



Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2020

EXPEDIENTE: 2009/1123/GEN/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades del periodo 2020.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVEI 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014, fecha de actualización 29/11/2019), conforme a la norma ISO 14065:2013, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 14064-3:2006 para el sector de la energía y desechos.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia ISO 14064-1:2006.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Inventario GEI de Telefónica.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO₂, CH₄, N₂O, HFCs y HCFCs.

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 6

R-DTC-500



Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones e instalaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

Se entiende como instalación lo referