

Según esa disposición transitoria, los títulos habilitantes del uso privativo del dominio público radioeléctrico con limitación de número otorgados mediante procedimientos de licitación y cuyo otorgamiento siga siendo con limitación de número, resultan susceptibles de que se amplíe su duración hasta un plazo total de cuarenta años, incluidas prórrogas y modificaciones. La medida afecta principalmente a licencias concedidas en bandas de frecuencias hasta ahora utilizadas para el despliegue de tecnologías 2G, 3G y 4G con gran potencial para otras tecnologías como 5G y 6 G, así como a la banda de 3,5GHz prioritaria para el despliegue de tecnología 5G.

Vodafone recibió de manera positiva la aprobación de la orden ampliando el plazo de duración de sus licencias, considerando que contribuye a crear un entorno con mayor seguridad jurídica y técnica, mejorando las condiciones de rentabilización y retorno de inversiones en espectro y despliegue de redes.

Normativa relacionada con clientes

Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero, por la que se establecen medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y para garantizar la identificación de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas

Esta Orden Ministerial recoge un paquete de medidas para combatir los fraudes que se cometen a través de llamadas telefónicas o SMS, siendo el objetivo principal de la misma facilitar a los usuarios la identificación de llamadas y mensajes comerciales para evitar que se conviertan en víctimas de estafas. Las principales medidas son las siguientes:

- Bloqueo del tráfico, tanto de voz como de SMS/MMS/RCS que usa numeración no atribuida, asignada o adjudicada, incluyendo numeración vacía.



- Bloqueo de llamadas y SMS/MMS/RCS con origen internacional identificadas por un CLI del plan nacional de numeración fija o móvil, o un alias (alfanumérico) español, salvo que se trate de un caso de roaming.
- Registro de alias (alfanumérico) y bloqueo de SMS/MMS/RCS con alias no registrados o emitidos por entidades no habilitadas
- Prohibición de utilización de numeración móvil para llamadas de atención al cliente o para realización de llamadas comerciales no solicitadas.
- Atribución de los rangos 800 y 900 para la prestación del servicio de atención a clientes y para la realización de llamadas comerciales no solicitadas.

Vodafone está totalmente de acuerdo con la iniciativa del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, ya que va a posibilitar reducir los escenarios de fraude basados en el uso del servicio de telefonía móvil y mensajería, y va a permitir recuperar la confianza que los ciudadanos tienen en estos servicios.

Ciberseguridad

Real Decreto 443/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Esquema Nacional de Seguridad de redes y servicios 5G

El 30 de abril de 2024, el Consejo de Ministros aprobó el Real Decreto que regula el Esquema Nacional de Seguridad para redes y servicios 5G (ENS5G), que prevé el desarrollo técnico de lo que se conoce como la Ley de Ciberseguridad 5G (Real Decreto-Ley 7/2022). Este Real Decreto describe los procedimientos, certificaciones y esquemas de seguridad que los operadores deben implementar para cumplir con las obligaciones de análisis y gestión de riesgos en materia de ciberseguridad 5G. También establece medidas de mitigación de riesgos que los operadores deben llevar a cabo, así como estrategias de diversificación de proveedores, desarrollando el artículo 14 de la Ley de Ciberseguridad 5G en relación con la posible declaración de proveedores de alto riesgo (HRV). Igualmente, incorpora la creación de un Centro de Operaciones 5G con funciones, entre otras, para supervisar y garantizar

que se implementan las medidas de seguridad recogidas en el ESN5G, para garantizar una adecuada capacidad de respuesta ante incidentes de ciberseguridad 5G y para desarrollar capacidades de I+D en términos de seguridad.

Vodafone valora positivamente esta iniciativa que contribuye a la mejora de la seguridad de las redes y a garantizar entornos digitales más seguros, resilientes y fiables para los ciudadanos.

Inteligencia Artificial

Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial

Este Reglamento, conocido como la Ley de Inteligencia Artificial (IA), es el primer marco jurídico sobre IA a nivel mundial, aborda los riesgos de esta tecnología y nace con el objetivo de proveer a los desarrolladores e implementadores de IA de una serie de requisitos y obligaciones claros con respecto a usos específicos de esta tecnología, para fomentar el desarrollo y la adopción de sistemas de IA seguros y fiables en el mercado único de la Unión Europea (UE), tanto en el sector privado como en el público. La norma, de aplicación directa al tratarse de un Reglamento, entró en vigor el 1 de agosto, si bien no será plenamente aplicable hasta el 2 de agosto de 2026.

No obstante, existen algunas excepciones, y las prohibiciones, definiciones y obligaciones relativas a la alfabetización en IA se aplican a partir del 2 de febrero de 2025; mientras que otras normas, incluidas las relativas a la estructura de gobernanza, las sanciones y las obligaciones de los proveedores de modelos de IA de uso general, se aplican a partir del 2 de agosto de 2025. Las normas para los sistemas de IA de alto riesgo, integrados en productos regulados, tienen un período transitorio ampliado hasta el 2 de agosto de 2027.

Otros

Resolución del procedimiento por el que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la LGTEL



El 23 de enero de 2025 se aprobó la Resolución de la CNMC del procedimiento por el que se establecen los parámetros de calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas y sus métodos de medición conforme establece el artículo 69 de la LGTel. La Resolución entró en vigor al día siguiente de su publicación en el BOE, y las principales modificaciones introducidas por la misma en los reportes periódicos que hay que realizar en materia de calidad de servicio a la CNMC, son las siguientes: (i) medición y reporte de nuevos parámetros relativos a latencia (retardo), fluctuación de fase y pérdida de paquetes, a partir del primer trimestre de 2026 y (ii) medición y reporte de niveles trimestrales de calidad de servicio de 5G para los parámetros de velocidad de transmisión, latencia (retardo), fluctuación de fase y pérdida de paquetes.

La CNMC ha tenido en cuenta las alegaciones presentadas por Vodafone al trámite de consulta pública, en lo relativo al dimensionamiento de sondas, fijando un número mínimo de clientes por Comunidad Autónoma a partir del cual debe instalarse una sonda, ampliando el plazo de implementación de las medidas de los nuevos parámetros y tecnologías relevantes, y permitiendo implementaciones propietarias de ICMP.

Vodafone está trabajando actualmente tanto en la revisión del dimensionamiento de sondas como en los nuevos formatos y parámetros establecidos en la Resolución, para cumplir con las nuevas obligaciones en los plazos señalados en la misma.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR): Adjudicación de la primera convocatoria del programa UNICO 5G- Redes Activas 2023

En julio de 2024, el Gobierno de España adjudicó las ayudas para la provisión del conjunto de equipamiento activo e infraestructura auxiliar necesaria para la provisión de servicios de comunicaciones móviles con tecnología 5G en zonas donde no existe cobertura móvil 4G con servicio mínimo de 50 Mbps (programa UNICO 5G Redes Activas), en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, convocadas por la Resolución, de 6 de octubre de 2023, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

El objetivo de esta convocatoria del programa UNICO 5G Redes Activas, financiado por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública y por la Unión Europea – NextGenerationEU, es el de extender la cobertura de redes móviles 5G SA en áreas que actualmente carecen de una cobertura móvil adecuada, mejorando la conectividad en carreteras, zonas rurales y pequeñas localidades con menos de 10.000 habitantes, con el objetivo de contribuir a la reducción de la brecha digital, así como al desarrollo económico y mejora de la competitividad en dichas regiones.

Vodafone resultó beneficiaria obteniendo más de 66 millones de euros para equipar 1.220 emplazamientos en 10 provincias: Ávila, Burgos, Gerona, Las Palmas, Lérida, Segovia, Soria, Tarragona, Santa Cruz de Tenerife y Valladolid.



2.4 Análisis de Riesgos

2.4.1 Modelo de Gestión de Riesgos

El modelo de Gestión de Riesgos de Vodafone España se enmarca en una metodología desarrollada por el Grupo Vodafone y que este ejercicio continuó siendo de aplicación. 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 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:

1. **Definir el apetito de riesgo y su tolerancia:** Seguimos un proceso en el que las declaraciones y métricas se establecen para cada categoría de riesgo y se aprueban en consecuencia, medimos la exposición al riesgo actual y proyectada y la comparamos con los límites de apetito y tolerancia al riesgo, y lo informamos a las partes interesadas relevantes. El paso final del proceso es revisar y actualizar las declaraciones de apetito de riesgo y tolerancia periódicamente o según sea necesario.
2. **Identificar:** Vodafone España es responsable de la identificación de riesgos dentro de cada área y el Administrador Único y los miembros del Comité Ejecutivo son responsables de la gestión de sus riesgos. El responsable de cada riesgo define y documenta sus potenciales consecuencias o impactos, así como desglosa el riesgo en subriesgos. Cada riesgo se clasifica en el ámbito de una de las siguientes categorías: Comercial, Resiliencia de Negocio y Seguridad, Logística, Legal y Regulatorio, RRHH, Financiero y Asuntos Públicos.
3. **Medir:** el responsable del riesgo articula la causa, la probabilidad, la consecuencia o el impacto del riesgo, así como una tolerancia aceptable al riesgo a través de nuestra metodología estandarizados.

4. **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.
5. **Monitorizar:** una vez identificadas y documentadas las actividades de aseguramiento, se asigna su seguimiento de forma periódica siguiendo 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.
6. **Reportar:** el área de Gestión de Riesgos se dedica a garantizar la transparencia y la colaboración manteniendo informados a todos los grupos de interés sobre la situación actual del riesgo. Esto incluye fomentar la comunicación bidireccional para identificar y abordar eficazmente los puntos de riesgo. Para respaldar este compromiso: comunicación con las partes interesadas; informes internos al Comité Ejecutivo y Comité de Auditoría y Riesgos; e informes externos.

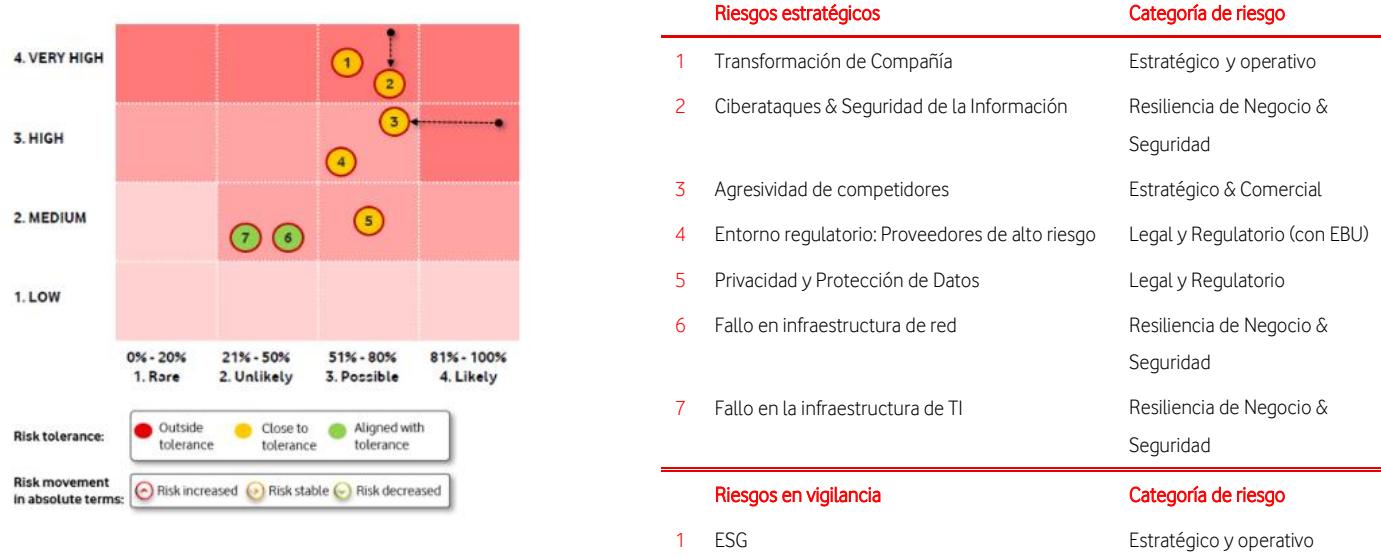


2.4.2 Principales riesgos y medidas de mitigación

De acuerdo con la metodología descrita, se han identificado los siguientes riesgos principales, para los

cuales se especifica su categoría, impacto, posibles factores emergentes y las medidas de mitigación asociadas.

Mapa de riesgos ejercicio fiscal 2024-25



1. Transformación de la Compañía

Descripción:

La no ejecución de una transformación efectiva y exitosa de Vodafone España podría resultar en procesos y sistemas de negocio inadecuados, una mayor complejidad operativa y un crecimiento obstaculizado que podría traducirse en una posible pérdida de crecimiento y de valor para los accionistas.

2. Ciberataques & Seguridad de la Información

Descripción

Un ciberataque imprevisto a nuestra infraestructura de red o incorrectamente gestionado podría causar la indisponibilidad temporal de los servicios que ofrecemos. La confianza de los clientes y nuestra reputación depende directamente de nuestra habilidad para proteger sus datos ante un acceso no autorizado. Las brechas de datos, uso indebido de los mismos, su manipulación o compartición inapropiada, información incorrecta, incompleta, desactualizada o inconsistente, o falta de disponibilidad, podrían dar lugar a sanciones, daños a la reputación, pérdida de valor, pérdida de oportunidades de negocio e incumplimiento de las expectativas de los clientes.

3. Agresividad de Competidores

Descripción

El aumento de la competencia en el mercado español podría provocar guerras de precios, erosión de los márgenes, reducción de la cuota de mercado y/o daños en el valor del mercado.

La fijación agresiva de precios, la pérdida acelerada de clientes a favor de competidores de bajo coste y la entrada en el mercado de empresas disruptivas podrían provocar una pérdida de clientes superior a la prevista, obligando a adaptar los precios más de lo previsto, lo que repercutiría en la rentabilidad de la compañía.

4. Entorno regulatorio: Proveedores de alto riesgo

Descripción

Las obligaciones previstas en relación con la ley de ciberseguridad 5G, recogidas el Real Decreto-ley 7/2022, de 29 de marzo, sobre requisitos para garantizar la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas de 5G, establece una serie de obligaciones para los operadores de telecomunicaciones que podrían suponer la necesidad de adaptación de sus redes.

5. Privacidad y Protección de datos

Descripción

Por la naturaleza del servicio que prestamos, Vodafone España gestiona diariamente datos personales. El incumplimiento de la normativa de protección de datos y privacidad podría dar lugar a sanciones económicas, daños reputacionales, pérdida de valor, oportunidades de negocio e incumplimiento de las expectativas de nuestros clientes.

6. Evolución de la Red

Descripción

En el sector de las telecomunicaciones existe un riesgo constante de obsolescencia o de sustitución de las tecnologías y redes actuales por soluciones más recientes. La incapacidad para responder eficazmente a las soluciones tecnológicas emergentes podría conducir a una pérdida de relevancia, cuota de mercado y fuentes de ingresos nuevas o existentes.

Evaluamos incidentes potenciales que pudieran ser causados por proveedores, desastres naturales, ataques deliberados o un fallo tecnológico. Aunque la posibilidad es baja, puede resultar en la pérdida completa de los centros de red en móvil, fijo o de televisión, lo que provocaría una pérdida temporal del servicio.

7. Fallo en la infraestructura de TI

Descripción

Como operador de telecomunicaciones, dependemos de la estabilidad de nuestros sistemas informáticos (TI). Fallos prolongados (no malintencionados) en la infraestructura de TI pueden resultar en una interrupción del servicio, afectando clientes, ingresos y a la reputación.

1. Riesgo en vigilancia: ESG

La falta de adaptación efectiva a los requisitos ESG puede provocar daños a la reputación o publicidad negativa relacionada con daños medioambientales, cuestiones sociales o gobernanza.

Medidas de mitigación:

Vodafone España dispone de un plan detallado con las iniciativas de transformación, nuevas estructuras de gobernanza, y objetivos de negocio bien definidos que se enmarcan dentro de la nueva estrategia y los plazos establecidos.

Medidas de mitigación

Nuestros controles están diseñados para garantizar que identificamos, protegemos, detectamos, respondemos y nos recuperamos de las amenazas. Para mantener su eficacia, medimos la efectividad y eficacia del entorno de control en todas las áreas del negocio. Aunque estos controles preventivos mitigan el efecto de la mayoría de las amenazas, cuando los ataques tienen éxito, nos centramos en una respuesta rápida para minimizar el impacto en nuestro negocio y en nuestros clientes. Además, llevamos a cabo análisis de raíz de la incidencia para aprender de las oportunidades, garantizar la mejora continua e impulsar la adopción de medidas efectivas.

Medidas de mitigación

La amplia experiencia y el estrecho seguimiento del sector nos sitúan en una buena posición para reaccionar eficazmente tanto a las exigencias de los consumidores como a las acciones de la competencia. Nos centramos en satisfacer las expectativas de los clientes a través de propuestas de valor claras, como la financiación flexible de dispositivos, ofertas convergentes y tarifas sociales. Además, nuestra marca Lowi permite competir más eficazmente en el segmento de valor.

Medidas de mitigación

Mantenemos comunicación continua y fluida con el gobierno central y agencias públicas para asegurar la colaboración y el compromiso entre ambas con el fin de reducir cualquier impacto que pudiera suponer un cambio regulatorio al respecto.

Medidas de mitigación

Aseguramos de manera continua y proactiva que los datos de nuestros clientes sean correctamente tratados. Cumplimos con nuestras obligaciones de calidad de datos, su deber de confidencialidad, el deber de información a los clientes y el cumplimiento con sus derechos. Implementamos medidas preventivas para evitar brechas de seguridad, la pérdida de datos o su acceso no autorizado a través de un equipo líder en defensa cibernética y una seguridad centrada en el cliente y apoyada en procesos de riesgo.

Aunque estos controles de prevención mitigan el efecto de la mayoría de las amenazas, cuando los ataques tienen éxito nos centramos en una respuesta rápida para minimizar el impacto en nuestro negocio y en nuestros clientes.

Medidas de mitigación

Contamos con una plantilla experta en la industria que supervisa continuamente los avances tecnológicos en el sector y evalúan los desarrollos a largo plazo o que supongan un reto en los establecidos. Además, Vodafone España ocupa una posición como una de las principales redes de telecomunicaciones en España, con una red móvil de alta calidad y una red fija capaz de responder con tecnología de vanguardia, lo que le proporciona una base sólida para poder reaccionar y responder rápidamente a los cambios en las tecnologías de red. Disponemos, además, de Planes de Continuidad de Negocio y de recuperación de desastres para mitigar su posible ocurrencia y duración. Trabajamos en mantener nuestros centros de fijo actualizados y realizando auditorías periódicas para garantizar su correcto funcionamiento y detectar posibles fallos antes de que se produzcan.

Medidas de mitigación

Seguimos gestionando el ciclo de vida de los sistemas, vigilando de cerca el panorama tecnológico para detectar cualquier fallo, y desarrollamos planes asociados para mitigarlo o sustituirla. Para reducir el impacto de cualquier posible interrupción informática, hemos establecido objetivos de recuperación para los activos y sistemas críticos asegurando una capacidad suficiente y redundancia adecuada en caso de indisponibilidad.



Vodafone España ha trabajado durante los últimos años en una cultura sostenible que la ha situado en una situación de ventaja con respecto a futuras regulaciones, como el CSRD. Nos respaldan auditorías externas y certificaciones, y continuaremos trabajando en los objetivos marcados para seguir avanzando en nuestras metas de sostenibilidad.

2.4.3 Riesgos asociados al cambio climático

Vodafone reconoce que el cambio climático representa riesgos tanto **físicos como de transición**, además de ofrecer oportunidades para su negocio. Los primeros incluyen riesgos físicos causados por el **aumento en la frecuencia e intensidad de los eventos climáticos y meteorológicos**, así como riesgos de transición asociados a cambios económicos, tecnológicos o regulatorios relacionados con el avance hacia una economía más ecológica. Considera los efectos del cambio climático en su planificación estratégica y empresarial para maximizar el valor que ofrece a sus clientes, inversores y las comunidades en las que opera. También monitoriza los cambios en el panorama empresarial para identificar posibles oportunidades derivadas de la **transición hacia una economía baja en carbono**.

Vodafone España, está implantando las recomendaciones de TCFD para la gestión de los riesgos relacionados con el clima.

Así, ha definido un modelo de gobierno y una estrategia específica para gestionar estos riesgos y oportunidades.

Los riesgos asociados al cambio climático se consideran durante el proceso anual de evaluación de riesgos estratégicos. Durante el año fiscal 2024-25, el cambio climático (que anteriormente era un riesgo independiente en nuestros riesgos en vigilancia) se consolidó como un subriesgo dentro del ámbito de Medioambiente, Social y de Gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés). Este riesgo ESG, más amplio, será monitorizado en nuestra lista de vigilancia y se reportará a través de nuestra estructura de gestión de riesgos.

Además, debido a la naturaleza de los riesgos relacionados con el cambio climático identificados, muchos elementos están ya incluidos en los principales riesgos existentes, como:

- los fenómenos meteorológicos extremos o desastres naturales,
- los fallos tecnológicos,

- los entornos regulatorios adversos que pueden traducirse en un aumento costes,
- o el incremento de precios de la energía debido a cambios adversos en las condiciones sociales o económicas.

Este enfoque nos permite capturar una imagen más holística de los riesgos relacionados con cambio climático, tanto a corto como a largo plazo.



3 Estrategia y propósito de Vodafone

Como empresa socialmente responsable, Vodafone juega un papel fundamental en la sociedad en la que opera. Su **estrategia empresarial** se centra en los siguientes aspectos:

- **Excelencia en el Servicio al Cliente**

Abogamos por ofrecer la mejor calidad en servicios móviles, contenidos de TV y soluciones B2B, garantizando una experiencia que supere las expectativas de nuestros clientes.

- **Consolidación de la Red del Futuro**

Apostamos por una infraestructura 100% FTTH (fibra hasta el hogar) como base para una conectividad robusta, sostenible y preparada para los desafíos digitales del mañana.

- **Impulso del Negocio Mayorista**

Potenciaremos nuestras capacidades mayoristas para maximizar el valor de nuestra red, generando nuevas oportunidades de crecimiento a través de alianzas estratégicas y servicios compartidos.

- **Mejor Experiencia de Cliente**

Reforzamos nuestro compromiso con una atención más transparente, flexible y conectada, poniendo al cliente en el centro de cada decisión y adaptándonos de forma proactiva a sus necesidades.

- **Agilidad y Eficiencia Operativa**

Nos posicionamos como un operador ágil y eficiente, capaz de anticiparse y responder con rapidez a los cambios del mercado y las expectativas de los usuarios.

En Vodafone creemos que la conectividad es una fuerza para el bien, es una parte esencial de nuestras vidas. Cuando utilizamos la tecnología con propósito, podemos transformar positivamente nuestras vidas y el entorno que nos rodea.

A través de nuestra conectividad y tecnología, nuestra ambición es **empoderar a las personas, ayudar a proteger el planeta y generar confianza con nuestros clientes**.

- **Empoderar a las personas**

Conectar a todos, independientemente de quiénes sean o dónde vivan. Cerrar la brecha digital y ayudar a que nuestros clientes se beneficien plenamente de la digitalización. Apoyamos a las comunidades, especialmente a las necesitadas, sin dejar a nadie atrás. Nuestro propósito es cerrar la brecha digital, mejorar la cobertura para todos, garantizar la conectividad, dispositivos y plataformas asequibles, empoderar a los clientes, apoyar a las empresas para que prosperen en un mundo digital, digitalizar los servicios públicos, apoyar a las comunidades, promover la diversidad y la inclusión, mejorar el aprendizaje y las competencias digitales y apoyar a los que más lo necesitan.

- **Proteger el planeta**

Buscamos proteger el planeta y ayudar a que nuestros clientes hagan lo mismo.

Nos esforzamos en reducir las emisiones de carbono y lograr Net Zero en nuestras operaciones y cadena de valor. Contribuimos a la economía circular y facilitamos que nuestros clientes reduzcan su huella ambiental.

Promovemos la economía circular, facilitamos a los clientes el reciclaje de sus dispositivos, aseguramos que todos nuestros residuos de red se reutilizan, venden o reciclan e impulsamos la transición verde.

- **Mantener la confianza**

Nos esforzamos por brindar nuestros servicios de manera segura y responsable y ganarnos la confianza de nuestros clientes en todo lo que hacemos, mediante la protección de datos, la protección de las personas y las prácticas comerciales responsables.

Actuamos con responsabilidad. Es tan importante lograr resultados sociales positivos como garantizar que se actúe de manera responsable e íntegra. Lo que hacemos importa y cómo lo hacemos, también.



3.1 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:

Grupo de Interés (GRI 2-29)	¿Por qué es importante para Vodafone? (GRI 2-29)	¿Qué temas son relevantes?	¿Cómo nos comunicamos? (GRI 2-29)
Ciudadanos	Los ciudadanos son el centro de su vida y por ello es necesario construir relaciones de confianza con ellos.	<ul style="list-style-type: none"> - Resiliencia climática de los servicios - Ética y cumplimiento en la relación con el cliente - Transparencia y protección de datos personales - Reducción de emisiones y transición energética - Compromiso con una comunicación clara y accesible - Consumo energético responsable - Reducción del impacto ambiental en la cadena de suministro - Contribución a un modelo de consumo responsable - Seguridad en el uso de productos y servicios digitales - Accesibilidad y equidad en el acceso a servicios 	Seguimiento continuo de consultas, incidencias y reclamaciones a través de los diferentes canales (telefónico, presencial, online, etc.).
Empleados	Los empleados son el alma de su negocio. Su implicación y habilidades son clave para conseguir sus objetivos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad y protección de datos del personal - Conducta y ética empresarial - Compromiso del personal con la sostenibilidad ambiental - Relaciones laborales - Participación activa en la cultura ética - Preparación del personal ante riesgos climáticos - Seguridad y salud - Diversidad e inclusión 	Canales de comunicación interna continuos. Reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores.
Creadores de opinión (medios de comunicación, organizaciones de consumidores, 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"> - Colaboración con stakeholders para la sostenibilidad - Gestión de la reputación y confianza pública - Derechos digitales y protección de datos - Impacto ambiental y compromiso con la reducción de emisiones - Conducta y ética empresarial - Resiliencia ante el cambio climático y adaptación - Impacto social y responsabilidad en la comunicación - Transparencia y cultura ética - Diversidad e inclusión - Comunicación transparente y compromiso con los stakeholders 	Reuniones específicas Encuentros con los medios
Administraciones Públicas, regulador y ONGs	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"> - Riesgo asociado al cambio climático y su gestión - Derechos digitales - Eficiencia energética y reducción de emisiones - Beneficios ambientales de los productos y servicios - Condiciones laborales y diálogo social - Residuos electrónicos y construcción de la economía circular - Diversidad e inclusión - Conducta y ética empresarial - Políticas públicas y contribución al desarrollo sostenible - Seguridad y salud en el entorno laboral 	Reuniones específicas
Público General /Comunidad Local	Potenciar las economías locales genera confianza en Vodafone, lo que redonda en la viabilidad a largo plazo de su negocio.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de residuos y economía circular local - Riesgo asociado al cambio climático y su gestión - Resiliencia y continuidad operativa ante eventos climáticos y sociales - Conducta y ética empresarial - Derechos digitales - Seguridad y salud - Impacto ambiental y reducción de emisiones - Comunicación transparente y relación con la comunidad 	Seguimiento continuo de inquietudes, consultas, opiniones, dudas, etc. a través redes sociales



	<ul style="list-style-type: none">- Participación ciudadana y diálogo abierto- Compromiso social y responsabilidad con la comunidad	
Proveedores, competencia y otras empresas relevantes	<ul style="list-style-type: none">- Sus proveedores y empresas competidoras tienen un impacto en su capacidad de proveer productos y servicios.- Sus actuaciones influyen en la continuidad y viabilidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none">- Innovación sostenible y mejora continua- Consumo de energía y emisiones de GEI- Transparencia y reporte ESG- Riesgo asociado al cambio climático y su gestión- Derechos digitales- Gestión del talento y condiciones laborales en la cadena de valor- Ética y cultura organizacional- Diversidad e inclusión- Conducta y ética empresarial
		Reuniones específicas

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

APD: Asociación para el Progreso de la Dirección

Asociación Española de Anunciantes

AUTELSI: Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

AUTOCONTROL: Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

Confianza Online

CEOE: Confederación Española de Organizaciones Empresariales

CTECNO: Cercle Tecnològic de Catalunya (Círculo Tecnológico de Cataluña)

DigitalES: Asociación Española para la Digitalización

FCTDS: Fundación Círculo de Tecnologías para la Defensa y la Seguridad

Forética

Fundación Cruz Roja

Fundación i2CAT

Fundación TECSOS

GSMA: Asociación Internacional de Operadores Móviles

GRANCESST: Asociación de Grandes Consumidores de Energía Eléctrica del Sector Servicios

Graustic: Grup d'Accés Universal a les TIC.

MWCapital: Mobile World Capital Barcelona

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.



3.2 Proceso de doble materialidad

En 2024, Vodafone España ha implementado por primera vez su análisis de doble materialidad, alineándose de forma anticipada con los requisitos de la **Directiva Europea 2022/2464 sobre Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (CSRD)**, el Reglamento Delegado 2023/2772, las **Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS)** y las **guías de implementación del EFRAG**.

Este proceso tiene como objetivo identificar los asuntos materiales de sostenibilidad que deben integrarse en la estrategia y en la toma de decisiones corporativas, considerando una doble perspectiva:

- **Materialidad financiera:** riesgos y oportunidades derivados de factores ESG que pueden afectar al valor de la compañía, su rentabilidad, su acceso a financiación o su reputación.
- **Materialidad de impacto:** efectos positivos o negativos que la actividad de Vodafone genera sobre las personas, el medioambiente y los derechos humanos, directa o indirectamente, a través de su cadena de valor.

Metodología aplicada

El proceso de doble materialidad se ha estructurado en cinco fases principales:

1. **Análisis de contexto:** se ha realizado un análisis detallado del entorno operativo, regulatorio y sectorial, así como de la cadena de valor de Vodafone, incluyendo las actividades propias, relaciones comerciales, productos y servicios, y cobertura geográfica.
2. **Identificación de temas relevantes** según la tabla AR 16 de la NEIS 1, excluyendo de forma justificada aquellos casos en los que no se han identificado impactos, riesgos u oportunidades significativos.
3. **Identificación y evaluación de impactos, riesgos y oportunidades** desde una doble perspectiva, impacto (en el entorno) y financiera (en el negocio), aplicando una metodología que valora, entre otros factores: magnitud, alcance, irremediabilidad y probabilidad (para impactos);

Escala financiera, probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal (para riesgos y oportunidades).

4. **Consulta a stakeholders internos y externos** ponderando sus valoraciones para asegurar una visión completa y representativa.
5. **Validación y gobernanza:** el proceso ha sido supervisado y aprobado por el Comité de Sostenibilidad, quien revisa anualmente la metodología y los resultados.

Resultados del análisis de doble materialidad

A partir del proceso descrito, Vodafone España ha identificado como temas materiales aquellos que presentan impactos significativos y/o implicaciones financieras relevantes, conforme a los criterios de evaluación establecidos. Los temas materiales se estructuran según las **Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (NEIS)**, y se abordan a lo largo del presente informe:

- **NEIS E1 – Cambio Climático**
 - **Adaptación al cambio climático** (pág. 34): aborda la exposición de la red ante fenómenos climáticos extremos y las estrategias de resiliencia aplicadas.
 - **Mitigación del cambio climático** (pág. 34): incluye los planes de reducción de emisiones y transición energética de las infraestructuras de la compañía.
 - **Energía** (pág. 34): se refiere a la eficiencia energética y el consumo de fuentes renovables.
- **NEIS E2 – Contaminación**
 - **Contaminación del aire:** se relaciona con las emisiones indirectas de la cadena de suministro y el transporte asociado a operaciones logísticas.
- **NEIS E5 – Uso de los recursos y economía circular**
 - **Entrada de recursos y utilización de los mismos** (pág. 39): se refiere a la eficiencia en el uso de materias primas y componentes electrónicos.
 - **Salidas relacionadas con productos y servicios y residuos** (pág. 39): aborda la gestión de residuos electrónicos y estrategias de circularidad, incluyendo reparación, reutilización y reciclaje.
- **NEIS S1 – Personal propio**



- **Condiciones de trabajo** (pág. 47): empleo seguro, tiempo de trabajo, salarios adecuados, salud y seguridad.
- **Igualdad de trato y oportunidades** (pág. 47): diversidad, formación y desarrollo, así como medidas contra la violencia y el acoso en el entorno laboral.
- **NEIS S2 – Trabajadores de la cadena de valor**
- **Salud y seguridad** (pág. 76): se evalúan los estándares laborales exigidos a proveedores críticos.
- **NEIS S4 – Consumidores y usuarios finales**
- Privacidad y acceso a información de calidad (pág. 68): aborda la protección de datos personales y la transparencia en la comunicación con clientes, en línea con nuestro compromiso con los derechos digitales.
- **NEIS G1 – Conducta empresarial**
- **Protección de los denunciantes** (pág. 67): se refiere a los mecanismos de *whistleblowing* internos y al fomento de una cultura ética.

Vinculación de los impactos materiales con la estrategia y el modelo de negocio

Los impactos identificados como materiales han sido evaluados considerando su vinculación directa con el modelo de negocio y la estrategia de Vodafone España. Esta asociación permite entender cómo estos impactos afectan a nuestras operaciones, nuestra capacidad de generar valor a largo plazo y el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

Efectos financieros actuales de los riesgos y oportunidades materiales

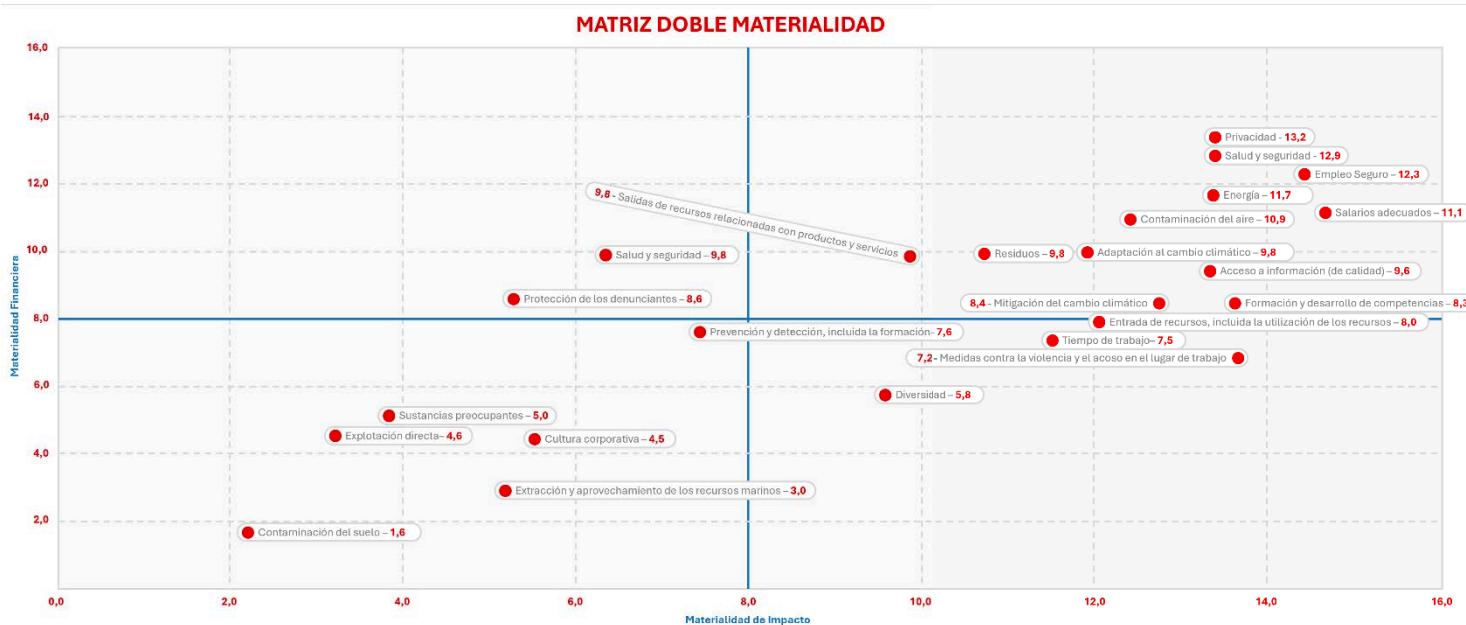
Vodafone España ha evaluado los efectos financieros actuales y potenciales derivados de los riesgos y oportunidades relacionados con los temas materiales identificados. Estos efectos se detallan en cada uno de los apartados específicos de los estándares, y se integran en los planes de acción y métricas asociadas.

Proceso de toma de decisiones y control interno

El análisis de doble materialidad ha sido concebido como una herramienta estratégica, alineada con los procesos internos de gestión de riesgos y control de sostenibilidad. El proceso ha involucrado a las áreas responsables de cada materia evaluada, bajo la coordinación del Departamento de Sostenibilidad y Calidad y la supervisión del Comité de Sostenibilidad.



A continuación, se muestra la matriz de Doble Materialidad:



4 Proteger al Planeta

Vodafone reconoce la urgencia de actuar frente a la crisis climática y defiende que el crecimiento empresarial debe ser compatible con la protección del medioambiente. Por ello, la compañía se ha comprometido a **reducir su impacto ambiental** y a impulsar la eficiencia de sus clientes y de la sociedad, contribuyendo así a construir un **futuro más sostenible para todos**.

Gracias a su apuesta por la **eficiencia energética**, el uso de **energías renovables** y una gestión responsable de los **residuos electrónicos**, Vodafone trabaja activamente para reducir el impacto ambiental asociado a su actividad y al creciente consumo de datos. A través de su tecnología, proporciona a sus clientes los medios necesarios para hacer un uso más eficiente de la energía y los recursos, contribuyendo así a la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero.

En este sentido, Vodafone mantiene su objetivo de reducir sus propias emisiones así como las de su cadena de valor y el de reutilizar, revender o reciclar el 100% de sus residuos de red.

4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético

El compromiso ambiental de Vodafone se traduce en una gestión responsable de sus operaciones, orientada a **reducir el consumo energético, minimizar su huella ambiental y promover la economía circular**. Para ello, impulsa diversas iniciativas enfocadas en disminuir las emisiones, los residuos y el uso de recursos, avanzando hacia una operación más eficiente y respetuosa con el entorno.

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 le permiten controlar y gestionar sus principales impactos ambientales.

[La Política Ambiental y Energética de Vodafone](#) está aprobada por el Consejero Delegado y Administrador Único, José Miguel García, 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.

Vodafone 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 Vodafone⁴ 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.

4.2 Energía y cambio climático

Vodafone presta sus servicios mediante una red compuesta por infraestructuras y equipos que gestionan llamadas y datos, en constante evolución para ofrecer una mayor calidad y cobertura. La compañía trabaja de forma continua para optimizar la eficiencia de estos sistemas y garantizar que su funcionamiento sea cada vez más sostenible, apostando decididamente por el uso de energía proveniente de **fuentes renovables**.

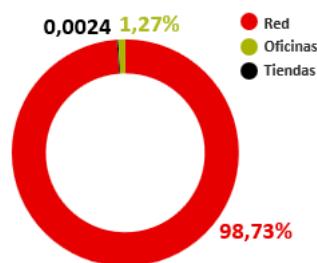
En Vodafone, la mayor parte del consumo de energía se produce en la red:



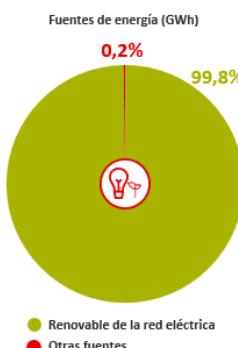
⁴ Dicha información se incorpora en la nota 2.d) de las Cuentas Anuales de Zegona Bidco S.L.U.



Distribución Consumo Energía 2024-25



Y la mayor parte de la energía que se consume procede de la red eléctrica:



4.2.1 Eficiencia energética

Vodafone España sigue avanzando en la modernización de sus servicios con un doble propósito: elevar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes y optimizar su eficiencia energética. A lo largo del último ejercicio, la compañía ha puesto en marcha diversas iniciativas que responden a estos objetivos estratégicos:

- Apagado de la red de cobre.** La migración de tecnologías del cobre tradicional, como el ADSL, a tecnologías como FTTH puede parecer solo un cambio tecnológico, pero tiene un impacto significativo en la sostenibilidad y en la eficiencia energética ya que permite manejar una mayor cantidad de datos con menos energía. Gracias al apagado y desmantelamiento de centrales de ADSL Vodafone ha conseguido una reducción del 68% de la demanda de energía (70 GWh anuales) respecto a la demanda a inicio del proyecto. La migración de tecnología del cobre sobre a tecnología HFC, permite mejorar la eficiencia de la red al unificar todos los servicios (teléfono, TV y datos) en una misma tecnología permitiendo el apagado y desmantelamiento del equipamiento

de la red de telefonía tradicional. Esto nos ha permitido hasta el día de hoy, el reducir la demanda en 14,7 GWh anuales desde el inicio del proyecto

- Proyectos de compartición** que conllevan un incremento significativo de la eficiencia energética. Desde el inicio, se ha conseguido una reducción acumulada de energía de algo más de 100 GWh.
- Mejora del rendimiento energético de la infraestructura.** 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. Este año se ha conseguido una mejora de la eficiencia energética (PUE) del 3,8%, reduciendo la demanda en 7,8 GWh.
- La Certificación ISO 50.001** asegura el foco continuo sobre la eficiencia energética de su actividad.
- Apagados Legacy.** En las redes de CORE y Fijo estamos migrando nuestros clientes a nuevas tecnologías más eficientes, aportando una mejor experiencia, lo que nos permiten apagar redes menos sostenibles.
- Red Móvil.** En la red móvil explotamos al máximo las funcionalidades de ahorro de energía que permiten gestionar los recursos radio de la red en función de la demanda de tráfico, optimizando la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Gracias a estas medidas, y a pesar de que el tráfico de datos (tanto móvil como fijo) cursado por la red de Vodafone no para de crecer, el consumo de energía por tráfico de datos de la operadora continúa disminuyendo. En este ejercicio ha sido 39,7 KWh/TB (un 1,24% menos respecto al ejercicio anterior).

Vodafone ha seguido implementando medidas para mejorar la **eficiencia energética en sus oficinas**, con un enfoque particular en reducir el consumo energético de sus instalaciones. Entre las acciones destacadas se incluyen la optimización de sistemas



de iluminación y climatización, así como la incorporación de tecnologías más sostenibles en sus procesos operativos.

4.2.2 Huella de carbono

Vodafone desempeña un papel clave en la reducción global de emisiones, trabajando activamente para disminuir su huella ambiental. La compañía continúa implementando medidas orientadas a mejorar su eficiencia energética y a promover la sostenibilidad en sus operaciones. Su enfoque incluye la adopción de tecnologías limpias y la optimización de recursos, con el objetivo de mitigar el impacto ambiental de su actividad empresarial.

La Huella de Carbono de Vodafone España se divide en:

Alcance 1

Provienen de dos fuentes principales: el consumo de combustibles y las emisiones fugitivas de gases refrigerantes de los equipos de climatización y de extinción de incendios. Con el fin de controlar el potencial de agotamiento del ozono (ODP) y el potencial de Calentamiento Global (GWP), Vodafone controla los gases que utiliza, continúa con sus planes de sustitución de gases y refrigerantes, y previene y registra posibles fugas.

En el presente ejercicio el cálculo se ha realizado de manera local, teniendo en cuenta los factores de emisión publicados (para el año fiscal 2024-25), por el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico, a diferencia de los años anteriores que el cálculo se realizaba por parte del Grupo Vodafone con su propia metodología y factores de emisión.

De esta manera, la huella de carbono de Alcance 1 de Vodafone España ha sido de **3.228,92 Tn CO₂e**.

Alcance 2

Provienen del consumo eléctrico. Las acciones que lleva a cabo para su reducción se basan en la implantación de proyectos de eficiencia energética y en la utilización de electricidad renovable.

En Vodafone España el **100% de la energía eléctrica adquirida y consumida procede de fuentes renovables**⁵ por lo que el Alcance 2 es 0 Tn CO₂e. Se han establecido dos PPA (Power Purchase Agreement) que favorecen la generación de este tipo de energía en España y 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.

Alcance 3

Las emisiones de Alcance 3, que hasta el último ejercicio fiscal eran calculadas por el Grupo Vodafone con su metodología y factores de emisión, comenzarán a calcularse de manera local a partir del próximo ejercicio fiscal.

Desde Vodafone intentamos influenciar la reducción de emisiones aguas abajo fomentando la concienciación de nuestros clientes sobre el impacto de sus terminales a través de iniciativas como el etiquetado [Eco rating](#), que les proporciona información sobre el impacto ambiental de los productos.

Asimismo, la huella de carbono del año natural 2023 ha sido inscripta en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico,

habiendo obtenido el sello 'Calculo' del año 2023.

4.2.3 Riesgos asociados al cambio climático

Vodafone ha analizado de forma específica cómo puede verse afectado por los riesgos y las oportunidades derivados del cambio climático de manera cualitativa.

Para el análisis se contemplaron diferentes escenarios de elevación de la temperatura (1,5°C, 2,5°C y 4°C), así como diferentes plazos temporales

eólica, la solar o la hidráulica. Además, compramos una proporción cada vez mayor de nuestra electricidad directamente de generadores renovables a través de Acuerdos de Compra de Energía 'PPA'.



⁵ El 100% de la electricidad que Vodafone utiliza está acompañada de certificados de energía renovable 'REC', que certifican que la energía ha sido generada y añadida a la red eléctrica a partir de una fuente renovable como la



(corto, medio y largo plazo). Con ellos se han identificado los impactos potenciales más significativos para Vodafone y se han priorizado los riesgos que tienen mayor potencial de perturbar nuestro negocio o que pueden tener un impacto financiero material. En la tabla se describen los más significativos.

Desde Vodafone se están poniendo en marcha estrategias de mitigación con el fin de evitar cualquier riesgo en el negocio derivado del cambio climático incorporándolos en el proceso de gestión de riesgos general de la compañía.

La estrategia de Vodafone contempla una serie de medidas y controles para mitigar los riesgos relacionados con su consumo energético. También se está trabajando en planes de transición climática y procesos para evitar el *Greenwashing*. Además, 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 el desarrollo 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.



Categoría	Riesgo / Oportunidad	Impactos en la cadena de valor	Severidad	Probabilidad	Horizonte temporal
Riesgos Físicos	Clima extremo: aumento de fenómenos meteorológicos extremos que causan perturbaciones y daños a las operaciones y cadena de suministro	Cadena de Suministro Operaciones Propias Mercado	Alta	Alta	Medio plazo (3-5 años)
	Aumento de las temperaturas: aumento de temperaturas que causan daños a los equipos y aumento de los costes de energía	Cadena de Suministro Operaciones Propias	Alta	Alta	Medio plazo (3-5 años)
	Costes energéticos: el precio del Carbono hace que los costes de energía aumenten		Muy Alta	Muy Alta	Corto Plazo (0-3 años)
Riesgos de transición	Costes asociados a cumplimientos regulatorios: aumento de costes para cumplir con la legislación y regulación climática	Cadena de Suministro Operaciones Propias	Alta	Alta	
	Greenwashing: riesgo reputacional debido a declaraciones ambientales engañosas	Operaciones Propias Mercado	Alta	Media	Medio Plazo (3-5 años)
	Expectativa de clientes empresariales: pérdida de clientes B2B debido a la lentitud en la transición climática	Mercado	Media	Alta	
Oportunidades de transición	Habilitación de productos y servicios: desarrollo de una oferta baja en carbono	Mercado	Alta	Muy Alta	Medio Plazo (3-5 años)



4.3 Residuos y economía circular

Vodafone cree firmemente en la necesidad de avanzar hacia una economía más eficiente y sostenible, basada en la reducción de residuos y en los principios de la economía circular. Como parte de este compromiso, la compañía impulsa iniciativas como el programa de reciclaje y reutilización de dispositivos, que permite alargar la vida útil de los terminales móviles, reducir los residuos electrónicos y fomentar un consumo más responsable entre los clientes.

Dispone de una política 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.

Además, Vodafone participa en el Asset Marketplace, una solución de negocio para la economía circular que facilita la venta y reutilización de equipos de red, antenas, bastidores, repuestos, etc.). Además de ahorros de Capex, generación de ingresos y disminución de plazos de entrega, esta solución favorece la reducción de emisiones de carbono y el uso de recursos asociados a la fabricación de nuevos equipos. Este año, la compra de equipos en el Asset Marketplace ha permitido a Vodafone España evitar **la emisión de 348,18 toneladas de CO₂e**.

Vodafone España dispone de mecanismos que le permiten hacer un seguimiento y asegurar así una adecuada gestión de los residuos peligrosos generados a través de sus proveedores.



4.3.1 Fomento de la economía circular

Además de gestionar los residuos de red, Vodafone continúa trabajando para mejorar la reutilización y reparación de dispositivos a lo largo de sus actividades. Vodafone no fabrica dispositivos, por tanto, 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.

Vodafone participa con otros operadores de red en el esquema de etiquetado de calificación ecológica sectorial, [Eco Rating](#), que ayuda a los consumidores a identificar y comparar los teléfonos móviles más sostenibles. De esta manera anima a los proveedores a reducir el impacto ambiental de sus dispositivos.

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 pretende eliminar la necesidad de suministrar tarjetas SIM de plástico, ofreciendo la eSIM digital. Compatible cada vez con más dispositivos, este formato ha reducido a la mitad la cantidad de plástico utilizado en las SIMs físicas (Half-SIM), y ha continuado introduciendo las Eco-SIM hechas de plástico reciclado, con lo que contribuye a disminuir su impacto ambiental.

Vodafone incorpora elementos del modelo de Economía Circular a los servicios y productos que comercializa basándose en tres motores: Reparación, Reutilización y Reciclaje, con iniciativas tales como:

Reparación:

La reparación permite extender la vida de los dispositivos ante averías o incidentes que pueda sufrir, incluidos aquellos no cubiertos por la garantía legal del fabricante, siempre y cuando sea factible su reparación. Los clientes pueden acceder al servicio de reparación en cualquier tienda Vodafone o en su domicilio, y pueden solicitar sin coste un terminal de sustitución durante los 5 días laborables aproximados (7 días en Canarias) que dura el proceso. Para mayor tranquilidad del cliente, el seguro Vodafone Care para móviles ofrece protección contra daños accidentales o robo, facilitando el proceso de reparación en casa del cliente por una cuota mensual muy competitiva.

Durante el ejercicio 2024-25 se han reparado **82.669 terminales, tablets, smartwatch y resto de dispositivos**.

Reutilización:



La Recompra de dispositivos está a disposición de los clientes cuando los equipos funcionan correctamente y los usuarios ya no desean seguir haciendo uso de ellos. En este esquema se 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 y reintegrar los mismos, evitando así la fabricación de nuevos dispositivos. Este proceso de recuperación tras la desconexión (Recovery) ha permitido **recuperar durante el año fiscal 1,04 millones de dispositivos**.

Durante el ejercicio, Vodafone ha mantenido el **Canal Celeritas** como canal de recogida para la recuperación tras la baja. Con esto se obtiene una mayor capilaridad y flexibilidad horaria para los clientes que permitirá reducir la huella de carbono en sus desplazamientos (pueden localizar su punto más cercano vía web), alcanzando un 24% de las recogidas en este canal. El resto de las recogidas corresponden a 57% correos y 19% a domicilio.

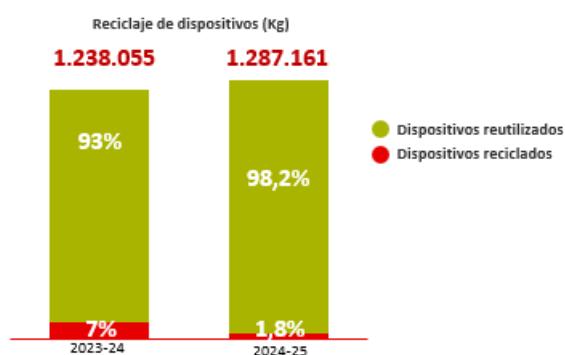
Tras un proceso de renovación (Refurbishment), se han conseguido reutilizar 1,24 millones de unidades durante este ejercicio, lo que supone que **el 84% de las instalaciones se han ejecutado con un equipo reutilizado**.

Durante este ejercicio se ha continuado con el desarrollo de nuevos procesos para la reutilización de carcasa y en la recuperación de accesorios (cables ethernet)

Reciclaje

El reciclaje de residuos se implementa cuando los dispositivos no funcionan y no pueden ser reutilizados. Pueden ser entregados a los servicios de recompra de Vodafone, a través de sus servicios de postventa o logística, asegurando así su reciclado y la recuperación de sus materiales de una forma respetuosa con el medioambiente.

Gracias a estas y otras iniciativas se han destinado 1.287.161 Kg de dispositivos de clientes a reutilización o reciclaje en 2024-25.⁶



4.3.2 Reducción de plásticos

Vodafone continúa trabajando para la sustitución y reducción de elementos plásticos de un solo uso en todas las áreas donde es posible. Además, se ha hecho foco en la comunicación a los clientes para que la devolución de los dispositivos, de préstamo o por motivo de baja, se realice en un solo bulto. A las medidas ya implementadas en ejercicios anteriores, como la eliminación de bolsas de mensajería para envío de tarjetas SIM, el embalaje eco-friendly, o la eliminación de plásticos como material de relleno en cajas, se ha mantenido las siguientes:

- Utilización de bolsas de protección equipos con menores gramajes de plástico.
- Utilización de bolsas de papel para los mandos recuperados en lugar de bolsas de plástico.
- Eliminación de los alambres plásticos de sujeción de cables y cargadores. En su lugar se utilizan otros de idénticas propiedades fabricados con papel Kraft, para el 100% de los accesorios que se recuperan internamente.

⁶ Datos calculados sobre el total de dispositivos recogidos



- Eliminación de la presencia de plásticos y utilización de embalajes reutilizables de cartón para la gestión de reparaciones de móvil.

4.3.3 Envases y papel

A través de sus canales de distribución, 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 año 2024, Vodafone puso en el mercado **88 Tn de papel y cartón, y 5 Tn de plástico**.

Además de fomentar entre los empleados la reducción del consumo de papel, 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 éste 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. En el último ejercicio en Vodafone España se han reciclado 37,6 Tn de papel de oficina.

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 96,75% de los clientes residenciales y el 96,4% de los clientes empresa disponen de factura electrónica.

4.3.4 Consumo de agua

El consumo de agua no es un aspecto significativo en el negocio, pero Vodafone controla el uso de agua que se capta y vierte en la red de saneamiento. El consumo de agua en este ejercicio fue de 16.743 m³, un 19,4% menos que en el anterior (20.474 m³) debido a la menor ocupación en los edificios por el modelo híbrido de trabajo.

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.

4.3.5 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.



4.4 Beneficios ambientales del uso de la tecnología de Vodafone

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 en cuestiones relacionadas con la **Movilidad y el Transporte Inteligente** (como la gestión de flotas, E-movilidad Conectada, carga de vehículos eléctricos y otras soluciones basadas en transporte), la **Eficiencia Energética y Sostenibilidad** (como medidores inteligentes, alumbrado y detección de fugas de agua), con la **Salud y Bienestar** o la Transformación Digital y el Trabajo Flexible (como las soluciones de teletrabajo).

A través de sus soluciones de IoT se consiguen unos beneficios 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, al igual que 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).

- **El Teletrabajo** y las soluciones para videoconferencias que favorecen el trabajo desde casa, este año han supuesto un 64% de los ahorros de CO2e facilitados a nuestros clientes gracias a la disminución de los viajes a la oficina.

Otras [aplicaciones de IoT](#) que ayudan a reducir esas emisiones incluyen:

- **Medidores inteligentes:** permiten a empresas, autoridades municipales y hogares monitorear, administrar y reducir su uso de energía.
- **Gestión de flotas y 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 ahorros en el consumo de combustibles.
- [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.
- **Aplicaciones asociadas a la Salud** que permiten reducir las hospitalizaciones, favoreciendo una reducción en los consumos de combustible y energía.

Los sectores agrarios y de educación son otros 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. El planeta está pidiendo ayuda, y desde Vodafone están dispuestos a dar una respuesta.



5 Empoderar a las personas

En un mundo digital como el actual, es necesario que todas las personas tengan las mismas oportunidades y conocimientos necesarios para desarrollarse con plenitud en él. El objetivo de Vodafone es la inclusión de todos en la transformación digital en la que estamos inmersos, sin dejar a nadie atrás, por un futuro más digital y sostenible, en el que los más vulnerables puedan desarrollarse en plenitud según las exigencias de un mundo digital.

5.1.1 Compromiso social

Durante este año, Vodafone, fiel a su compromiso social, ha llevado a cabo diversas acciones solidarias para apoyar a sus clientes (tanto de Vodafone como de Lowi) en momentos inesperados y difíciles.

Ejemplo de ello ha sido facilitar los servicios de voz y datos gratuitos en llamadas internacionales y roaming para sus clientes en **Birmania y Tailandia**, tras el **terremoto de Mandalay**.

En el caso del **huracán Milton** la operadora activó llamadas gratuitas desde España a **Florida** (Estados Unidos), por un periodo de 2 días.

DANA en Valencia



Tras las inundaciones en la Comunidad Valencia sucedidas en el mes de octubre, donde aproximadamente 111.000 clientes quedaron sin acceso a cobertura a raíz de la DANA, Vodafone puso en marcha diferentes iniciativas tanto de apoyo a los afectados como así también para conseguir que se restablecieran las comunicaciones. Proceso de recuperación que se produjo de forma progresiva, aunque lenta debido al deterioro de las propias infraestructuras, a las dificultades de acceso en

algunas ubicaciones y a los cortes de suministro eléctrico que se sufrieron.

Así, desde el primer momento Vodafone activó datos ilimitados en el móvil (la marca Lowi hasta 250GB) para los clientes de las localidades afectadas, con el propósito de facilitar las comunicaciones. Además, como muestra de apoyo y solidaridad facilitó smartphones, tarjetas SIM y cargadores en las zonas afectadas y puso sus tiendas a disposición como punto de encuentro/acogida, y para asegurar la resolución de problemas como la sustitución o recarga de terminales móviles, sustitución gratuita de tarjetas SIM y asesoramiento técnico.

Para el restablecimiento de las comunicaciones se desplazaron equipos técnicos de la operadora, con más de 250 personas dedicadas y en coordinación permanente con los servicios de emergencia y autoridades, que consiguieron en un periodo de 15 días reestablecer el 97% de las líneas móviles y el 91% de las líneas fijas.

Por otra parte, Vodafone España habilitó una web para que sus clientes y empleados puedan hacer donaciones en favor de la Cruz Roja. Gracias a esta iniciativa se recaudaron 22.500€. También se donó material sanitario y de protección para los voluntarios (57.000 guantes, 2.000 mascarillas y 300 litros de hidrogel).

Por último, se recordó a los empleados que, en el marco del programa de voluntariado corporativo, podían dedicar hasta 3 días al año de permiso retribuido para participar en las labores de ayuda a los afectados. De esta manera se registraron 822,5 horas de voluntariado específicas de ayuda a los afectados por la DANA.



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

'918 horas dedicadas a iniciativas de voluntariado durante 2024-25'.

Cabe destacar que, en el presente ejercicio, con motivo de actividades de voluntariado que surgieron después de la DANA de Valencia, las horas de voluntariado corporativo han aumentado un 43,66% respecto al ejercicio anterior. Y, de esas 918 horas, aproximadamente un 89,6 % fueron realizadas

durante los meses de noviembre y diciembre, con especial impacto en empleados de Valencia y Madrid por lo que se desprende que son horas dedicadas a la ayuda de los más afectados por dicha catástrofe.

5.1.2 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.

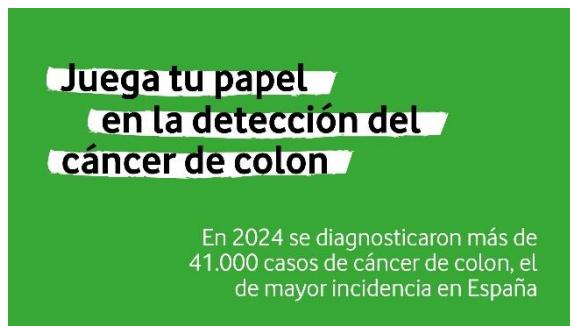
Vodafone pone a disposición de las ENL, de forma gratuita, el número solidario propio 28052 para que los clientes que lo deseen puedan colaborar enviando SMS a dicho número con la palabra que identifica a la ENL elegida. En el marco de esta iniciativa, durante el presente ejercicio las ENL pudieron recaudar más de **67.000 euros**.

Las iniciativas más destacadas este año han sido en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer.

En el mes de octubre con motivo del Día Mundial contra el Cáncer de Mama.

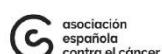


Y en el mes de marzo con motivo del Día Mundial para la Prevención del Cáncer de Colon.



Envía CANCER al 28052

El importe íntegro (1,2€) irá destinado a la Asociación Española Contra el Cáncer



5.1.3 Accesibilidad

Accesibilidad de la web

Durante el ejercicio fiscal 2024-25, el equipo de desarrollo web de vodafone.es ha mantenido un firme compromiso con la mejora de la accesibilidad digital, con el objetivo de garantizar una experiencia inclusiva para todos los usuarios,



independientemente de sus capacidades. Este enfoque se ha materializado en diversas acciones estratégicas orientadas a garantizar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad y a la eliminación de barreras en el entorno digital.

Entre los hitos más relevantes del año, destacan:

- **Renovación del sello de accesibilidad:** se ha iniciado el proceso de renovación del distintivo que certifica el nivel de accesibilidad de nuestro sitio web. Para ello, se ha llevado a cabo una auditoría exhaustiva de contenidos y funcionalidades, aplicando medidas correctoras sobre los elementos que no cumplían con los criterios establecidos.
- **Auditorías continuas y corrección de incidencias:** se ha implementado un sistema de revisión periódica que combina herramientas automáticas y test manuales. Gracias a este sistema, ha sido posible identificar y resolver proactivamente incidencias relacionadas, principalmente, con el contraste de color, la estructura semántica del contenido y la navegación mediante teclado.
- **Desarrollo de una extensión de navegador para análisis accesible:** como avance destacado, se ha desarrollado una extensión de navegador que permite al equipo técnico y de contenidos evaluar el cumplimiento de criterios clave de accesibilidad de forma ágil. Esta herramienta se ha centrado especialmente en aspectos como los textos alternativos, el foco visible, las etiquetas de formularios y los roles ARIA adecuados.
- **Formación y sensibilización del equipo:** se han impartido sesiones de formación específica para desarrolladores, diseñadores y responsables de contenido, con el objetivo de consolidar una cultura de accesibilidad desde la concepción de los proyectos digitales.

Planes a futuro

De cara al próximo ejercicio, Vodafone tiene previsto:

- Culminar y publicar la nueva versión del sitio público con una base sólida en accesibilidad desde el diseño (principios de Accessibility by Design).
- Potenciar el uso interno de la extensión de análisis accesible y explorar su posible apertura como recurso comunitario.

- Incluir pruebas de accesibilidad como parte obligatoria del ciclo de desarrollo continuo (CI/CD).
- Continuar con la formación especializada e incorporar perfiles con experiencia en accesibilidad dentro de los flujos de trabajo.
- Realizar pruebas con usuarios reales con discapacidad para validar los desarrollos desde una perspectiva más empática y funcional.

Estas acciones reflejan el compromiso continuo de vodafone.es con la accesibilidad digital como pilar transversal de calidad, inclusión y responsabilidad social.

Oficinas accesibles

Las oficinas de Vodafone España son 100% accesibles, garantizando una movilidad cómoda, segura y autónoma para todas las personas. Estas instalaciones están diseñadas para facilitar la conexión fluida entre espacios, el acceso sin barreras a todas las áreas y servicios, y el desarrollo de las actividades diarias en un entorno inclusivo y adaptado a las necesidades de cualquier usuario.

5.1.4 Disfrute seguro y responsable de las TIC

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.

Secure Net

Secure Net es un servicio de seguridad digital que protege los dispositivos de los clientes de Vodafone España de sitios webs maliciosos que intentan robar datos personales o que contienen virus y otras ciberamenazas mientras navegan en la red de la compañía.

Este año, se ha registrado un auge de las campañas de phishing, en las cuales los ciberdelincuentes suplantan una página legítima para obtener datos personales, realizan descargas maliciosas que infectan los dispositivos con virus y los conectan a servidores de comando y control que permiten tomar el control de los dispositivos infectados.

Secure Net bloquea todas estas amenazas para los clientes, tanto en la red móvil como en la de acceso fijo a Internet, sin necesidad de instalar ninguna aplicación. De esta manera, el servicio es transparente para los usuarios y siempre está actualizado. Solo en la red de banda ancha, Secure Net ha bloqueado **más de 1.800 millones de amenazas** durante este ejercicio fiscal. En ese sentido, los clientes de Vodafone España confían la ciberseguridad de todos sus dispositivos a Secure Net, con más de 2 millones de clientes protegidos.

Campaña de divulgación para reforzar la seguridad digital

Desde octubre, Vodafone España ha realizado [una campaña de divulgación online](#) para ayudar a los clientes a reforzar su seguridad digital. El propósito es que puedan detectar mejor cualquier intento de estafa o fraude y sepan cómo responder ante estas situaciones. Esta iniciativa forma parte de la nueva estrategia de Vodafone centrada en mejorar la atención y experiencia de los clientes, informando sobre los principales casos de fraude a través de los perfiles corporativos de la operadora [en redes sociales](#) y proporcionando acceso a una [web informativa](#) sobre seguridad digital en la que se describen los casos más frecuentes que afectan a las operadoras de telecomunicaciones.

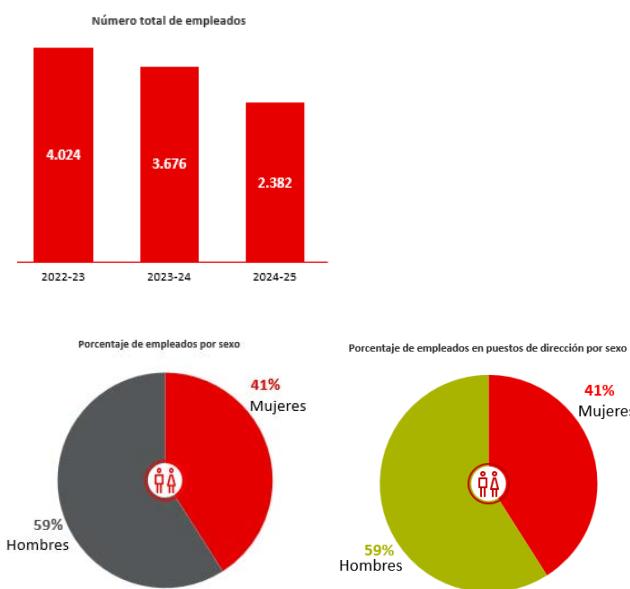


Internet Seguro

Adicionalmente, Vodafone continúa ayudando a los menores y a sus familias a disfrutar del mundo digital de una forma segura y responsable impulsando la iniciativa Internet Seguro. Se trata de un portal web, integrado también dentro del servicio Secure Net, con más de 1.600 artículos y más de 140 vídeos publicados. Gran parte de los contenidos están dirigidos a las familias, con consejos de expertos en psicología educativa sobre cómo utilizar de una manera correcta las posibilidades que nos aportan los dispositivos conectados en el desarrollo de nuestros hijos. De esta manera, podrán saber qué apps y juegos son más adecuados para cada edad, cómo configurar el control parental en aplicaciones de TV a la carta o recomendaciones para usar 'speakers' y otros dispositivos. Algunos de los expertos que desarrollan los contenidos son Carlos Sahuquillo y Susana González, expertos en ciberseguridad; Silvia Álava, experta en psicología educativa; o Charo Sábada y Chema Juárez, expertos en educación digital y aplicaciones para niños, Elizabeth Milovidov, profesora de Derecho en París y ex consultora de seguridad digital infantil en el Consejo de Europa.



5.2 Empleados⁷



5.2.1 Cultura Corporativa

Vodafone España ha puesto en marcha un ambicioso plan de transformación cultural con el objetivo de convertirse en un EQUIPO excepcional: ganador, ambicioso, pragmático, resolutivo, curioso y optimista.

práctica, y fomentando un entorno de trabajo en el que el optimismo y la curiosidad son motores para la mejora continua.

Este proceso ha situado a las personas en el centro de la transformación, articulándose a través de iniciativas clave como:

- **Guías del cambio:** compañeros que lideran y promueven la transformación a través de su ejemplo diario, inspirando y apoyando al equipo.
- **Laboratorios del cambio:** talleres dinámicos que han permitido a todos los empleados familiarizarse con los atributos y comportamientos que definen a la nueva Vodafone España como una empresa más resolutiva, pragmática, optimista, con una mentalidad ganadora y abierta. Estas sesiones han sido clave para que cada empleado adopte estos valores.

Gracias a este enfoque, la organización ha logrado construir una cultura corporativa compartida, en la que cada empleado ha tenido voz activa para contribuir a unas formas de trabajo más alineadas con los valores y retos del nuevo contexto empresarial.

5.2.2 Relaciones Laborales

Negociación e implementación despido colectivo en Grupo Vodafone España

En el marco del proceso de transformación y con el objetivo de revertir la negativa evolución del negocio, reforzar su sostenibilidad, proteger la capacidad de inversión necesaria para asegurar el futuro de la compañía y diseñar una organización más competitiva y mejor alineada con las expectativas de nuestros clientes, en fecha 12 de junio de 2024 Grupo Vodafone España promovió un procedimiento de despido colectivo por causas económicas, productivas y organizativas.

El 15 de julio de 2024 y tras las negociaciones llevadas a cabo en el periodo de consultas, se alcanzó un acuerdo con el 100% de la Comisión Representativa de los Trabajadores sobre las medidas laborales de aplicación a la plantilla de la Empresa, entre las que se encontraba la extinción de hasta un

Esta nueva visión se materializa en el día a día de la compañía mediante una mentalidad orientada a maximizar el valor para los clientes, diferenciarse frente a la competencia y consolidarse como su primera elección.

El cambio se impulsa de la mano de todos los colaboradores, promoviendo una actitud resolutiva y

⁷ Los datos de empleados constituyen el 96,09% del alcance (excluyendo VPLAT España y VSALES España)

máximo de 898 contratos de trabajo por causas objetivas.

En virtud del acuerdo, la adscripción al despido colectivo podía ser voluntaria y forzosa, abonándose a las extinciones forzosas indemnizaciones brutas de 45 días por año de servicio prestado antes del 12/02/2012 y 33 días por el tiempo de servicio posterior, con un máximo de 720 días y las voluntarias una compensación bruta que se desglosaba en:

- Una compensación por no competencia durante 6 meses por importe equivalente a 3 mensualidades de salario regulador
- Una indemnización por el importe restante hasta los 45/33 días, con un máximo de 720 días.

Para los empleados con salario fijo más target de variable igual o inferior a 40.000 euros brutos anuales, se ofrecía un complemento indemnizatorio bruto de 3.500 euros.

Los empleados con 10 o más años de antigüedad y con una edad de 57 años (o más) cumplidos a 31 de diciembre de 2024, pudieron acogerse a planes de rentas netas consistentes en el 80% del salario neto regulador (Salario Fijo bruto anual más 50% del target del salario variable, descontando retenciones y deducciones de SS), junto con el pago del convenio especial con la seguridad social.

A fecha 31 de marzo de 2025 se produjeron un total de 609 adscripciones voluntarias, de las cuales 120 fueron con plan de rentas (prejubilaciones) y 241 afectaciones forzosas. Las bajas se han venido produciendo desde el 31 de julio de 2024 y se extenderán hasta 31 de julio de 2025.

Plan de Igualdad

Actualmente se encuentra en vigor el III Plan de Igualdad, negociado con la Representación Legal de las personas trabajadoras. Su ámbito de aplicación abarca a todas las empresas sujetas al II Convenio colectivo del Grupo Vodafone en España, así como a la totalidad de las personas que integran la plantilla del Grupo Vodafone en España.

Este plan incluye los protocolos de actuación y medidas de protección frente a situaciones de violencia de género, acoso sexual o por razón de sexo.

Además, refuerza el compromiso de la empresa con la transparencia en la política retributiva, las políticas de conciliación, y el resto de las iniciativas que favorecen la igualdad y el respeto a la diversidad.

Prórroga del Convenio Colectivo

El II Convenio Colectivo tenía prevista su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024. No obstante, y conforme a lo establecido en el mismo, al no haberse producido denuncia por cualquiera de las partes signatarias (que debía haberse formulado con una antelación mínima de un mes a la fecha de su vigencia), dicho convenio ha quedado automáticamente prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2025.

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 las personas trabajadoras.

Registro de Jornada

Cumpliendo con lo dispuesto por el Real Decreto Ley 8/2019, los empleados del Grupo Vodafone en España realizan los registros diarios de su jornada utilizando para ello la aplicación CheckingPlan que les permite registrar la jornada desde el teléfono móvil o del ordenador.

Beneficios Sociales y conciliación de la vida laboral y personal

Los empleados y empleadas del Grupo Vodafone España disponen 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 incapacidad permanente absoluta.

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.

Lactancia. Ambos progenitores podrán optar por:

- Acumular el periodo de lactancia en un total de 26 días naturales de permiso.
- 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 151,22 € 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 y empleadas que, en circunstancias excepcionales y por motivo de graves patologías y/o tratamientos quirúrgicos o médicos especiales, requieran o precisen de la misma.

Plazos mínimos de preaviso

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.

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.

El paquete retributivo habitual se compone de los siguientes elementos:

- 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 con 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.
- Se garantiza también, que todos los empleados de Vodafone tengan acceso a un **seguro de vida**, **un plan de pensiones** y **un seguro médico** conforme a sus principios de Fair Pay.

Así, la compensación total de los empleados de Vodafone está compuesta por: salario bruto anual, variable target anualizado, 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 según el performance en el ejercicio 2023-24 y de aplicación

con efecto julio de 2024 fue del 1% para aquellos empleados que se encuentran dentro de los parámetros definidos en Convenio Colectivo.

5.2.3 Seguridad y Salud

Durante el ejercicio 2024-25 los pilares del sistema de gestión de la seguridad y salud en Vodafone continuaron marcados por las siguientes acciones:

Programa Recárgate Renovado

Vodafone España ha renovado su programa *Recárgate*, reafirmando su compromiso con la salud física y mental de los empleados y empleadas. Esta iniciativa tiene como objetivo inspirar a aquellas personas que desean adoptar una vida más activa y saludable, proporcionándoles los recursos necesarios para lograrlo, siempre desde un enfoque adaptado a la nueva realidad de la compañía.

Recárgate



En abril de 2024, se celebró una sesión en el canal *Recárgate Live* centrada en la **salud gastrointestinal**, como parte de la programación periódica orientada al bienestar integral de los empleados y empleadas.



Día mundial de la Salud y la Seguridad en el Trabajo
Con motivo del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el 28 de abril de 2024 Vodafone España publicó contenidos informativos para concienciar sobre la importancia de garantizar entornos laborales seguros tanto para empleados como para proveedores.

La iniciativa incluyó diversos itinerarios con recomendaciones prácticas sobre seguridad

psicológica, herramientas para afrontar la incertidumbre y estrategias para optimizar el bienestar en el entorno de trabajo.

Seguridad vial

Como cada año, se llevaron a cabo diversas comunicaciones internas para recordar las *Absolute Rules* relacionadas con la seguridad vial, dado que se trata del principal riesgo al que se enfrentan los empleados de Vodafone. Estas comunicaciones se difunden estratégicamente en momentos clave del año, como los desplazamientos durante vacaciones, Navidad o Semana Santa, con el objetivo de reforzar la concienciación y fomentar conductas responsables.



Reconocimiento

Premios a la innovación y la mejora de la competitividad energética a través de la digitalización.

En la XII Edición de los enerTIC Awards 2024, Vodafone España fue galardonada en la categoría *Smart maintenance* gracias a la implantación de una solución innovadora y sostenible que permite auditar, de forma remota, tanto la calidad de los trabajos ejecutados en su red de telecomunicaciones como las condiciones de seguridad de las personas que los llevan a cabo.

Esta solución elimina la necesidad de desplazamientos físicos, optimizando la eficiencia operativa y contribuyendo significativamente a la descarbonización. La iniciativa se apoya en tecnologías clave como la conectividad, la interconexión de sistemas y la inteligencia artificial, que permiten analizar, aprender y predecir el comportamiento de la red y los procesos.

Comité de Seguridad y Salud

Vodafone cuenta con un Comité de Seguridad y Salud a nivel de grupo y a nivel local. El **100% de los trabajadores** están representados en comités de Seguridad y Salud a nivel central y uno por cada territorio.

Riesgos y enfermedad laboral

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.

Aumento de coberturas Seguro Médico

Teniendo en cuenta las prestaciones más requeridas al Fondo Social, se aumentaron las siguientes coberturas:

- **Psicoterapia:** de 20 a 30 sesiones anuales
- **Trastornos alimenticios:** de 50 a 60 sesiones anuales
- **Psiquiatría, hospital de día y/o internamiento:** de 50 a 60 días anuales
- **Logopedia por trastornos aprendizaje:** de 20 a 30 sesiones anuales
- **Tratamiento rehabilitador suelo pélvico** tras partos cubiertos por el seguro médico a cualquiera con prescripción médica.

5.2.4 Diversidad e Inclusión

Vodafone España no solo promueve la formación y sensibilización en materia de diversidad e inclusión, sino que también integra activamente estos principios en su cultura corporativa. La compañía trabaja cada día para construir un equipo en el que cada persona se sienta valorada, respetada e incluida.

Este compromiso está recogido en el Código de Conducta, que establece estándares claros de comportamiento y respeto mutuo, y se refuerza a través de la política Speak Up, que proporciona canales seguros y confidenciales para expresar cualquier preocupación y garantizar un entorno inclusivo para toda la plantilla.

Igualdad de trato y oportunidades

Política contra la violencia de género

Vodafone España mantiene un firme compromiso con la prevención y actuación ante posibles

situaciones de violencia o abuso por razón de género que pudieran afectar a personas trabajadoras de la compañía. En caso de que se produzcan este tipo de situaciones, Vodafone interviene conforme a lo establecido en su política interna, accesible para toda la plantilla a través de la plataforma MyHR.

Dicha política contempla un protocolo de apoyo específico, que incluye medidas como:

- Un permiso retribuido de hasta 10 días.
- Cinco sesiones de psicoterapia gratuitas, extensibles a familiares o menores a caro si fuese necesario, así como acceso a tarifas reducidas a partir de la sexta sesión.
- Ajustes laborales adaptados a las necesidades de la persona afectada, tales como cambios de turno, localización u horarios, así como la posibilidad de teletrabajo al 100% con movilidad nacional durante el tiempo que se considere oportuno.

Estas actuaciones tienen como finalidad ofrecer una respuesta empática, eficaz y respetuosa, garantizando la protección y el bienestar de las personas trabajadoras en situación de vulnerabilidad.

Formación en Diversidad e Inclusión

Durante el presente ejercicio, Vodafone España ha actualizado el itinerario de formación digital disponible en su plataforma de aprendizaje, incorporando nuevos contenidos orientados a fomentar una cultura diversa e inclusiva. Entre estos contenidos se incluyen módulos sobre sesgos inconscientes y el uso del lenguaje inclusivo, así como el curso de defensor (contenido obligatorio para managers) y un recurso digital sobre el papel del “Aliado” como impulsor de la Inclusión en el entorno laboral.

Estos recursos tienen como objetivo formar a las personas trabajadoras en estrategias de inclusión y en el fortalecimiento de alianzas que contribuyan a una cultura corporativa más inclusiva. La oferta formativa se promociona y publica en la comunicación bimestral dirigida a toda la plantilla.

Día de la mujer

Vodafone España reafirma su compromiso con la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, promoviendo la transparencia en la política retributiva, las medidas de conciliación y todas

aquellas iniciativas que favorecen la igualdad y el respeto a la diversidad.

Con motivo del 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, la compañía rindió homenaje a todas aquellas mujeres que, a lo largo de la historia, han contribuido al desarrollo tecnológico, destacando su papel en la transformación y avance del sector.



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.

El número de personas con discapacidad empleadas en Vodafone es de 42.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

Vodafone España dispone de un conjunto de medidas orientadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de su plantilla. **Tras el nacimiento de un hijo o hija**, ambos progenitores pueden optar por una de las siguientes modalidades de permiso de lactancia, hasta que el menor cumpla nueve meses, **percibiendo el 100% del salario**:

- Una hora diaria de ausencia del trabajo, que puede dividirse en dos fracciones.
- Reducir la jornada en media hora diaria.
- Acumulación de estas horas en 13 días naturales.

Asimismo, el permiso por cuidado del lactante puede extenderse hasta que cumpla 12 meses, siempre que ambos progenitores lo ejerzan con igual duración y en el mismo régimen.

En caso de reincorporación al trabajo antes de que el menor cumpla un año, se puede optar por una de las siguientes alternativas:

- Acumulación de las horas correspondientes al permiso de lactancia, junto con un permiso por cuidado del lactante y Vodafone le concede un permiso adicional que permite disfrutar de un total de 26 días naturales de permiso.
- Reducción de la jornada, trabajando 30 horas semanales durante los seis meses posteriores a la reincorporación, sin reducción salarial.

En situaciones de **adopción o acogimiento**, la persona trabajadora puede solicitar un permiso con una antelación de 15 días naturales sobre la fecha prevista para la formalización de la adopción o acogimiento. Ambos progenitores disponen de 16 semanas de permiso, de las cuales 6 son obligatorias, ininterrumpidas, inmediatamente posteriores a la resolución judicial y a tiempo completo. Las 10 semanas restantes pueden disfrutarse de manera acumulada o interrumpida, en períodos semanales, dentro de los 12 meses siguientes a dicha resolución. Además, los empleados y empleadas de Vodafone **pueden solicitar una reducción de jornada** si tienen a su cargo un menor con enfermedad grave, o si tienen a su cargo un familiar con discapacidad o que necesita asistencia.

En caso de que la persona sea **víctima de violencia de género, acoso sexual o por razón de sexo**, se contempla la posibilidad de reordenación del tiempo de trabajo o una reducción de jornada, traslado a otro centro de trabajo, suspensión del contrato de trabajo con reserva del puesto o justificación de las ausencias.

Permisos retribuidos: Vodafone concede permisos retribuidos los días 24 y 31 de diciembre, siempre que, por la posición que desempeñen, les sea de aplicación. Si los referidos días coincidieran con sábado o domingo, dicho permiso se disfrutará el día hábil inmediatamente anterior.

Teletrabajo. En Vodafone las personas pueden trabajar en remoto hasta un máximo del 60% de la jornada semanal, que se concreta en hasta tres días a la semana en días alternos o seguidos. La compañía, además de facilitar una línea móvil con tarifa de voz y datos ilimitados y el descuento exclusivo de

empleado del 50% para la conectividad fija, pone a su disposición los siguientes medios, equipos y herramientas: teléfono móvil, ordenador portátil, silla ergonómica, soporte elevador de portátil, ratón, teclado y auriculares.

Otras medidas de conciliación

Vodafone España complementa su política de conciliación con medidas adicionales que permiten una mayor flexibilidad para sus empleados y empleadas:

- **Jornada ordinaria:** de lunes a jueves con un tiempo efectivo de trabajo de 8 horas y 15 minutos. La entrada se puede realizar entre las 8:00 y las 9:30 horas. El tiempo destinado a la comida, no considerado tiempo efectivo de trabajo, se sitúa entre 45 y 75 minutos (entre las 13:00 y las 15:00 horas). La salida debe realizarse entre las 17:00 y las 19:00 horas. Los viernes, así como los días 24 y 31 de diciembre, la jornada se reduce a 6 horas y 30 minutos, con entrada entre las 08:00 y las 09:00 horas y salida entre las 14:30 y las 16:00 horas.
- **Jornada de verano:** aplicable del 1 de julio al 31 de agosto, de lunes a viernes, con una duración efectiva de trabajo de 7 horas. La entrada puede realizarse entre las 08:00 y las 08:30 horas, y la salida entre las 15:00 y las 16:30 horas.
- **Período de descanso adicional:** Se contempla la posibilidad de disfrutar de un período de descanso adicional no retribuido de **hasta 10 días** como máximo, por cada año natural.
- **Trabajo en remoto ininterrumpido:** Vodafone España ofrece la posibilidad de teletrabajar de forma ininterrumpida durante un máximo de 20 días laborables al año, permitiendo disfrutar de hasta 4 semanas al año de trabajo en remoto 100%, desde cualquier punto de España.

5.2.5 Brecha salarial⁸

Vodafone está firmemente comprometida con la igualdad y, por ello, está convencida 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, 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, 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 **2,25%**, un dato muy similar al ejercicio anterior (2,10%).

Brecha salarial ajustada Vodafone en España



El compromiso de Vodafone es lógicamente tratar de reducir esta brecha a cero.

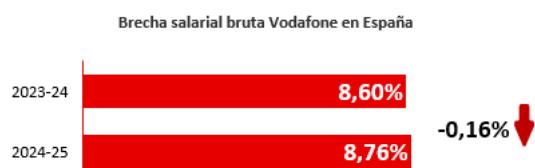
Analizando los datos extraídos podemos observar cómo, en aquellos tramos de edad más jóvenes, la brecha salarial ajustada es cada vez menor. E incluso, en algunos casos, existe brecha de género hacia el otro sentido. Algo que nos indica que esta brecha tiende a ser menor.

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 profesional. El cálculo de Brecha Salarial Bruta de Vodafone en España se sitúa en un **8,76%**, un 0,16% menos que el ejercicio anterior (8,60%).

⁸ Los datos de brecha salarial corresponden al 99% de la plantilla ya que SLT y CEO no están incluidos en el cálculo. La comparativa realizada ha sido calculada teniendo en cuenta la media de salario que cobran las mujeres, menos la media

de salario que cobran los hombres, dividido entre la media de salario que cobran los hombres, con el objetivo de conocer GAP salarial



Vodafone entiende que estos resultados son una llamada a la acción para seguir trabajando en la reducción de esta brecha hasta que ya no exista.

5.2.6 Talento, Aprendizaje y Desarrollo

Vodafone España apuesta firmemente por el desarrollo de su plantilla con el objetivo de construir y ofrecer las mejores soluciones y servicios a sus clientes.

Por tercer año consecutivo, la compañía cuenta con 'Grow with Vodafone', un ecosistema innovador de desarrollo profesional en inteligencia artificial, que promueve el talento interno a través de una experiencia integrada de desarrollo personal, adquisición de habilidades y aprendizaje.

Durante el ejercicio, se registraron un total de 23.581 horas de formación, de las cuales un 50,2% se realizaron en formato digital y un 49,8% de manera presencial. De este modo, Vodafone proporciona oportunidades de aprendizaje adaptadas a distintas metodologías, acelerando el crecimiento profesional de su plantilla.

Grow with Vodafone

'Grow with Vodafone' es una plataforma que facilita a los empleados de Vodafone España la gestión de su desarrollo profesional. A través de la creación de un perfil de habilidades, la inteligencia artificial proporciona recomendaciones personalizadas de aprendizaje y desarrollo de carrera, ayudando a alcanzar objetivos profesionales individuales.

La plataforma se estructura en torno a tres pilares fundamentales para el crecimiento profesional:

- **Grow Your Skills:** permite actualizar el perfil profesional, incorporar habilidades y evaluar competencias.
- **Grow Your Career:** analiza el nivel competencial, la experiencia y los intereses de desarrollo del empleado, y muestra vacantes alineadas con su perfil.

- **Grow your learning:** ofrece contenidos personalizados basados en los intereses, el rol dentro de la organización y el historial de aprendizaje. Además, posibilita la interacción con otros miembros del equipo, así como visualizar y compartir recomendaciones, facilitando la creación de un plan de desarrollo personalizado.

Bienvenida de Vodafone

Vodafone España promueve un proceso de bienvenida en formato presencial siempre que las circunstancias lo permitan, poniendo especial énfasis en la conexión previa con la nueva incorporación y asegurando la entrega de los equipos necesarios completamente preparados para el primer día. Durante la jornada de bienvenida, se facilita el conocimiento esencial a través de expertos internos, permitiendo a las nuevas personas incorporadas integrarse con seguridad y eficiencia. Además, se proporcionan herramientas de consulta para fomentar el autoaprendizaje y la evolución profesional.

Asimismo, a cada nuevo empleado o empleada se le asigna un *buddy* (compañero del equipo) que le acompaña y orienta durante las primeras semanas, con el fin de que pueda iniciar su trayectoria en la compañía con confianza, sintiéndose respaldado y parte del equipo desde el primer día.

Plan de aprendizaje estratégico

Durante el presente ejercicio, Vodafone España ha continuado desarrollando su programa de '*Reskilling & Upskilling*'. En este contexto, se ha puesto en marcha un plan formativo específico para el equipo de red, orientado a capacidades en competencias avanzadas relacionadas con la operación y el mantenimiento en la red RAN, 4G y 5G. Esta iniciativa ha permitido la internalización de funciones que anteriormente se encontraban externalizadas.

Asimismo, Vodafone España mantiene su colaboración con Skillsoft, Harvard y MIT, lo que posibilita ofrecer contenidos e-learning de alta calidad, complementarios a los desarrollados internamente. A través de esta oferta, los empleados pueden acceder a miles de cursos y actividades para el desarrollo de habilidades transversales como

comunicación, creatividad, mentalidad de crecimiento, efectividad, gestión del tiempo, liderazgo y competencias digitales. Además, se incluyen contenidos orientados a habilidades técnicas altamente demandadas en el sector, tales como ciberseguridad, coding, cloud, data driven, Software engineering, inteligencia artificial y desarrollo de nuevos modelos de negocios.

En septiembre, como parte del proceso de transformación organizativa, Vodafone España lanzó una nueva estrategia de aprendizaje alineada con sus prioridades y valores. Esta estrategia se articula en torno a acciones formativas dirigidas a fomentar:

- Pasión por ganar:** desarrollo de capacidades para identificar y aplicar estrategias que maximicen el éxito en proyectos y relaciones con clientes.
- Rapidez y foco:** adquisición de habilidades para ejecutar tareas con eficiencia, priorizar y tomar decisiones de manera ágil.
- Responsabilidad y trabajo en equipo:** promoción del compromiso individual y del trabajo colaborativo.
- Obsesión por el cliente:** mejora de procesos con el objetivo de optimizar la experiencia del cliente.

De acuerdo con esta estrategia, la plantilla dispone de una oferta formativa específica, complementaria a los recursos disponibles de forma asíncrona en la plataforma de aprendizaje corporativa.



1 Obsesión por el cliente

Aprende a generar la mejor conexión con nuestros clientes.

Presencial

Inscríbete aquí

11/10 11:00h-14:00h

2 Obsesión por el cliente

¡Te esperamos en la sesión Viaje al centro del cliente!

Presencial

Reserva tu plaza

18/10 12:00h-14:00h

3 Toma de decisiones

Aprende a enfocarte en lo que aporta valor al negocio, ven al taller de 'Eficiencia en acción'.

Presencial

Reserva tu plaza

25/10 10:00h-12:00h

4 Pasión por ganar

Conoce los cambios en nuestra oferta comercial en tan sólo 15 minutos.

Digital

Accede al curso

2024 Oct / Nov

5 Trabajo en equipo

Conoce técnicas para resolver situaciones complejas.

Presencial

Inscríbete aquí

2024 Oct / Nov

6 Pasión por ganar

Haz que tus formaciones a compañeros sean memorables.

Presencial

Inscríbete aquí

2024 Oct / Nov

7 Toma de decisiones

Lleva tus conocimientos sobre Excel a otro nivel.

Digital

Accede al curso

2024 Oct / Nov

8 Pasión por ganar

Potencia el negocio desarrollando hábitos atómicos.

Digital

Accede al curso

2024 Oct / Nov

9 Seguridad y privacidad

Protégete del Phishing y activa tu ciberconciencia.

Digital

Accede al curso

2024 Oct / Nov

Gestión del desempeño y del talento en Vodafone

En Vodafone España busca mejorar el desempeño y desarrollo de sus empleados mediante la fijación de objetivos claros y alineados con las prioridades estratégicas de la empresa. Este año se han incluido objetivos individuales alineados con dichas prioridades.

La participación en la fijación de objetivos alcanzó el 99.9% de los empleados, lo que refleja el compromiso con el desarrollo profesional y el impacto positivo en el negocio y los clientes.

Explora

Vodafone España tiene como objetivo crear un entorno de trabajo en el que todos los empleados puedan desarrollarse. El programa *Explora* es una iniciativa anual de desarrollo dirigida a empleados y empleadas de todas las categorías que han sido identificados con alto potencial durante la evaluación anual de desempeño.

Este programa tiene como finalidad impulsar su desarrollo y crecimiento. A través de iniciativas exclusivas, como el programa de coaching con la asignación de un mentor/a interno, los participantes tienen la oportunidad de trabajar en su propio desarrollo.

Programas de Liderazgo

En Vodafone España, el modelo de liderazgo ha evolucionado para afrontar los desafíos con resolución y pragmatismo, promoviendo un liderazgo ejemplar que inspire y motive a los equipos. Los líderes desempeñan un papel fundamental, destacándose por su transparencia y participación en la comunicación, así como por su capacidad para construir un entorno de trabajo ganador, optimista y abierto de mente.

La compañía apuesta por el aprendizaje constante y el desarrollo personal como pilares esenciales para liderar con éxito, fomentando una cultura en la que los logros se reconocen y los valores organizativos se reflejan en cada acción. Estas bases se fortalecieron mediante sesiones de co-creación con el ExCo y los directores, sembrando las raíces de la nueva cultura organizacional.

Se han reforzado los programas de liderazgo con la incorporando iniciativas clave, como el programa

"*Nuevos líderes*", diseñado específicamente para apoyar a los empleados que han sido recientemente promocionados. Este programa tiene como objetivo facilitar su transición al nuevo rol, proporcionándoles herramientas y conocimientos esenciales para liderar con confianza y eficacia, en línea con los valores y objetivos actualizados de la organización.

Además, Vodafone España continúa impulsando el '*Programa de Mentoring Vodafone*', cuyo objetivo es maximizar el potencial individual y apoyar el desarrollo de competencias. Los participantes, seleccionados anualmente según criterios específicos, forman parte de un programa de desarrollo de competencias con una duración de tres años. Al finalizar este proceso, tienen la oportunidad de obtener la certificación de la International Coaching Federation (ICF).

Este programa ha contribuido tanto a la creación de una comunidad sólida de mentores que comparten retos y conocimientos, como a ofrecer excelentes oportunidades de desarrollo profesional, crecimiento personal y retención del talento.

6 Mantener la confianza

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.

6.1 La red de Vodafone

6.1.1 Red móvil

Principales magnitudes

99,88%	Población cubierta con 4G
+7.743	Municipios con 4G
218	Destinos roaming abiertos (tecnologías 2G, 3G, 4G y 5G)

Durante el ejercicio fiscal 2024-25 se han puesto en servicio más de 879 nuevos emplazamientos 4G en la banda de 800MHz y, aprovechando la funcionalidad DSS (Dynamic Spectrum Sharing), a la vez que despliega cobertura 5G en la banda de 700 MHz, Vodafone despliega cobertura 4G en dicha banda, instalando en este caso más de 2.600 nuevos nodos en la banda de 700 MHz. Con estas nuevas incorporaciones, la operadora alcanza cobertura 4G en más de 7.743 municipios, entre los cuales se encuentran todos los de más de 5.000 habitantes, alcanzando así la cota del 99,88% de población cubierta con la Red 4G y más de 6.677 municipios que cuentan con cobertura 4G 800 MHz con cobertura mejorada en interiores.



Vodafone sigue evolucionando sobre 4G con tecnologías ya absolutamente integradas en su red, como 4G+ (LTE-A), que llega ya a **4.694** municipios, y VoLTE, que supera ya el 77,47% de los minutos de voz.

De la misma forma, Vodafone sigue siendo pionera en nuevas tecnologías, como NB-IoT y CAT-M que permite incrementar la duración de la batería de dispositivos M2M hasta 10 años, donde sigue desplegando, llegando ya a las todas las capitales de provincia y sus alrededores, con **más de 17.661** emplazamientos de red actualizadas con dicha tecnología NB-IoT. Cada estación base puede conectar más de 100.000 dispositivos a la Internet de las Cosas sin dejar de incrementar tanto las velocidades de descarga como la de subida de datos y reduciendo las latencias, lo que es una evolución de la red hacia el 5G.

Por otro lado, según el [Cuadrante Mágico de Gartner](#) Vodafone vuelve a posicionarse como líder en servicios de conectividad IoT por **undécimo año consecutivo**. De los 15 proveedores incluidos en el Cuadrante vuelven a ocupar el **primer puesto** en '**capacidad de ejecución**'. El informe destaca el enfoque de Vodafone centrado en ofrecer soluciones escalables, seguras y eficientes, claves para la transformación digital de las organizaciones. Además, dentro del mercado español de IoT, Vodafone supera ya los [8,5 millones de líneas activas](#) a 31 de marzo de 2025, lo que supone un incremento del 21% con respecto al año anterior

Gartner posicionó a Vodafone también como líder en su Cuadrante Mágico de 2025 para redes privadas móviles MPN por su visión estratégica y su capacidad para ofrecer soluciones de conectividad móvil adaptadas a sectores como la industria, la energía, la logística, la educación y la investigación.

Vodafone está firmemente comprometida e involucrada en el desarrollo de la tecnología 5G en España y continúa participando en las actuaciones contempladas en el Plan Nacional 5G. Desde que en junio de 2019 Vodafone puso en servicio la primera red 5G comercial en España, [esta red se ha extendido ya hasta 3.700 municipios, lo que supone un 90% de la población](#). Este 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 8.442 emplazamientos 5G en servicio a marzo de 2025. Habiendo desplegado este año fiscal casi 2.400 nuevos emplazamientos en esta tecnología.



Hogar 5G

Vodafone continúa trabajando con su producto 5G en casa como alternativa a la fibra, ha mejorado la cobertura móvil 5G en interiores del servicio Hogar 5G, al que ya pueden acceder 18,5 millones de personas, 10 millones más que hace un año. Bautizado comercialmente como Hogar 5G de Vodafone busca ofrecer hasta 1 Gbps de velocidad con una **solución FWA** que permite conectar decenas de dispositivos. Se trata de un dispositivo autoinstalable que pasa a ofrecerse de manera gratuita al contratar el servicio y que se puede mover a cualquier lugar que tenga una toma de energía. El informe sobre la experiencia en redes móviles que realiza [Opensignal](#), expone que Vodafone tiene la experiencia más fiable en España. Gana con una puntuación de 906 puntos en una escala de 100-1000 puntos, unos 10 puntos por delante de sus competidores. La Experiencia de Fiabilidad mide la capacidad de los usuarios para conectarse y completar con éxito tareas básicas en las redes de los operadores.

Por otro lado, la operadora ha resultado ganadora absoluta en Experiencia de Juegos Móviles y en 5G

Games Experience. Así como en la experiencia en aplicaciones de voz y voz 5G.

Por otro lado, por décima vez, el informe independiente [Umlaut Mobile Benchmark España 2025](#) realizado por umlaut, empresa de consultoría global y líder mundial en pruebas y evaluaciones comparativas de redes móviles en España, ha valorado cómo Vodafone mantiene el buen desempeño y especialmente la fiabilidad. Obtiene la puntuación más alta en la categoría de voz y destaca a la operadora en el apartado de disponibilidad de conexiones de voz HD (VoLTE)

Se demuestra así el liderazgo de la red para realizar con éxito llamadas de voz, mensajería instantánea, navegación web, uso de redes sociales y streaming de música y video.

Cobertura 5G

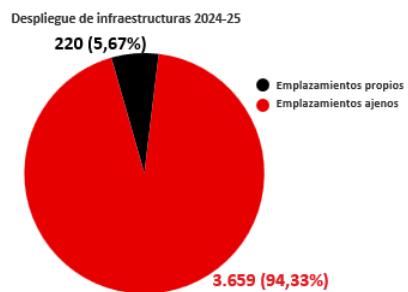
Vodafone España ha continuado con su despliegue de red 5G en la frecuencia de 700 MHz, para seguir ofreciendo un servicio diferencial a sus clientes con el objetivo de alcanzar al **90% de la población** y un total de **3.700 municipios** a finales de este año, superando las obligaciones de despliegue comprometidas. Asimismo, los 16.782 emplazamientos [de su red NB-IoT](#) (Banda Estrecha de Internet de las Cosas) llegan a todas las capitales de provincia y a sus alrededores.

De esta forma, Vodafone desplegará 5G en 513 poblaciones de menos de 1.000 habitantes, 388 en poblaciones de menos de 10.000 habitantes y en 56 poblaciones de entre 10.000 y 50.000 habitantes. 5G permite descargar contenidos 5 veces más rápido que con la red 4G y disfrutar de mejor cobertura y servicio en interiores, así como de menor latencia para acceder a los contenidos, proporcionando un servicio 5G diferencial para reducir la brecha rural e impulsar la transformación digital de las empresas.

Infraestructuras compartidas

Con el fin de minimizar el impacto ambiental de su actividad, la compartición de infraestructuras ha supuesto una componente importante del despliegue de Vodafone.

El 94,33% del despliegue en 2024-25 se realizó en infraestructuras compartidas de titularidad ajena.



6.1.2 Red fija

Principales magnitudes

2,7 M	Clientes de banda ancha fija
30,6 M	Unidades inmobiliarias disponibles con fibra
1,38 M	Clientes de Vodafone TV

Debido a la continua apuesta por la red de fibra, Vodafone dispone de una red de banda ancha que alcanza, a cierre de año fiscal, los **30,6 millones de unidades inmobiliarias** con una combinación de infraestructura propia y acuerdos mayoristas con terceros proveedores. Desde el día 1 de marzo entró en vigor **Fiberpass** (la empresa conjunta de FTTH que se constituyó con telefónica) a través de la cual la operadora accede a unos 3,3 millones de unidades inmobiliarias del total indicado.

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, 1,33 millones de clientes disfrutan de la televisión inteligente de Vodafone.

Calidad de la red

Los procesos y sistemas de trabajo de Vodafone, encaminados a la mejora continua, incluyendo los procedimientos de despliegue, operación y mantenimiento de red, cuentan desde 1997 con la **certificación ISO 9.001**.

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 2024-25 no se ha recibido ninguna sanción administrativa por estas causas.

Si bien Vodafone realiza estudios de impacto ambiental e implanta medidas correctoras cuando es necesario (por ejemplo, en áreas protegidas), el impacto de sus instalaciones en la biodiversidad es limitado.

6.1.3 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 se aplican 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 2023-24 la certificación anual de la red de estaciones de Vodafone. Para ello, **se han certificado más de 17.031 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).

6.2 Digitalización de clientes empresariales y sectores críticos

Vodafone continúa impulsando la digitalización de las empresas españolas a través de diversas iniciativas capaces de activar palancas de transformación y poniendo a su disposición servicios que mejoren su **productividad y eficiencia** en entornos seguros. La operadora ha seguido apostando por la divulgación de contenidos a través de los blogs de 'V-Hub' y 'Nuestra Visión' y se han llevado a cabo diversas sesiones de 'design thinking' como 'Lab Sessions' y 'Think Tanks' en el espacio de Vodafone Lab donde permite abordar proyectos de creación conjunta con clientes y partners para desarrollar nuevas soluciones y servicios.

'Tu Negocio a medida', 'Red Infinity Pro' y 'One Net Unite con Ring Central' han sido algunos de los lanzamientos comerciales para empresas de este año, productos y soluciones que aúnan conectividad y servicios avanzados y proporcionan al cliente flexibilidad en la contratación para adecuar los servicios a sus necesidades

Vodafone ha ampliado su catálogo de soluciones de comunicación con el lanzamiento '**One Net Recorder**', un innovador servicio de grabación de llamadas en la nube; y '**Tu Negocio en Portada**' para impulsar la transformación digital en los pequeños negocios y mejorar su visibilidad. Además, en colaboración con Fortinet, líder mundial en tecnología SDWAN y Firewall, ha lanzado un nuevo servicio **SDWAN PRO**. Este servicio permite a las empresas conectar sus sedes, empleados y servicios cloud de manera segura proporcionando conectividad ininterrumpida y ofreciendo a los empleados una red fiable y optimizada.

Destacan casos como el de **INZU Group**, que confió a Vodafone la implantación de una red móvil privada 5G SA con el objetivo de conectar las 12 empresas del grupo de forma segura y protegida contra ciberataques. Otro caso de uso reseñable es el proyecto del **Campus Vitoria-Gasteiz**, que aspira a ser el primer Parque Tecnológico a nivel nacional que ofrezca acceso de banda ancha ultrarrápida a empleados y visitantes. Mención especial al

despliegue de una red privada 5G Stand Alone se merece también el proyecto de **Ford**, que permitirá optimizar los procesos de producción de la compañía de automóviles en su factoría de Almussafes (Valencia), así como los de sus proveedores.

Por otro lado, un año más, Vodafone ha continuado promoviendo la creación de Smart Cities, con la ambición de crear ciudades más inteligentes y sostenibles a través de la tecnología. Buen ejemplo de ello es **LayN (Light as you Need)**, un proyecto pionero de gestión del alumbrado urbano que la operadora ha puesto en marcha junto a Serveo. La solución mejora el servicio ofrecido a la ciudadanía y optimiza los recursos energéticos mediante el análisis de patrones de movilidad usando tecnologías de Big Data, Analytics e IoT. También destacan, en este sentido, los proyectos de movilidad inteligente de **Rota**, o el proyecto de '**Sanxenxo y O Grove: Polos Turísticos Inteligentes**', que ambos municipios están desarrollando en el marco de la convocatoria de 'Destinos Turísticos Inteligentes' (DTI) puesta en marcha por Red.es, para el que han confiado en Vodafone el desarrollo de un portal web capaz de centralizar la información turística y actualizar su contenido en tiempo real.

Otro caso de éxito es la [digitalización de la atención al ciudadano en Fuengirola](#), potenciando la comunicación de la institución con la ciudadanía, mediante el desarrollo en el portal web del Ayuntamiento de una nueva herramienta que integra inteligencia artificial, aprendizaje automático y reconocimiento del lenguaje natural. Este nuevo asistente permite ampliar la oferta de información disponible para la ciudadanía, resolver trámites de principio a fin, asistencia en multi-idioma (hablado o escrito), lo que amplía la accesibilidad y utilidad para una diversidad de usuarios.

Destaca también la [digitalización de la atención al ciudadano de Morón de la Frontera](#), mediante dos soluciones: un **chatbot** con inteligencia artificial denominado "El gallo de Morón", desarrollado por Vodafone Business y 1MillionBot, para responder de manera inmediata y precisa a las consultas e inquietudes de los ciudadanos; así como una solución de **cartelería digital** que combina contenidos multimedia con tecnología puntera desarrollada por Vodafone junto con Fractalia, favoreciendo la

transparencia e impulsando la participación ciudadana en las principales actividades del ayuntamiento.

A lo largo de este año, las **redes móviles privadas sobre 5G** (MPNs - Mobile Private Networks) han cobrado un especial protagonismo dada la mejora de productividad que conlleva al combinar ambas tecnologías.

Vodafone España es una de las compañías pioneras en implementar este tipo de tecnología en el sector industrial, siendo reconocida como líder en el **Cuadrante Mágico de Gartner** en su último informe. Este reconocimiento reafirma la posición de Vodafone como un referente en el ámbito de las soluciones de conectividad móvil y redes privadas, destacándose por su capacidad para ofrecer soluciones avanzadas y adaptadas a las necesidades específicas de las empresas.

Un ejemplo de ello es el proyecto junto a **Geoalcali**, que desplegará la primera red privada 5G en una mina en Navarra con el objetivo de demostrar cómo la tecnología puede transformar sectores industriales clave, mejorando tanto la seguridad como la eficiencia operativa.

Las redes privadas 5G destacan por ofrecer conectividad exclusiva, alta velocidad, baja latencia y una capacidad superior para conectar dispositivos en entornos complejos, lo que es esencial para aplicaciones que exigen respuestas en tiempo real. Su seguridad y capacidad de procesamiento de datos en local o en la nube permiten reducir los tiempos de respuesta y mejorar el rendimiento. También permiten una alta densidad de conexión, facilitando la escalabilidad para miles de dispositivos en entornos industriales complejos.

En este sentido, cabe destacar la adjudicación del mayor de los lotes del contrato de las comunicaciones de la **Junta de Castilla y León**; el **despliegue de 5G en los trazados de Alta Velocidad** de Albacete-Alicante y Barcelona-Figueras; la dotación de pizarras digitales en el sector educativo con el **Gobierno de Aragón**; la gestión del sistema de seguimiento telemático para el **cumplimiento de penas de violencia de género**, adjudicado por el Ministerio de Igualdad, así como sus novedades en el desarrollo de soluciones de teleasistencia, entre las

que se encuentra la aplicación 'Connected Living', que se presentó en el Social Living-Lab de Málaga. Asimismo, la operadora ha continuado trabajando en dotar de nuevas capacidades el área digital Mi Vodafone Business, espacio en el que los clientes pueden realizar de forma cómoda y sencilla múltiples servicios y gestiones de manera autónoma, anteriormente solo disponibles a través de la asistencia telefónica tradicional.

En el ámbito público, Vodafone también ha destacado por su participación en proyectos de gran impacto. Ejemplo de ello es la colaboración con la **Junta de Andalucía** para la culminación del Plan Vuela, donde se ha implantado la mayor red WIFI pública de España con 3.100 sedes conectadas en 700 municipios, garantizando el acceso a internet de manera universal, segura y eficiente para más de 8 millones de ciudadanos y empleados públicos.

Además, ha proporcionado soluciones de telefonía e inteligencia artificial para la **Universidad Católica de Murcia**, y ha desplegado cobertura móvil en zonas rurales aisladas de **56 municipios en Galicia**, donde por primera vez tendrán acceso a conexión.

Vodafone también ha liderado el despliegue de la red privada 5G para la **Unidad Militar de Emergencias** (UME) en todo el territorio nacional, así como la implementación de un dron cautivo que ampliará la zona de cobertura, garantizando conectividad en áreas con terrenos difíciles.

6.2.1 Innovación

En línea con el protagonismo que han adquirido las redes móviles privadas, desde el área de innovación se ha trabajado durante ejercicio fiscal 2024-25 en el análisis de las oportunidades de negocio que proporcionan estas redes.

En este sentido, Vodafone se adjudica los servicios de colaboración en la nube de **Asepeyo** donde suministra licencias de Google Workspace y proporciona soporte experto en servicios Google, completando así los servicios que presta de One Net con telefonía móvil y comunicaciones unificadas.

Además de la actividad dentro del espacio de Vodafone Lab, programa de formación y coaching para estudiantes universitarios interesados en convertirse en los futuros líderes de Vodafone, ha realizado una edición internacional en la que han

participado más de 1.000 estudiantes de Grecia, Rumanía, Turquía y España. [En esta ocasión un grupo de estudiantes de la Universidad de Málaga \(UMA\)](#) han conseguido llegar a la final de esta primera edición internacional con su proyecto HarvNext, que pretende modernizar y optimizar el sector agrícola. Los otros dos finalistas son los proyectos 'Adaptease', de Turquía, y 'mylasis', de Grecia.

One Net

Vodafone ofrece a sus clientes a través de esta [plataforma](#) un servicio de centralita profesional en la nube, que permite incrementar la productividad, con capacidades de comunicación para voz fija y móvil en movilidad. Dispone de un amplio catálogo de servicios, y con capacidad para procesar 1.000 llamadas por segundo, con servicios de telefonía avanzada, soluciones de mensajería instantánea y herramientas de colaboración con asistencia 24x7. En la actualidad está siendo utilizada por más de 2 millones de usuarios.



[Vodafone One Net](#) ofrece al usuario la posibilidad de:

- Realizar llamadas de voz y video en alta definición.
- Chat disponible para intercambiar mensajes, de forma individual o en grupo.
- Compartir archivos.
- Disfrutar de las funcionalidades de centralita virtual (grupo de extensiones, cola de llamadas, presentación de número de cabecera, manager-asistente, etc.).
- Sala de reuniones individual.
- Servicio de grabación de llamadas en la nube, para registrar y almacenar conversaciones.
- Posibilita la integración con otras aplicaciones empresariales a través de VORA, que expone a terceros las funcionalidades de telefonía vía API, para adaptar aplicaciones a la medida de cualquier negocio en múltiples sectores de actividad.

Ciberseguridad

Desde la Unidad de Negocio de Vodafone Empresas se ha creado la posición de dirección de Ciberseguridad, marcando un paso estratégico fundamental para la Compañía, con el objetivo de fortalecer su enfoque hacia la ciberseguridad de los clientes empresariales y las administraciones públicas, así como capitalizar nuevas oportunidades en este ámbito. De esta forma, Vodafone refuerza su compromiso con la seguridad digital en el entorno empresarial y sigue avanzando hacia su objetivo de ofrecer soluciones de ciberseguridad líderes que ayuden a sus clientes a gestionar de forma efectiva los riesgos digitales en un mundo cada vez más interconectado.



6.2.2 Soluciones IoT

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.

Durante este año, Vodafone ha reafirmado su liderazgo en el mercado español alcanzando los 8,5 millones de líneas activas de IoT a 31 de marzo de 2025.

Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, la Operadora ha ganado **620.000 nuevas líneas**. Este incremento del **21,5%** respecto al mismo trimestre del año fiscal anterior confirma su liderazgo en el mercado español.

Estas cifras son el resultado de una estrategia de diversificación de productos y servicios, así como del **despliegue pionero de la primera red específica de IoT en España (Nb-IoT) en 2017**. La red, disponible en todas las capitales de provincia y sus alrededores, cuenta con **más de 16.782 emplazamientos** y cada

estación base puede conectar más de 100.000 **dispositivos** a la Internet de las Cosas sin dejar de incrementar tanto las velocidades de descarga como la de subida de datos y reduciendo las latencias.

En el campo de los servicios asistenciales, la solución de **teleasistencia** digital de IoT ayuda a los servicios asistenciales a comunicarse con las personas dependientes y monitorizar sensores instalados en el domicilio.

Asimismo, por **undécima vez consecutiva**, Gartner ha nombrado a Vodafone como [Líder entre los líderes en su Cuadrante Mágico para Servicios de Conectividad IoT, a nivel mundial.](#)

El Cuadrante Mágico™ de Gartner® es un informe anual que evalúa a los principales proveedores de tecnología del mundo en función de dos criterios clave: capacidad de ejecución e integridad de la visión. Este análisis ayuda a las empresas a identificar a los socios tecnológicos que mejor se adaptan a sus necesidades. En este sentido, Vodafone ha sido posicionada por Gartner como Líder en la posición más alta en el eje de capacidad de ejecución. Esto reafirma la posición de Vodafone como líder global en esta área y atestigua el éxito continuado de la estrategia centrada en la escalabilidad, la fiabilidad y la innovación para empresas de todos los tamaños e industrias.

Soluciones IoT para sectores críticos

La tecnología IoT permite tomar decisiones rápidas y fundamentadas con datos instantáneos al alcance de la mano. De esta forma, las empresas pueden implementar modelos dinámicos de fijación de precios en tiempo real y gestionar activos más allá del contador, desde la carga de vehículos eléctricos y paneles solares hasta el almacenamiento de energía, entre otros. En la actualidad, Vodafone España integra la tecnología IoT en sectores como la seguridad y las alarmas conectadas, la banca a través de los medios de pago, los operadores logísticos, las flotas conectadas, las energías renovables, la agricultura, la gestión de Smart Cities, residuos o la gestión integral de agua y electricidad o los servicios asistenciales, entre otros.

Líder en la digitalización del ciclo del agua

En el ámbito de los **suministros urbanos**, destaca el [acuerdo al que Vodafone llegó con Aqualia](#), y con

Canal de Isabel II, para **digitalizar el ciclo de gestión del agua**, que implica la conexión a la red NB IoT de más de un millón de contadores de agua en el primer caso y de 315.000 contadores en el segundo caso, durante cinco años.

La digitalización de este proceso ofrece a los usuarios un mejor conocimiento de los usos del agua y de la eficiencia en el uso de esta, incrementar la transparencia en la gestión del agua, contribuir a la mejora en aspectos ambientales y generar empleo de alta cualificación técnica.

En el campo de la **protección de los ecosistemas naturales**, en colaboración con CEPSA, [Vodafone ha instalado sensores IoT en la Laguna Primera de Palos de la Frontera](#) para la detección temprana de incendios forestales en este espacio de gran valor ecológico.

Del mismo modo, [Vodafone, con el Ayuntamiento de Antequera y la agencia AMAyA de la Junta de Andalucía, realiza un piloto de un novedoso sistema de sensores IoT para la detección temprana de incendios forestales](#) en su fase inicial. El sistema se adapta a cualquier tipo de entorno forestal arbolado y, a través de inteligencia artificial y de un sistema de algoritmos personalizado para el tipo de vegetación, es capaz de identificar incendios en los primeros minutos de combustión.

En el campo de los **servicios asistenciales**, Vodafone ha desarrollado una solución de teleasistencia digital de IoT orientada a ayudar a los servicios asistenciales a comunicarse con las personas dependientes que gestionan en remoto, tanto a través de voz como de vídeo, así como a monitorizar los sensores instalados en el domicilio e incluso los que pueda llevar encima, como relojes inteligentes o botones del pánico, entre otros. La solución cuenta con diferentes interfaces y funcionalidades –horarios, recordatorios de las tareas cotidianas, listas de tareas, guías visuales y videollamadas entre otras– y ofrece una configuración sencilla e intuitiva. De este modo, favorece la tranquilidad de los cuidadores y la autonomía de las personas dependientes para realizar las tareas cotidianas en el día a día de su hogar.

Balizas IOT V16

Vodafone España ha comercializado más de 250.000 luces de emergencia [V16 con marcas como Help Flash IoT y LED ONE](#), fabricadas por Netun Solutions y Grupo PF Seguridad – ERUM respectivamente, tanto para empresas como particulares. Estos dispositivos están conectados a su red específica de Internet de las Cosas, que cuenta con más de 16.000 emplazamientos en todo el país. La señal V16, que será obligatoria a partir del 1 de enero de 2026, reemplazará a los triángulos de emergencia e incluye conectividad en todo el territorio nacional gracias a la SIM conectada a la red de Internet de las Cosas de Vodafone, incluso en espacios con escasa cobertura gracias a la denominada ‘cobertura profunda’, por lo que además de ofrecer una visibilidad mucho mayor que la de un triángulo, en todo tipo de condiciones climáticas, la baliza conectada emite, en caso de emergencia, una señal de geolocalización que es recibida por la plataforma DGT 3.0. Desde allí el aviso de la incidencia sería susceptible de ser enviado a los navegadores, a las aplicaciones de movilidad y a los ordenadores de a bordo de los vehículos situados en la zona de influencia, para que los conductores que circulen por ella puedan adoptar las medidas oportunas (reducir la velocidad, cambiar de carril...) y realizar una conducción segura.



diferentes niveles de comprensión. También sobre temáticas de su interés, que van desde la digitalización, ciberseguridad o soluciones punteras como la Inteligencia Artificial hasta finanzas, legislación, cursos o ayudas a su disposición. Solo en el último año, más de 33.000 usuarios han accedido a V-Hub, de los cuales, más de la mitad han vuelto a visitar la plataforma.

Esto supone una clara ventaja en cuanto a seguridad vial, ya que al conectar a personas, carreteras y vehículos y reducir los tiempos de respuesta, se puede reducir la mortalidad en caso de accidente.

6.2.3 V-Hub

En Vodafone somos conscientes de los retos a los que se enfrentan las pymes en su día a día, por este motivo, desde Vodafone se impulsa la adaptabilidad, productividad y crecimiento de pequeñas y medianas empresas, a través de una serie de iniciativas que tienen como fin, facilitarles los recursos, herramientas y soluciones adaptadas a cada momento para sacarle el máximo rendimiento a sus negocios. En concreto, este apoyo se proporciona a través de [V-Hub](#), un espacio en el que se ofrece contenido de todo tipo, consejos e información relevante adaptada a

7 Cumplimiento y empresa responsable



7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas

Vodafone España tiene diseñado un sistema de gobierno corporativo en el que se incluyen las responsabilidades ejecutivas y el control diario asociados a dicho sistema, y más en concreto, el asegurar, difundir e implementar el Código de Conducta y las Políticas Corporativas. Para ello, contamos con el compromiso y respaldo del Administrador Único y Consejo Ejecutivo de Vodafone España 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 a los más altos estándares éticos, teniendo en cuenta las características y singularidades del mercado español, creando una verdadera cultura de cumplimiento dentro de la compañía.

Nuestro Código de Conducta está dirigido a todos los que trabajan para y con Vodafone: empleados, directores, contratistas, filiales, sociedades y proveedores. Esperamos que nuestros proveedores y socios comerciales mantengan los mismos estándares y cumplan con nuestro Código de compras éticas.

Códigos Éticos, Códigos de Conducta y Principios de Negocio

Vodafone España cuenta con normas internas que son de obligado cumplimiento para todos sus consejeros, directivos y empleados. A la cabeza de este marco normativo se encuentra el Código de Conducta de Vodafone, el marco de referencia que recoge los principios éticos y de negocio para el desarrollo de las actividades de Vodafone. El código de conducta puede consultarse en [este enlace](#).

Adicionalmente, Vodafone España 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, las de 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 el Código Deontológico en las Operaciones de Televanta, Código de Buenas Prácticas de Cancelación de Portabilidad Móvil, Código de Buenas Prácticas para el Despliegue de Red (FEMP), Código de Buenas Prácticas Tributarias y la Alianza Móvil contra el Contenido de Abusos Sexuales a Menores.

Respecto de los temas de Metaverso e IA, aunque los reguladores están dando pasos para abordar esta cuestión, por ejemplo, con la propuesta del Reglamento de Inteligencia Artificial en el ámbito de la Unión Europea, hasta que haya normas en vigor las empresas como Vodafone deben ser diligentes y actuar con responsabilidad social, dando un paso hacia la autorregulación que aporte cierta seguridad y transparencia tanto a sus clientes como a la sociedad en general.

En este sentido, Vodafone España ha adoptado el ‘Marco de Inteligencia Artificial (IA)’ que establece el

enfoque de la compañía para desarrollar e implantar en el negocio la IA de forma responsable, respetando siempre la privacidad y la seguridad de los datos del usuario final y sus derechos fundamentales asociados. También persigue ayudar a la toma de decisiones basadas en la IA que sean justas y estén libres de cualquier sesgo perjudicial.

7.1.1 Programas contra el Fraude y la Corrupción

Programa 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 que se actualiza de manera periódica. Todos los empleados que se incorporan a la compañía deben realizar esta formación. A fecha 14

de abril de 2025, el 100% de los empleados de Vodafone España, han realizado el módulo obligatorio 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.

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 económica y monitorización de las transacciones, notificaciones de actividad sospechosa y monitorización de cumplimiento normativo, todo ello para asegurar que se cumplen las obligaciones normativas establecidas.

'Speak Up'

Vodafone España, en línea con la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo del 23 de octubre de 2019, opera un mecanismo de canal de denuncias llamado "*Speak Up*", aplicable a todos los empleados, colaboradores externos y proveedores. Este canal está disponible las 24 horas del día, los 365 días al año, y ofrece plenas garantías de confidencialidad para reportar cualquier preocupación crítica, como presuntas irregularidades, incumplimientos o comportamientos que pudieran ser ilegales o delictivos (fraude, soborno, fijación de precios, acoso, intimidación o conflicto de intereses, entre otros).

Una vez planteada una duda o inquietud, el equipo de **Triage** evalúa su criticidad y decide qué área gestionará el caso (Recursos Humanos, Seguridad, Legal, etc.), recopilando toda la información necesaria.

El proceso de denuncia se rige por los siguientes principios:

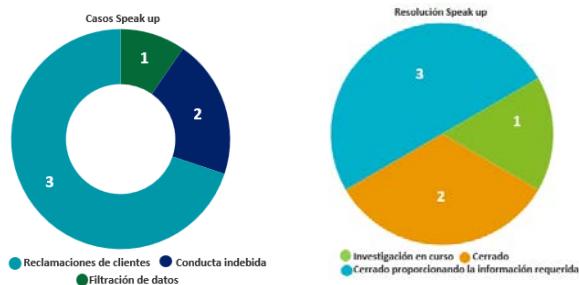
- Tratamiento consistente.

- 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.

A raíz de la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el equipo jurídico realizó un análisis para determinar el cumplimiento de Vodafone España con la misma.

Además, en 2024, se aprobó el Real Decreto 1101/2024, de 29 de octubre, por el que se autoriza la constitución de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.I.P., como entidad pública de ámbito estatal con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada. En cumplimiento con lo anterior, una vez se constituya la Autoridad Independiente de Protección al Informante, Vodafone España comunicará y registrará la persona designada responsable del canal de denuncias.

Durante el ejercicio 2024-25 se registraron un total de seis (6) casos, todos abiertos a través de la plataforma de **Speak Up, Navex**. De los seis (6) casos, tres (3) estaban relacionados con reclamaciones de clientes, los cuales dos (2) fueron cerrados redirigiendo al departamento de Atención al Cliente, y uno (1) sigue en proceso de investigación. También se registró un (1) caso relacionado con una brecha de datos de cliente, el cual se cerró proporcionando la información requerida. Además, se clasificaron dos (2) casos como conductas de empleados, que se cerraron proporcionando la información adecuada.



Acciones contra el fraude y la corrupción

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

Las evaluaciones de riesgo realizadas durante el 2024-25, que incluyen la posible corrupción como factor de riesgo, han sido las siguientes:

- Revisión anual de proveedores y empleados de la compañía acorde a los posibles conflictos de intereses recogidos en la política corporativa.
- 'Due diligences' realizadas:
 - Incorporaciones a la red comercial de nuevos agentes: 97 evaluaciones.
 - Incorporaciones, promociones y movimientos laterales de empleados, previa autorización firmada por el candidato sobre el proceso de verificación. Dicho proceso de verificación está recogido y detallado en la política corporativa: 174 evaluaciones.

En el ejercicio 2024-25 no se han registrado incidentes de corrupción.

7.1.2 Privacidad en Vodafone

Para Vodafone España, la protección de datos y la privacidad de la información de sus clientes, usuarios y empleados es fundamental. La compañía cuenta con políticas de cumplimiento que garantizan el respeto a las obligaciones y garantías establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, y en toda la normativa aplicable.

En cuanto a la gestión de la seguridad de la información y las comunicaciones de sus clientes, Vodafone ha renovado el certificado del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la norma ISO 27001.

Además, Vodafone está adherido al Código de Conducta de tratamiento de datos en la actividad publicitaria y al Código de Conducta para la

resolución de controversias de protección de datos en el sector de las comunicaciones electrónicas. Estos códigos, promovidos por Autocontrol y aprobados por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), incluyen una vía alternativa para la resolución de controversias en materia de protección de datos y establecen directrices que deben seguir las entidades inscritas. Con la adhesión a estos códigos, Vodafone demuestra su compromiso y proactividad con el cumplimiento de la normativa de protección de datos tanto en su actividad publicitaria como en el marco de los servicios prestados por las entidades adheridas.

Los principios de privacidad de Vodafone se pueden consultar en la página 45 del código de conducta.

Expedientes y requerimientos relativos a Privacidad durante el ejercicio

Expedientes Sancionadores	7*
Expedientes Sancionadores pagados sin posibilidad de recurso	1
Requerimientos de Información	105
<u>Costes totales pagados asociados a Expedientes Sancionadores</u>	<u>200.000</u>

*Del total de 7 expedientes sancionadores, a 31 de marzo de 2025: 5 se encuentran en fase de alegaciones en vía administrativa pendientes de resolución, 2 se encuentran recurridos en fase contencioso-administrativa ante la Audiencia Nacional.

7.1.3 Reclamaciones y publicidad responsable

Reclamaciones

Vodafone continúa poniendo especial foco en el cliente y en sus motivos de reclamación. Se prioriza tanto en la 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, correo electrónico o llamada telefónica.
- Presencial al acudir los clientes a alguna de las sedes de Vodafone. Formulario web. Desde enero del 2023, se pone en marcha la posibilidad de poner una reclamación a través de la web para clientes particulares y autónomos.
- Presentación de hoja de reclamaciones.
- Comunicación por parte de Organismos Oficiales Públicos o Privados (Organizaciones de Consumidores y Usuarios / AENOR) así como los reportados desde la SETID.
- Redes Sociales.

Las reclamaciones recibidas y gestionadas son analizadas mensualmente. Se trabaja sobre los

motivos de reclamación, realizando mejoras en procesos, políticas y en la calidad de la atención.

Durante el ejercicio 2024-25, las reclamaciones han mantenido una tendencia positiva a la baja, con una disminución del 38,47 % en el número de reclamaciones oficiales en comparación con el ejercicio anterior.

Dentro de esta cifra, se han sumado las reclamaciones de la marca Lowi junto con las de la marca Vodafone.

Además, se han implantado un 68% de las acciones más relevantes, tales como:

- **Descuentos Permanentes:** Desde junio de 2024, los clientes que disponían de un descuento por tiempo limitado en su tarifa lo mantienen de forma indefinida, así Vodafone, de forma proactiva lo aplica a su cartera de clientes.
- **Restricción por defecto a llamadas con prefijo de tarificación adicional 807.** Es necesario que el cliente solicite la activación.
- **Mayor información en el proceso de logística,** con trazabilidad al cliente mediante SMS adicionales y a través de MiVf.
- **Proceso portabilidad saliente.** Desde el mes de Octubre de 2024, cuando el cliente porta sus líneas móviles, se le informa mediante llamada saliente que mantiene sus líneas fijas; y si no está interesado en mantenerlas, se aplica la baja en ese momento
- **Tarifa viaje mundo.** Se informa al cliente de esta tarifa, pero solo se activa si lo solicita.

	Clientes empresas	Clientes particulares
Reclamaciones	0,01%*	0,12%*
Resolución	72,39%**	84,54%**

*Promedio del volumen de reclamaciones en relación con el 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.

3.120 consultas/mediaciones gestionadas durante 2024-25 (un 43,27% menos que el ejercicio anterior) con un nivel de servicio del 97,81%, resolviendo el 82,78% de las mediaciones.

Publicidad responsable

Todas las producciones que realiza Vodafone España respetan escrupulosamente las medidas de seguridad impuestas por la Asociación de Productoras de Cine Publicitario de España (APCP).

Asimismo, todas las campañas lanzadas durante el ejercicio cumplen con la legalidad vigente. Para garantizarlo, Vodafone cuenta con un mecanismo de control interno por el cual el departamento legal revisa todas las campañas antes su lanzamiento.

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

En el ejercicio 2024-25, Vodafone no ha recibido sanción alguna relativa a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

7.1.4 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 tiene 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 9.001:2015, 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.

7.1.5 Fiscalidad

Enfoque fiscal

Vodafone España opera dentro de un marco de gobernanza fiscal diseñado para brindar certeza a todas las partes interesadas en relación con sus asuntos fiscales. La compañía cuenta con una estrategia fiscal basada en sus principios fiscales, que respalda su política de gestión de riesgos fiscales e incluye un Código de Conducta Fiscal.

Los niveles de cumplimiento son revisados y controlados por los órganos de gobierno correspondientes y cualquier incumplimiento se

considera como una falta grave, pudiendo estar sujeto a medidas disciplinarias.

Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

Vodafone España dispone de una política de gestión de los riesgos fiscales que puedan derivarse del desarrollo de su actividad. Esta medida establece el marco de actuación para la gestión de dichos riesgos, así como las pautas y mecanismos de control que deben implementarse dentro de la organización.

Estas directrices 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 articula mediante diversos procedimientos de control y reporte y está supervisado, en última instancia, por la Dirección de la compañía, así como por el Comité de Auditoría y Riesgos del grupo Zegona. Las cuestiones clave se revisan de forma periódica, al menos una vez al año.

Prevención de litigios fiscales

Vodafone España procura evitar conflictos en materia fiscal mediante mecanismos como el mantenimiento de posiciones fiscales debidamente fundamentadas desde un punto de vista técnico con respecto a la normativa legal vigente; la formulación de explicaciones claras y transparentes sobre las posiciones adoptadas; la adecuada documentación de los hechos y del contexto de negocio en que se enmarcan dichas posiciones; el mantenimiento de una relación respetuosa y una comunicación fluida con las autoridades fiscales; y la implementación de sólidos procedimientos de cumplimiento que garanticen la precisión e integridad de las declaraciones tributarias.

Al abordar el riesgo fiscal, se consideran factores como el impacto en la reputación, las relaciones con las Administraciones Tributarias, las consecuencias de posibles desacuerdos en la aplicación de la normativa y el beneficio derivado de contar con certeza respecto a situaciones fiscales inciertas o en disputa.

Apetito por el riesgo

Las necesidades comerciales de Vodafone España son prioritarias y la función fiscal está orientada a proporcionar un asesoramiento claro, oportuno y relevante, centrado en el negocio, en todos aquellos aspectos fiscales que deban ser objeto de

consideración. Cuando existan rutas alternativas para alcanzar los mismos resultados comerciales, debe recomendarse el enfoque fiscal más eficiente, siempre que cumpla con toda la normativa aplicable.

Compromisos de la función tributaria

La función fiscal colabora estrechamente con el negocio para mitigar el riesgo fiscal, mediante las siguientes acciones:

- Proporcionar un asesoramiento claro, oportuno y relevante.
- Asegurar que la empresa comprenda la política y principios de gestión de riesgos fiscales, incluido el apetito por el riesgo.
- Garantizar que se entienda que la función fiscal debe estar involucrada en todas las transacciones, desde la planificación y la implementación hasta la documentación y el mantenimiento posterior.
- Facilitar información adecuada como parte del proceso de aprobación de propuestas comerciales para asegurar una comprensión clara de las consecuencias fiscales, tanto en términos de costes y beneficios como de riesgos.

Además de estas directrices, Vodafone España cuenta con un **Código de Conducta Fiscal** interno que establece los estándares de conducta profesional esperados de todas las personas que forman parte de la función fiscal. Asimismo, la compañía está adherida al **Código de Buenas Prácticas Tributarias** aprobado en el Foro de Grandes Empresas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

Controles para el adecuado cumplimiento tributario

El equipo responsable de la función fiscal participa en la planificación, implementación y documentación de situaciones como cambios significativos en las actividades comerciales existentes (incluidos nuevos productos, servicios y promociones); adquisiciones y enajenaciones de activos comerciales o de participaciones societarias; cambios en la estructura corporativa; acuerdos de financiación nacional o transfronteriza; transacciones comerciales importantes; acuerdos comerciales intragrupo o nuevos procesos significativos que puedan afectar al cumplimiento tributario.

Todas las decisiones deben considerar tanto el rendimiento y el riesgo financiero como el riesgo potencial para la reputación de la compañía.

Evaluación de riesgos

Todas las decisiones de negocio relevantes deben estar respaldadas por una evaluación de su riesgo fiscal, la cual debe incluir, aunque no limitarse a, los siguientes elementos:

1. Una descripción completa del asunto, incluida una exposición clara y resumida de los hechos.
2. Una evaluación de los costes y beneficios financieros de todos los escenarios potenciales.
3. Una valoración de los costes y beneficios no financieros, incluyendo la naturaleza y cantidad de recursos necesarios para obtener el beneficio.
4. Una estimación de la probabilidad de cristalización del riesgo.
5. Un análisis sobre el probable proceso de resolución de disputas.
6. Recomendaciones finales.

Requisitos sobre cumplimiento tributario

El Código de Conducta Fiscal requiere que se cumpla con todas las disposiciones normativas aplicables asegurando la exactitud e integridad de la presentación de la posición fiscal en la información financiera de Vodafone. De este modo, las cuentas financieras reportadas, tanto al cierre del ejercicio social como en los períodos intermedios, deben reflejar de forma adecuada todos los tributos, incluidos aquellos contabilizados por encima de la línea de EBIT.

Relaciones con las autoridades fiscales

De acuerdo con los requisitos del Código de Conducta Fiscal, y con el objetivo de fomentar relaciones constructivas con las autoridades fiscales, gobiernos y organismos públicos relacionados, Vodafone España actúa de manera profesional, transparente y oportuna. Para ello, debe:

- Gestionar de forma proactiva la relación con las autoridades fiscales, con el objetivo de minimizar el riesgo de impugnación, disputas o perjuicios a su credibilidad.
- Participar en cualquier proceso de consulta formal de la autoridad tributaria donde se espera que el asunto en consulta pueda tener un impacto material.

- Colaborar en discusiones y en el desarrollo de propuestas con organizaciones nacionales e internacionales, como la OCDE y la Unión Europea, cuando sea posible y apropiado.

En sus interacciones con las autoridades fiscales, Vodafone España busca maximizar la seguridad jurídica. Para ello, plantea consultas vinculantes 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, cuando la complejidad o el grado de incertidumbre de una cuestión así lo requiere. Asimismo, persigue la formalización de Acuerdos Previos de Valoración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), conforme a los artículos 22 y siguientes del Real Decreto 634/2015, de 10 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades. Además, solicita planes especiales de amortización del 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 España participa de forma habitual en consultas públicas y procesos de elaboración de disposiciones normativas, tanto directamente como a través de su pertenencia a 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 de redes de comunicaciones electrónicas, así como en la consecución de los objetivos de la Agenda Digital. Asimismo, la compañía participa en diversos foros en los que se abordan asuntos fiscales a nivel internacional.

Cabe destacar su participación en el Foro de Grandes Empresas constituido por la AEAT, cuyo objetivo es fomentar el diálogo con los grandes contribuyentes mediante reuniones conjuntas o sectoriales en las que se analizan los principales retos que plantea la relación entre las grandes empresas y la Administración Tributaria. Esta iniciativa busca promover un modelo de relación cooperativa entre las partes.

Además, Vodafone España es miembro de la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) y de la Asociación Española para la Digitalización (DigitalES), ambas especialmente involucradas en el desarrollo de iniciativas en materia fiscal relacionadas con las industrias que representan.

7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone

A través de la conectividad, Vodafone España contribuye al desarrollo socioeconómico de las personas y las comunidades, al tiempo que facilita la protección y promoción de los derechos humanos y libertades fundamentales.

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 cuenta con 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.

Cabe destacar que durante el ejercicio 2024-25 no se han registrado incidentes en contra de los derechos humanos.

La política se puede consultar en [este enlace](#).

7.2 Cultura de Compliance

Vodafone España apuesta firmemente fomentar una cultura de cumplimiento y control respecto a la normativa vigente, con una política de tolerancia cero frente a la comisión de actos ilícitos, como única vía para garantizar la sostenibilidad del modelo de prevención.

La compañía dispone de planes de auditoría y formación general obligatoria en formato online para todos los empleados, incluido el Comité Ejecutivo, centrada en normativas de obligado cumplimiento, políticas corporativas y el Código de Conducta. Además, se imparte formación específica a los colectivos de mayor afectación de acuerdo con el objeto de la política corporativa en cuestión.

Con el fin 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 *“Doing What’s Right”* (Hacer lo correcto), y es ejecutado conjuntamente por los departamentos de Comunicación Interna, Recursos Humanos y Compliance, quienes se encargan de su implantación, ejecución y seguimiento, con el apoyo y patrocinio de los miembros del Comité Ejecutivo.

Contar con un programa orientado a crear y mantener la cultura de compliance es esencial para asegurar 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.

7.2.1 Herramientas de Prevención y Control

Vodafone España ha implementado una serie de medidas para verificar la eficacia del cumplimiento de sus políticas corporativas, estableciendo así las líneas de defensa de la compañía. Junto con el Código de Conducta, las políticas corporativas y los planes de formación destacan los siguientes controles y herramientas:

- **Canal de Speak Up.** Es el canal ético de Vodafone, destinado a comunicar cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento

contrario a la ética, la legalidad y las normas corporativas de la compañía.

- **Grupo de Triaje.** Este comité asesora y propone acciones para analizar los casos reportados a través del Canal de Speak Up y define los pasos a seguir para su investigación y resolución. Está formado por el Director de Recursos Humanos, los responsables de Seguridad Corporativa y el Compliance Officer.
- **Auditoría Interna.** Como tercera línea de defensa, se encarga de evaluar de manera independiente el entorno de control interno de la compañía, basándose en un plan anual previamente definido que considera los principales riesgos detectados. Además, se realizan auditorías externas por parte de terceros independientes para temas puntuales.
- **Área de Compliance.** Actúa como segunda línea de defensa, realizando la verificación anual de la eficacia del programa de cumplimiento normativo y de Corporate Defense. Esto incluye la evaluación de la efectividad de los controles principales definidos en las matrices de riesgo correspondientes. Los resultados se recogen en un informe anual, que se presenta al Director de Legal, al Administrador Único de Vodafone España y, finalmente, al Comité de Auditoría y Riesgos.
- **Responsable de la Política.** Son las personas responsables dentro de la Compañía de la adecuada implantación y monitorización de los controles que cada política corporativa y cada riesgo penal tiene asociados en Vodafone España, representando a la primera línea de defensa.
- **Due diligence.** Es el proceso de diligencia debida que se realiza a los proveedores con los trabajadores de Vodafone España, cuya evaluación está documentada y basada en los resultados del análisis de riesgo de diferentes áreas del tercero, como su estructura de Compliance, Código de Conducta y demás políticas corporativas propias.

A consecuencia de la salida de Vodafone España del Grupo Vodafone, durante el ejercicio 2024-25, se realizó un plan de rediseño de la estructura de Compliance que incluyó la adaptación de políticas corporativas, creación de nuevas políticas aplicables,

comunicación y concienciación, o diversas auditorías externas entre otras medidas.

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 refuerzan esta función.



7.2.2 Programa de Prevención de Riesgos Penales

Vodafone España ha implantado un Programa de Prevención de Riesgos Penales (Corporate Defense), cuyo 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 Zegona Communications Plc. 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 ámbitos de actuación de Vodafone España, clasificando los delitos incluidos en el Código Penal como 'delitos con riesgo potencial', son los siguientes:

Delitos de Riesgo Potencial

4	Alteración de precios en concursos y subastas públicas
5	Daños informáticos
6	Relativos a la propiedad intelectual
7	Relativos a la propiedad industrial
8	Revelación de secreto de empresa
9	Publicidad engañosa
10	Facturación fraudulenta
11	Corrupción en los negocios
12	Obstrucción de la labor inspectora
13	Blanqueo de capitales
14	Delitos contra la hacienda pública y seguridad social
15	Contable
16	Delitos contra los derechos de los trabajadores
17	Urbanístico
18	Contra el medio ambiente
19	Delitos relativos a radiaciones ionizantes
20	Cohecho y tráfico de influencias

Desde 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 fiscal 2024-25 se revisaron en profundidad los delitos de estafa (Art. 248 a 251 bis), delitos contra la alteración de precios en concursos y subastas públicas (Art. 262), y delito de cohecho y el tráfico de influencias (Art. 424 y 429). Estos delitos son considerados una prioridad para la organización. Tras la revisión, se concluyó que los controles implementados cumplen con los estándares establecidos por la compañía y no se han detectado contingencias relevantes.

Delitos de Riesgo Potencial

1	Descubrimiento y revelación de secretos
2	Delito de estafa
3	Frustración de la ejecución

7.3 Compras Responsables

7.3.1 Código de Compras Éticas

El Código de Compras Éticas de Vodafone contempla los siguientes aspectos:

- Mano de obra infantil
- Trabajos forzados
- Horarios de trabajo
- Salario
- Prácticas disciplinarias
- No discriminación
- Libertad de asociación
- Soborno
- Fraude y blanqueo de capitales:
- Uso de minerales
- Salud y Seguridad
- Medioambiente
- Cambio climático

7.3.2 Proveedores

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 de Anticorrupción**.

Una parte importante de la cultura corporativa de Vodafone España reside en el esfuerzo constante por actuar correctamente en todas las áreas: en la relación con los clientes, en el trato con los proveedores y en el comportamiento de los empleados.

En este contexto, un año más, el área de SCM ha llevado a cabo una serie de formaciones orientadas a reforzar el conocimiento y cumplimiento de las políticas corporativas. En particular, se han impartido formaciones sobre los siguientes cinco módulos:

- Código de Conducta
- Seguridad Corporativa
- Privacidad
- Anti-Corrupción
- Seguridad y Salud en el trabajo

Con la llegada de Zegona a Vodafone España, desde el área de SCM se está llevando a cabo un amplio conjunto de tareas orientadas, por un lado, a gestionar el proceso de desvinculación del Grupo Vodafone y, por otro, a garantizar el mantenimiento del alto nivel de servicio que se ha venido prestando hasta la fecha.

Entre las principales actuaciones, cabe destacar las siguientes:

Firma de MSA (Master Services Agreement) con VPC (Vodafone Procurement Company): contrato que rige la prestación de servicios y la relación entre VPC y VF España, en lo que a SCM se refiere.

Firma de VIPA (VPC Intercompany Procurement Agreement) con VPC: contrato que establece un marco contractual entre Vodafone Procurement Company y Vodafone España para la compra y suministro de productos y servicios, incluyendo términos de propiedad intelectual, indemnización, y procedimientos de aceptación.

Firma de diferentes TSA (Transitional Services Agreement): documentos que tutelan la prestación de servicios y utilización de herramientas durante el período de transición en VF España. Firma de nuevos contratos locales con proveedores.

Como parte del proceso de separación en la relación con Vodafone Grupo, se están firmando en formato local todos aquellos contratos que anteriormente se gestionaban de forma centralizada a través de VPC (contratos de Adherencia, Agencia y Buy From). Se exceptúan aquellos casos en los que Vodafone España ha optado por mantener el modelo de agencia; estos proveedores han sido definidos como Exclusive y su gestión queda recogida en el MSA. Adicionalmente, desde el área de SCM se vela por que todos los proveedores incluidos en el ámbito de negociación del departamento de Compras de Vodafone España cumplan y garanticen que las personas bajo su control respetan el Código Local de Salud y Seguridad (H&S), el Plan de Gestión Ambiental y las políticas de Seguridad Corporativa. Asimismo, se asegura su adhesión al Código de Compras Éticas y su correcta evaluación conforme a la Política Anti-Corrupción.

Del mismo modo, y siguiendo con las buenas prácticas de años anteriores, se ha remitido a los proveedores una comunicación recordatoria de la Política Anticorrupción de Vodafone España, reiterando la política de tolerancia cero frente al soborno, así como las limitaciones establecidas en cuanto a la aceptación de regalos de cortesía.

Compras a proveedores locales

En el ejercicio 2024-25, bajo el alcance de los proveedores gestionados por el departamento de Compras de Vodafone España (categorías de Red, IT, Enterprise y Servicios) se han realizado compras de productos y servicios por valor de 1.207 millones de euros, esta cifra no incluye la categoría de Terminales. El porcentaje de facturación asociado a proveedores locales ha sido del 88,8 %, entendiendo como proveedor local aquel que tiene sede social en España.



Homologación y Evaluación de Proveedores

Un año más y enmarcado dentro del proceso de evaluación SPM, se ha llevado a cabo la evaluación del desempeño de nuestros proveedores más estratégicos.

Como en otras ocasiones los pilares evaluados fueron los siguientes:

1. Comercial (Commercial)
2. Entrega (Delivery)
3. Calidad (Quality)
4. Prevención de Riesgos Laborales (Health and Safety)

Orientada dicha encuesta en diferentes categorías de evaluación en función del bien o servicio prestado por cada proveedor.

En esta ronda de valuación (R32) incrementamos el número de proveedores a evaluar e incorporamos a dicha evaluación proveedores de infraestructuras como los son las TowerCos.

Así, se evaluaron a 34 proveedores para un total de 57 servicios (categorías de evaluación), generándose 141 encuestas para 66 evaluadores de diferentes áreas de la compañía (Corporate Services & Property, Commercial & Services, Network y IT & Enterprise).

El resultado global obtenido para el desempeño de los proveedores evaluados dentro del negocio de SCM en esta ronda fue de 68 puntos sobre 100 de SPM. Resultado que mejora el obtenido en la ronda

del año anterior y que mantiene el nivel de exigencia iniciado en aquella debido a la reducción del número de preguntas en la encuesta y su formato más conciso y concreto.

Además, este año, todo el proceso de evaluación, los resultados obtenidos y los planes de mejora derivados de dichos resultados, se recogieron en un informe ejecutivo que se compartió con los responsables de las diferentes áreas implicadas en el proceso de evaluación, así como con todos los evaluadores. Sirviendo este informe para divulgar y afianzar el proceso SPM dentro Vodafone España.

Como resultado de este proceso de evaluación y aplicando el procedimiento definido para el mismo, se lanzaron planes de mejora para aquellos proveedores que por su desempeño y puntuación en SP R32 así lo requerían.

Dichos planes de mejora fueron consensuados con el proveedor implicado y el área evaluadora con la mediación del departamento de Compras.

8 Elaboración del informe

8.1 Principios de elaboración del Informe

Para la elaboración de este Informe se han considerado los siguientes estándares internacionales y la Ley Nacional 11/2018:

- Las directrices establecidas por el *International Integrated Reporting Council* (IIRC) para la elaboración de informes que agrupen tanto Información Financiera como no-Financiera:

Directrices del IIRC	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2023-24
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	Ánálisis de materialidad
Fiabilidad de la información	Verificación de la información por auditores externos
Consistencia y comparabilidad	Información presentada de acuerdo con normas internacionales y comparando con ejercicios anteriores

- 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:

Principios de Estándares GRI	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2023-24
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
Calidad	Materialidad
	Ánálisis de materialidad
	Exhaustividad
	Información sobre las actividades desarrolladas durante el ejercicio fiscal
	Precisión
	Información recogida a través de los sistemas de información
Comparabilidad	Equilibrio
	Información sobre los resultados obtenidos en los aspectos materiales
	Claridad
	Información ordenada, esquematizada y sintetizada
Fiabilidad	Comparabilidad
	Información presentada de acuerdo con normas internacionales y comparando con ejercicios anteriores
	Verificación de la información por auditores externos
Puntualidad	Puntualidad
	Publicación anual del Informe

c) Los requisitos establecidos por la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad:

Requisitos Ley 11/2018	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2023-24
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	Ánálisis 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

8.2 Hechos posteriores

Vodafone España ha anunciado el acuerdo (con efecto 1 de abril de 2025) para la **adquisición de Sercom**, líder en la comercialización de productos de prepago en España. Con esta operación, Vodafone España refuerza su presencia en el segmento de prepago, una pieza clave dentro de su estrategia de crecimiento en el mercado nacional.

Fundada en 2010, Sercom ha experimentado un crecimiento sostenido a lo largo de los años, consolidándose como la compañía privada líder en la distribución de productos de prepago con soluciones tecnológicas que cubren todos los procesos. Actualmente, Sercom trabaja con una red de más de 4.000 puntos de venta, incluyendo tiendas de telefonía multmarca, locutorios y establecimientos en puertos y en aeropuertos.

Con esta adquisición, Vodafone España amplía su alcance en el canal de distribución de prepago, para

ofrecer a los clientes una mayor disponibilidad de sus productos mejorando la experiencia de compra en este segmento.

Esta adquisición supone otro paso más en la transformación estratégica de Vodafone España y refuerza su compromiso por fortalecer el segmento de prepago. Sercom aporta una red de distribución sólida y experiencia en el mercado, lo que permitirá a la operadora continuar innovando y ofreciendo más opciones a los clientes.

Asimismo, el 25 de junio de 2025 se alcanzó un acuerdo con la representación sindical para modificar el modelo de incentivos de un colectivo de empleados de EBU (colectivo de ciclo de vida y entrega), con efectos a partir del 1 de agosto. El nuevo sistema, que sustituye el esquema de Incentivos con una consolidación en la parte fija del cambio de mix retributivo pasando a ser un modelo de Bono Anual, alineando la responsabilidad real de los roles y sus funciones.

8.3 Índices

8.3.1 Contenidos según IIRC

Contenidos requeridos IIRC	Páginas informe 2024-25
Descripción de la organización y del entorno	Principales magnitudes. Pág. 18 Principios de negocio y cultura corporativa. Pág. 12 y 47 Estructura organizativa. Pág. 8 Análisis del entorno. Pág. 19
Gobierno corporativo	Cumplimiento y empresa responsable. Pág. 66 Estructura societaria y Gobierno corporativo Pág. 7
Modelo de negocio	Modelo de negocio. Pág. 12 Marco estratégico de empresa sostenible. Pág. 28
Riesgos y oportunidades	Gestión de riesgos. Pág. 24 Estrategia. Pág. 28
Estrategia y asignación de recursos	Modelo de negocio. Pág. 12 Principales magnitudes. Pág. 18
Desempeño	Proteger al Planeta. Pág. 34 Empoderar a las personas. Pág. 43 Mantener la confianza. Pág. 57
Perspectivas futuras	Ánalisis del entorno. Pág. 19
Bases de preparación y presentación	Perfil y objetivo del Informe. Pág. 6 Marco estratégico de empresa sostenible. Pág. 28 Principios de elaboración del Informe. Pág. 78

8.3.2 Análisis de materialidad según estándares GRI

Para realizar la identificación de los temas materiales se consideran las siguientes fuentes de información:

- El listado general de temas definidos por los estándares GRI.
- El listado de temas establecido por el Grupo Vodafone.

Realizada esta identificación, en la tabla adjunta se establece la correlación entre los temas materiales según GRI y los temas materiales según Vodafone España, cuyos respectivos enfoques de gestión se describen en los diferentes apartados del presente Informe anual:

Categoría estándares	Estándares GRI	Tema material Vodafone	Enfoque de gestión (páginas)
Económicos GRI 200	201-Desempeño económico	No material	--
	202-Presencia en el mercado	Diversidad e inclusión	2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7 5.2 Empleados. Pág. 47
	203-Impactos económicos indirectos	No material	--
	204-Prácticas de adquisición	No material	--
	205-Anticorrupción	Conducta y ética empresarial	7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción. Pág. 67
	206-Competencia Desleal	Conducta y ética empresarial	7.1.3 Reclamaciones y publicidad responsable. Pág. 69
	207-Fiscalidad	Conducta y ética empresarial	7.1.5 Fiscalidad. Pág. 70
Ambientales GRI 300	301-Materiales	No material	--
	302-Energía	Consumo de Energía y Emisiones de GEI	4.2 Energía y cambio climático. Pág. 34 4.2.1 Eficiencia energética. Pág. 35
	303-Agua y efluentes	No material	--
	304-Biodiversidad	No material	--
	305-Emisiones	Consumo de Energía y Emisiones de GEI	4.2 Energía y cambio climático. Pág. 34
	306-Residuos	Riesgo Asociado al Cambio Climático y su Gestión	4.2.2 Huella de Carbono. Pág. 36
	307-Cumplimiento Ambiental	Residuos electrónicos y construcción de la economía circular	4.3 Residuos y economía circular. Pág. 39
	308-Evaluación ambiental de proveedores	Conducta y ética empresarial	4.3.1 Fomento de la economía circular. Pág. 39 6.1.3 Emisiones radioeléctricas y salud. Pág. 59
Sociales GRI 400	401-Empleo	Cultura Corporativa	5.2.1 Cultura Corporativa. Pág. 47
	402-Relaciones trabajador-empresa	Participación de los Grupos de Interés	5.2.2 Relaciones laborales. Pág. 47
	403-Salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud	5.2.3 Seguridad y Salud. Pág. 50 y Anexo ESG 24-25, Seguridad y Salud
	404-Formación y enseñanza	No material	--
	405-Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e inclusión	5.2.4 Diversidad e Inclusión. Pág. 51 5.2.5 Brecha salarial. Pág. 53
	406-No discriminación	Diversidad e inclusión	5.2.4 Diversidad e Inclusión. Pág. 51 5.2.5 Brecha salarial. Pág. 53
	407-Libertad de asociación y negociación colectiva	No material	--
	408-Trabajo infantil	Conducta y Ética Empresarial	7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73
	409-Trabajo forzoso u obligatorio	Conducta y Ética Empresarial	7.3.1 Código de Compras Éticas. Pág. 76 7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73
	410-Prácticas en materia de seguridad	No material	7.3.1 Código de Compras Éticas. Pág. 76 --

411-Derechos de los pueblos indígenas	No material	--
412-Evaluación de derechos humanos	Conducta y ética empresarial	7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73
413-Comunidades locales	Participación de los Grupos de Interés	5.1.1 Compromiso Social. Pág. 43 5.1.2 Servicios para entidades no lucrativas (ENL). Pág. 44
414-Evaluación social de los proveedores	No material	--
415-Política pública	Contrato social	2.3.2 Novedades legislativas y regulatorias Ley General de Telecomunicaciones (LGTEL). Pág. 20 3.1 Diálogo con Grupos de Interés. Pág. 29
416-Salud y Seguridad de los clientes	Seguridad y salud	5.1.4 Disfrute seguro y responsable de las TIC por menores. Pág. 45 6.1.3 Emisiones Radioeléctricas y salud. Pág. 59 6.1.3 Emisiones Radioeléctricas y salud. Pág. 59
417-Marketing y etiquetado	No material	7.1.2 Privacidad en Vodafone. Pág. 68
418-Privacidad de los clientes	Derechos Digitales	--
419-Cumplimiento socioeconómico	Derechos Digitales	7.1.2 Privacidad en Vodafone. Pág. 68 7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 7.2 Cultura de Compliance. Pág. 74

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 a nivel externo como a nivel interno. 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.

8.3.3 Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenidos	Pág. / respuesta directa
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021		
GRI 2: La organización y sus prácticas de presentación de informes 2021	2-1 Detalles organizacionales 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto 2-4 Actualización de la información 2-5 Verificación externa	1.2 Perfil y alcance del informe. Pág.6, 2.1.1 Estructura Societaria, Pág. 7, 2. La Compañía. Pág. 7 y Contraportada 1.2 Perfil y alcance del informe. Pág.6, 2.1.1 Estructura Societaria Pág. 7. Se reporta anualmente según el año fiscal 01/04/2024 al 31/03/2025 al igual que las Cuentas Anuales de Zegona Bidco S.L.U. Este informe se publicó en el segundo semestre de 2025. Punto de contacto en la contraportada. Información no actualizada 8.4 Informe de Revisión Independiente. Pág. 92
GRI 2: Actividades y trabajadores 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 2-7 Empleados 2-8 Trabajadores que no son empleados	2.3 Análisis del entorno. Pág. 19, 2.1.5 Modelo de Negocio. Pág. 12 y 7.3.2 Proveedores. Pág. 76 5.2 Empleados. Pág. 47 y Anexo ESG 24-25, Plantilla Motivo para la omisión: información no disponible o incompleta. El alcance del presente informe incluye solo los empleados directos del Grupo Vodafone España.
GRI 2: Gobernanza 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad 2-15 Conflictos de interés 2-16 Comunicación de inquietudes críticas 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno 2-19 Políticas de remuneración 2-20 Proceso para determinar la remuneración 2-21 Ratio de compensación total anual	2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7, 3.1 Diálogo con los Grupos de interés. Pág. 29 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7. 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág.7, 3.2 Proceso de doble materialidad Pág. 31, 1.2 Perfil y alcance del informe. Pág. 6 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7. 1.2 Perfil y alcance del informe. Pág. 6 y 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7. 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7. 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7 y 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción. Pág. 67 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7. 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7. 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7 y 5.2.2 Relaciones Laborales. Pág. 47 5.2.2 Relaciones Laborales. Pág. 47 Motivo para la omisión: restricciones de confidencialidad
GRI 2: Estrategia, políticas y prácticas 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible 2-23 Compromisos y políticas 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	1.1 Mensaje del CEO. Pág. 4 7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66. 7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73 7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73, 7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción. Pág. 67 Respuesta directa: no se registraron multas o sanciones significativas 3.1 Diálogo con los Grupos de interés. Pág. 29
GRI 2: Participación de los grupos de interés	2-28 Afiliación a asociaciones 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 2-30 Convenios de negociación colectiva	3.1 Diálogo con los Grupos de interés. Pág. 2930 5.2.2 Relaciones Laborales. Pág. 47
GRI 3: Temas materiales 2021		
3-1 3-2 3-3	Proceso de determinación de los temas materiales Lista de temas materiales Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31 y 8.3.2 Análisis de materialidad según estándares GRI. Pág. 81 7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73
CONTENIDOS TEMÁTICOS		
Presencia en el mercado		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1.5. Modelo de negocio. Pág.12, 5.2 Empleados. Pág.47, 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7, 2.2 Principales magnitudes, Pág. 18 y 5.2 Empleados. Pág. 47
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Anexo ESG 24-25, Plantilla, tabla N.º 5 100%
Anticorrupción		

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31 y 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción. Pág. 67
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 205-2 205-3	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción. Pág. 67 7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción. Pág. 67
Competencia desleal			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 32 y 7.1.3 Reclamaciones y publicidad responsable. Pág. 69
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	7.1.3 Reclamaciones y publicidad responsable. Pág. 69
Fiscalidad			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31 y 7.1.5 Fiscalidad. Pág. 70
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 207-2 207-3 207-4	Enfoque fiscal Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal Presentación de informes país por país	7.1.5 Fiscalidad. Pág. 70 i. Vodafone España ii. 2.1.5 Modelo de Negocio. Pág. 12 iii. 2.382 empleados y 5.2 Empleados Pág. 47 iv. CCAA Nota 3 v. CCAA Nota 32 vi. CCAA Nota 3 vii. CCAA Nota 4 viii. CCAA Nota 6 ix. CCAA Nota 6 x. CCAA Nota 6
Energía			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31, 4.2 Energía y cambio climático. Pág. 34 y 4.2.1 Eficiencia energética. Pág. 35
GRI 302: Energía 2016	302-1 302-2 302-3 302-4 302-5	Consumo energético dentro de la organización Consumo energético fuera de la organización Intensidad energética Reducción del consumo energético Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4.2 Energía y cambio climático. Pág. 34 Anexo ESG 24-25, Planeta, tabla N.º 2 Anexo ESG 24-25, Planeta, tabla N.º 2 4.2 Energía y cambio climático. Pág. 34 4.2.1 Eficiencia energética. Pág. 35
Emisiones			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31, 4.2 Energía y cambio climático. Pág. 34 y 4.2.2 Huella de Carbono. Pág. 36
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 305-6 305-7	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) Intensidad de las emisiones de GEI Reducción de las emisiones de GEI Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) Óxidos de Nitrógeno (NOx), óxidos de Azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	4.2.2 Huella de Carbono. Pág. 36 Anexo ESG 24-25, Planeta, tabla N.º 6 Anexo ESG 24-25, Planeta, tabla N.º 5 No procede. ⁹ No procede. ⁹
Residuos			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31, 4.3 Residuos y economía circular. Pág. 39 y 4.3.1 Fomento de la economía circular. Pág. 39
GRI 306: Residuos 2020	306-1 306-2 306-3 306-4 306-5	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos Residuos generados Residuos no destinados a eliminación Residuos destinados a eliminación	4.3 Residuos y Economía circular. Pág. 39 Anexo ESG 24-25, Planeta, tablas N.º 7-9 Anexo ESG 24-25, Planeta, tabla N.º 7 Anexo ESG 24-25, Planeta, tabla N.º 7
Cumplimiento ambiental			

⁹ La relevancia de la información es muy baja

GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 412-2 412-3	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 y 7.3 Compras responsables Pág. 76 7.3.2 Proveedores. Pág. 76 y 7.2 Cultura de Compliance Pág. 74. 7.3.2 Proveedores. Pág. 76
Comunidades locales			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31, 5.1.1 Compromiso Social. Pág. 43 y 7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 413-2	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	5.1.1 Compromiso Social. Pág. 43 6.1.3 Emisiones radioeléctricas y salud. Pág. 59
Política pública			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31, 2.3.2 Novedades legislativas y regulatorias Ley General de Telecomunicaciones (LGTEL). Pág. 20 y 3.1 Diálogo con Grupos de Interés. Pág. 29
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 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31, 5.1.4 Disfrute seguro y responsable de las TIC por menores. Pág. 45, 6.1.3 Emisiones Radioeléctricas y salud. Pág. 59, y 7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 y 7.1.2 Privacidad en Vodafone. Pág. 68
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 416-2	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	6.1.3 Emisiones Radioeléctricas y salud. Pág. 59, y 5.1.4 Disfrute seguro y responsable de las TIC Pág. 45 6.1.3 Emisiones Radioeléctricas y salud. Pág. 59.
Privacidad del cliente			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31 y 7.1.2 Privacidad en Vodafone. Pág. 68
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	7.1.2 Privacidad en Vodafone. Pág. 68
Cumplimiento socioeconómico			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	3.2 Proceso de doble materialidad. Pág. 31, 7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 y 7.2 Cultura de Compliance. Pág. 74
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

8.3.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018

Se establece a continuación el listado de contenidos de la Ley 11/2018 y su relación con los contenidos temáticos de los estándares GRI:

Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera)	Vinculación con contenidos GRI	Pág. del Informe
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización) Presencia geográfica Objetivos y estrategias de la organización Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Información general Modelo de negocio 2-1 Detalles organizacionales 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2. La Compañía. Pág. 7; Contraportada 2.1 Estructura societaria y de Gobierno. Pág. 7. 2.1.5 Modelo de Negocio. Pág. 12, 3. Estrategia y propósito de Vodafone. Pág. 28
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 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	General GRI 1: Fundamentos 2021 3-3 Gestión de los temas materiales	1.2 Perfil y alcance del informe. Pág. 6 1.2 Perfil y alcance del informe. Pág. 6
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. 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. 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 .	Cuestiones medioambientales Información general 3-3 Gestión de los temas materiales Ver en la página indicada Ver en la página indicada	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético. Pág. 34 4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético. Pág. 34 Anexo ESG 24-25, Planeta 2.4 Análisis de riesgos. Pág. 24 4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético. Pág. 34
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales Sobre la aplicación del principio de precaución Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Información detallada Información general detallada Ver en la página indicada Ver en la página indicada Ver en la página indicada 2-23 Compromisos y políticas 3-3 Gestión de los temas materiales	4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético. Pág. 34, 4.2.3 Riesgos asociados al cambio climático. Pág. 36 y 6.1.3 Emisiones radioeléctricas y salud. Pág. 59 4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético. Pág. 34 4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético. Pág. 34 2.4.1 Modelo de gestión de riesgos. Pág. 24 4.1 Sistema de Gestión ambiental y energético. Pág. 34
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	Contaminación 3-3 Gestión de los temas materiales	4.2.2 Huella de Carbono Pág. 36 4.3 Residuos y Economía circular. Pág. 39
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Economía circular y prevención y gestión de residuos 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	4.3 Residuos y Economía circular. Pág. 39
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
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	No material
Consumo directo e indirecto de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	4.2.1 Eficiencia energética. Pág. 35
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	3-3 Gestión de los temas materiales	4.2.1 Eficiencia energética. Pág. 35
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	4.2.1 Eficiencia energética. Pág. 35
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)	4.2.2 Huella de Carbono. Pág. 36
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	4.2.2 Huella de Carbono Pág. 36 y 4.2.3 Riesgos asociados al cambio climático. Pág. 36
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	3-3 Gestión de los temas materiales	4.2.2 Huella de Carbono. Pág. 36
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	3-3 Gestión de los temas materiales	No material
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	3-3 Gestión de los temas materiales	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.	3-3 Gestión de los temas materiales	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 5.2 Empleados. Pág. 47
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.	3-3 Gestión de los temas materiales	Anexo ESG 24-25, Plantilla.
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 .	Ver en la página indicada	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66
Información detallada		
Empleo		
Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	2-7 Empleados 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.1.2 Estructura organizativa. Pág. 8, 2.1.1 Gobierno Corporativo. Pág. 7. Anexo ESG 24-25, Plantilla
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	2-7 Empleados	Anexo ESG 24-25, Plantilla
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	3-3 Gestión de los temas materiales	Anexo ESG 24-25, Plantilla
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	Anexo ESG 24-25, Plantilla
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	5.2.5 Brecha salarial. Pág. 53
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	2-19 Políticas de remuneración	CCAA. Nota 26: La remuneración del administrador único y de la alta dirección está incluida en la nota 26 de las cuentas anuales de Zegona Bidco SLU
Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3 Gestión de los temas materiales	5.2.2 Relaciones laborales. Pág. 47
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.2.4 Diversidad e Inclusión. Pág. 51

Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales 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	5.2.2 Relaciones laborales. Pág. 47 Anexo ESG 24-25, Seguridad y Salud
Número de horas de absentismo	3-3 Gestión de los temas materiales	5.2.2 Relaciones laborales. Pág. 47 5.2.4 Diversidad e Inclusión. Pág. 51
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponible de estos por parte de ambos progenitores		
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	5.2.3 Seguridad y Salud. Pág. 50
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	5.2.3 Seguridad y Salud. Pág. 50 Anexo ESG 24-25, Seguridad y Salud
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	3.1 Diálogo con los Grupos de interés. Pág. 29 5.2.2 Relaciones Laborales. Pág. 47 5.2.3 Seguridad y Salud. Pág. 50
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	2-30 Convenios de negociación colectiva 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	5.2.2 Relaciones Laborales. Pág. 47 5.2.3 Seguridad y Salud. Pág. 50
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	3.1 Diálogo con los Grupos de interés. Pág. 29 5.2.1 Cultura Corporativa Pág. 47, 5.2.2 Relaciones Laborales. Pág. 47
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	5.2.6 Talento, Aprendizaje y Desarrollo. Pág. 54
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	2.2 Principales magnitudes. Pág. 18 Anexo ESG 24-25, Formación
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1.3 Accesibilidad. Pág. 44 5.2.4 Diversidad e Inclusión. Pág. 51
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres 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	3-3 Gestión de los temas materiales 3-3 Gestión de los temas materiales	5.2.4 Diversidad e Inclusión. Pág. 51 5.2.2 Relaciones Laborales. Pág. 47 5.2.4 Diversidad e Inclusión. Pág. 51 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción Pág. 67
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	5.2.4 Diversidad e Inclusión. Pág. 51 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción Pág. 67
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.	3-3 Gestión de los temas materiales	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73
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.	3-3 Gestión de los temas materiales	7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73
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	Ver en la página indicada	7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73

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**.

	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	2-23 Compromisos y políticas 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 7.1.6 Derechos Humanos en Vodafone. Pág. 73 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción Pág. 67
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción Pág. 67
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.		

	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.	3-3 Gestión de los temas materiales	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción Pág. 67
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.	3-3 Gestión de los temas materiales	7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción Pág. 67
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 .	Ver en la página indicada	7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción Pág. 67

	Información detallada	
	Información general	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	2-23 Compromisos y políticas 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 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	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción. Pág. 67
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-23 Compromisos y políticas 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	7.1.1 Programas contra el Fraude y la corrupción. Pág. 67
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1.1 Compromiso Social. Pág. 43 5.1.2 Servicios para entidades lucrativas (ENL) Pág. 44

	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.	3-3 Gestión de los temas materiales	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66 5. Empoderar a las personas. Pág. 43
Los resultados de esas políticas , debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el	3-3 Gestión de los temas materiales	7.1 Cumplimiento normativo de Vodafone España y Políticas Corporativas. Pág. 66

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>5. Empoderar a las personas. Pág. 43</p> <p>2.4 Análisis de Riesgos. Pág. 24</p>
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 El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos Las acciones de asociación o patrocinio	3-3 Gestión de los temas materiales 3-3 Gestión de los temas materiales 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos
	5.1.1 Compromiso Social. Pág. 43 5.1.1 Compromiso Social. Pág. 43 3.1 Diálogo con los Grupos de interés. Pág. 29 3.1 Diálogo con los Grupos de interés. Pág. 29
Subcontratación y proveedores	
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	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 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 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
	7.3.2 Proveedores. Pág. 76 7.3.2 Proveedores. Pág. 76 7.3.2 Proveedores. Pág. 76
Consumidores	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Ver en la página indicada 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
	6.1.3 Emisiones radioeléctricas y salud Pág. 59 7.1.2 Privacidad en Vodafone. Pág. 68
Información fiscal	
Los beneficios obtenidos país por país Los impuestos sobre beneficios pagados Las subvenciones públicas recibidas	3-3 Gestión de los temas materiales 207-4 Presentación de informes país por país 3-3 Gestión de los temas materiales 3-3 Gestión de los temas materiales
	CCAA nota 5 CCAA nota 6 El total de subvenciones públicas recibidas en el ejercicio ascendió a 66.529.358,59 millones de euros (664.553 euros en 2023-24)



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

Informe de Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad de Zegona Bidco, S.L.U. y sociedades dependientes del ejercicio 2024-2025

A los accionistas de Zegona Bidco, S.L.U.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Zegona Bidco, S.L.U. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Informe de Sostenibilidad adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2025 de Zegona Bidco, S.L.U. en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) (en adelante, “el Informe”), preparado en referencia a los Sustainability Reporting Standards (en adelante estándares GRI), según lo señalado en la tabla “Índice de contenidos GRI”.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2025, del Grupo, incluido en el Informe y que a su vez forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2024-2025 del Grupo, preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Relación de contenidos con la Ley 11/2018” del citado EINF.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas “Índice de contenidos GRI” y “Relación de contenidos con la Ley 11/2018”, incluidas en el Informe adjunto.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación del Informe con referencia a los estándares GRI, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos GRI” del Informe.

Adicionalmente, la formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Relación de contenidos con la Ley 11/2018” del citado EINF.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.



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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

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

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2024-2025 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Proceso de doble materialidad”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2024-2025.
- 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 2024-2025.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2024-2025 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- El Informe de Sostenibilidad de Zegona Bidco, S.L.U. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 205, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, en referencia a los estándares GRI, según lo detallado en la tabla “Índice de contenidos GRI” del Informe.
- El EINF de Zegona Bidco, S.L.U. y sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2025, incluido en el informe, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “Relación de contenidos con la Ley 11/2018” del Informe

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para Zegona Bidco, S.L.U. en relación con su Informe de Sostenibilidad 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 Auditores, S.L.

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/25/04989 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

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



Anexo ESG 2024-25
Vodafone en España



Tablas y Gráficos de Evolución/Formación

1) Nº 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			
		2023-24		2024-25		2023-24		2024-25		2023-24		2024-25		2023-24		2024-25	
		Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Total	Mujeres	1499	41%	974	41%	61	43%	19	36%	515	43%	296	44%	923	39%	659	40%
	Hombres	2177	59%	1408	59%	82	57%	34	64%	680	57%	374	56%	1415	61%	1000	60%
	TOTAL	3676		2382		143		53		1195		670		2338		1659	
Dirección	Mujeres	27	33%	19	32%	0	-	1	-	9	45%	7	50%	18	29%	11	25%
	Hombres	55	67%	40	68%	0	-	0	-	11	55%	7	50%	44	71%	33	75%
	TOTAL	82	2%	59	2%	0		1		20		14		62		44	
Mandos intermedios	Mujeres	203	39%	139	42%	3	100%	1	33%	80	47%	46	52%	120	35%	92	38%
	Hombres	314	61%	192	58%	0	0%	2	-	91	53%	42	48%	223	65%	148	62%
	TOTAL	517	14%	331	14%	3		3		171		88		343		240	
Total mujeres en puestos dirección		230	38%	158	41%												
Total hombres en puestos dirección		369	62%	232	59%												
Especialistas	Mujeres	1269	41%	816	41%	58	41%	17	35%	426	42%	243	43%	785	41%	556	40%
	Hombres	1808	59%	1176	59%	82	59%	32	65%	578	58%	325	57%	1148	59%	819	60%
	TOTAL	3077	84%	1992	84%	140		49		1004		568		1933		1375	

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

**Datos de empleados constituyen el 96,09% del alcance (excluyendo VPLAT España y VSALES España)

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

	Contrato indefinido				Contrato temporal				Total Contratos			
	2023-24		2024-25		2023-24		2024-25		2023-24		2024-25	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Mujeres	1532	41%	1112	41%	1	50%	0	-	1533	41%	1112	41%
Hombres	2247	59%	1602	59%	1	50%	0	-	2248	59%	1602	59%
<=30 años	194	5%	72	3%	0	0%	0	-	194	5%	72	3%
31 a 45	1295	34%	801	30%	1	50%	0	-	1296	34%	801	30%
>45 años	2291	61%	1840	68%	1	50%	0	-	2292	61%	1840	68%
Dirección	84	2%	62	2%	0	0%	0	-	84	2%	62	2%
Mandos intermedios	526	14%	368	14%	0	0%	0	-	526	14%	368	14%
Especialistas	3169	84%	2284	84%	2	100%	0	-	3171	84%	2284	84%
TOTAL	3779	100%	2713	100%	2	100%	0	100%	3781	100%	2713	100%

*El cálculo está realizado en base al promedio anual de contratos.

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

	Salidas voluntarias		Salidas involuntarias		Total salidas	
	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Mujeres	4%	4%	0,6%	0%	4,9%	4%
Hombres	5%	4%	0,4%	1%	5,8%	5%
TOTAL	4,9%	3,8%	0,5%	1%	5,4%	5%
<=30 años	26%	25%	2,1%	14%	28,4%	39%
31 a 45	9%	11%	0,3%	13%	9,0%	24%
>45 años	1%	2%	0,5%	10%	1,5%	11%
Dirección	4,8%	10%	6,0%	24%	10,7%	34%
Mandos intermedios	3,8%	2%	1,1%	10%	4,9%	12%
Especialistas	5,1%	4%	0,3%	11%	5,4%	14%

*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) Nº salidas involuntarias por edad, sexo y categoría profesional*

	Nº despidos	
	2023-24	2024-25
Mujeres	9	131
Hombres	10	163
Total	19	294
<=30 años	4	10
31 a 45	4	102
>45 años	11	182
Dirección	5	15
Mandos intermedios	6	38
Especialistas	8	241

*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			
	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	Técnico especialista	Técnico generalista	2023-24	2024-25
					2023-24	2024-25		
<=30 años	-	129.628	82.273	86.467	44.578	45.495	39.784	41.330
Mujeres	-	129.628	82.273	86.467	44.777	45.770	41.445	43.281
Hombres	-	-	-	-	44.442	45.309	38.676	39.937
31 a 45 años	187.328	139.703	87.781	82.274	52.804	52.759	41.323	41.825
Mujeres	205.184	136.769	85.317	80.199	52.321	52.128	41.148	41.964
Hombres	172.718	142.637	90.245	84.233	53.110	53.149	41.558	41.659
>45 años	200.090	161.420	97.356	89.373	57.419	56.178	42.777	43.388
Mujeres	201.850	158.607	93.721	86.395	55.570	55.246	41.730	41.829
Hombres	199.307	162.324	99.237	90.729	58.287	56.681	44.738	45.911

*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.

**Datos de remuneraciones constituyen el 95,86% del alcance (excluyendo VPLAT España, VSALES España, alta dirección y CEO)

6) Tipología de jornada laboral por sexo y edad*

A cierre:

	Jornada parcial	
	2023-24	2024-25
Mujeres	1	16
Hombres	6	1
Total	7	17
<=30 años	1	0
31 a 45	6	3
>45 años	-	14

*Todas las jornadas parciales corresponden exclusivamente a la Categoría Profesional de Especialistas. No se consideran las reducciones de jornada (debido a cuidado de menores, personas dependientes, etc.). Además, las jornadas parciales por promedio de empleados han sido un total de 26. De 31 a 45 años de 11 (9 mujeres y 2 hombres) y para mayores de 45 años 14 mujeres (0 hombres)

7) Nº de altas por edad y sexo*

	Mujeres		Hombres		Total altas			
	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24		2024-25	
					Valor	%	Valor	%
<=30 años	4	3	13	6	17	35%	9	20%
31 a 45	12	6	15	12	27	55%	18	40%
>45 años	2	4	3	14	5	10%	18	40%
Total	18	13	31	32	49	100%	45	100%

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

8) Nº de empleados que han tenido derecho y disfrutado el permiso de maternidad / paternidad

	2023-24	2024-25
Mujeres	41	31
Hombres	53	39
Total	94	70

9) Nº de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso de maternidad / paternidad (a 31 de marzo 2025).

	Activo		Baja		Total	
	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25
					Valor	%
Mujeres	41	22	0	9	41	31
Hombres	52	34	2	5	54	39
Total	93	56	2	14	95	70

10) Número de empleados que regresaron al trabajo después de terminar el permiso de maternidad / paternidad y que siguen siendo empleados 12 meses después.

	A 31/03/24		A 31/03/25		A 31/03/24		A 31/03/25		A 31/03/24		A 31/03/25	
	A 31/03/24	A 31/03/25	A 31/03/24	A 31/03/25	A 31/03/24	A 31/03/25	Total		A 31/03/24	A 31/03/25		
							Activo	Baja		Total	Activo	
Mujeres	48	27	6	13	54	40						
Hombres	56	34	7	23	63	57						
Total	104	61	13	36	117	97						

11) Tasa de regreso al trabajo

2023-24	98,94
2024-25	80,00

12) Tasa de retención

2022-23	95,41
2023-24	65,59

Tablas y Gráficos de Evolución/Formación

1) Nº horas de formación por empleado

	2023-24	2024-25
Mujeres	18,1	9,7
Hombres	18,6	10,06
Total	18,4	9,9
Dirección	14,39	10,97
Mandos intermedios	25,39	11,9
Especialistas	17,34	9,54

Las horas de formación han disminuido este año por un lado debido a la desvinculación del Grupo Vodafone y por otro lado a la realización del ERE y paralización de actividades formativas.

Entre los meses de julio a diciembre se impartió sólo formación básica

2) Nº horas de formación totales

	Dirección		Mandos Intermedios		Especialistas		Totales	
	Horas de formación		Horas de formación		Horas de formación		Horas de formación	
	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25	2023-24	2024-25
Online	1.015,80	106,01	11.396,63	1.389,06	52.427,37	10.344,66	64.839,80	11.839,73
Presencial	164,00	541,00	1.730,00	2.550,50	931,96	8.650,00	2.825,96	11.741,50
Total	1.179,80	647,01	13.126,63	3.939,56	53.359,33	18.994,66	67.665,76	23.581,23

Tablas y Gráficos de Evolución/Seguridad y Salud

1) Índice de incidencia: accidentes en jornada de trabajo con baja x 100.000/nº empleados

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	0	0	0
Hombres	0	0	0
Total	0	0	0

2) Índice de frecuencia: accidentes en jornada de trabajo con baja x 1.000.000/nº empleados x nº medio de horas efectuadas anualmente por empleado

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	0	0	0
Hombres	0	0	0
Total	0	0	0

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

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	0	0	0
Hombres	0	0	0
Total	0	0	0

4) Accidentes en jornada de trabajo*

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	0	0	0
Hombres	0	0	0
Total	0	0	0

*Con baja laboral

5) Accidentes de tráfico "in itinere"**

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	0	2	2
Hombres	3	1	0
Total	3	3	2

*Con baja laboral

6) Jornadas perdidas por accidentes de trabajo*

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	0	0	0
Hombres	0	0	0
Total	0	0	0

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

7) Índice de absentismo (por enfermedad)*

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	2,47	2,36	3,70
Hombres	1,18	1,23	1,22
Total	1,70	1,69	2,23

*No existe enfermedad profesional.

8) Días de baja por empleado (plantilla media: promedio mensual de empleados a cierre de cada mes)

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	5,44	5,20	8,14
Hombres	2,60	2,73	2,68
Total	3,74	3,73	4,90

9) N° de horas perdidas (absentismo) por enfermedad

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	71.280	63.800	70.632
Hombres	50.768	49.072	33.960
Total	122.048	112.872	104.592

10)Enfermedades laborales

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	0	0	0
Hombres	0	0	0
Total	0	0	0

11) Trabajadores con actividades profesionales de riesgo

	2022-23	2023-24	2024-25
Mujeres	0	0	0
Hombres	0	0	0
Total	0	0	0

Tablas y Gráficos de Evolución/Planeta

1) Consumo de energía total (MWh)

	Convencional	Renovable	Total	Variación
2022-23	1.311	652.877	654.188	-4%
	0,2%	99,8%		
2023-24	1.371	618.510	619.881	-5%
	0,2%	99,8%		
2024-25	1.161	572.871	574.032	-7%
	0,2%	99,8%		

Los datos de consumo de energía excluyen la energía asociada al transporte.

2) Consumos de energía

	2023-24	2024-25	Variación anual
Consumo de energía en la red (MWh)	612.968	566.716	-7,5%
Consumo de energía en tiendas (MWh)	72	13	-81,3%
Consumo de energía en oficinas (MWh)	6.331	6.768	6,9%
Consumo de energía de origen renovable autogenerada (MWh)	509	534	4,8%
Consumo de energía Total	619.881	574.032	-7,4%
Consumo de energía en la red por tráfico de datos (KWh/TB)	40,2	36,8	-8,6%
Consumo de flota de vehículos			
Gasolina	687.264	598.187	-13,0%
Diésel	45.890	28.723	-37,4%

Los datos de consumo de energía excluyen la energía asociada al transporte.

*El dato de consumo de energía en tiendas ha disminuido significativamente dado que con fecha 30/11/2021 se traspasaron las tiendas propias a la distribución y los consumos son debido a regularizaciones de contratos.

**El consumo de la flota de vehículos ha disminuido este año debido a la reducción del número de coches de flota

3) Fuentes de energía (MWh)

	2022-23	2023-24	2024-25	Variación anual
Renovable de la red eléctrica	652.387	618.001	572.337	-7,4%
Renovable autogenerada	489	509	534	4,8%
No Renovable de la red eléctrica	0	0	0	0,0%
No Renovable: Diesel*	212	665	266	-59,9%
No Renovable: Gas Natural**	1.099	706	895	26,7%
Total	654.188	619.881	574.032	-7,4%

Los datos de consumo de energía excluyen la energía asociada al transporte.

* El consumo de Diesel ha disminuido en este ejercicio dado que no se realizaron recargas en los depósitos en oficinas.

** El consumo de Gas Natural ha aumentado en este ejercicio dado que en el ejercicio pasado había sufrido una disminución muy importante por cuestiones que no se pudieron identificar. Este año ha vuelto a cifras más representativas.

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

	Energía Indirecta (GJ)	Energía Directa (GJ)			Total
		Red eléctrica	Eólico-Solar	Diésel	
2022-23	2.348.595	1.762	763	3.958	2.355.078
2023-24	2.224.804	1.832	2.393	2.542	2.231.570
2024-25	2.060.415	1.921	958	3.221	2.066.515

*1MWh= 3,6 GJ

5) Emisiones totales de CO₂ (Tn)

	2023-24	2024-25
Alcance 1	8.907	3.229
Alcance 2	0	0
Emisiones Alcance 1+2*	8.907	3.229
Alcance 3**	339.256	-

*Las emisiones de Alcance 1 y 2 se han reducido por aplicación en años anteriores de medidas de eficiencia. Mayormente por reducción de gases refrigerantes, disminución de la flota de vehículos y del consumo de diesel.

**El dato del Alcance 3 del ejercicio anterior fue calculado siguiendo la metodología de Grupo Vodafone

6) CO₂ emitido por elemento de Red (Kg/ER)

2022	79,90
2023	129,2

*Sobre el total de emisiones de alcance 1 +2

7) Residuos de red (Tn equipos de telecomunicaciones)

	2022-23	2023-24	2024-25
Residuos de red reciclados	716,7	585,3	0,0
Residuos de red reutilizados	5,0	7,4	0,0
Residuos de red depositados en vertederos	0,0	0,0	0,0
Total Residuos de red (excluyendo peligrosos)	721,7	592,6	0,0
Residuos de red peligrosos reciclados *	10,8	8,0	0,0
Total Residuos de red (incluyendo peligrosos)*	732,5	600,6	0,0

* Este FY los residuos de red han sido de 0 porque ya no se realizan tareas de desmontaje.

8) Reciclaje de dispositivos (Kg)

	2022-23	2023-24	2024-25
Dispositivos reutilizados	1.237.995	1.159.065	1.264.608
Dispositivos reciclados	99.927	78.990	22.552
Dispositivos de clientes recogidos	1.337.922	1.238.055	1.287.161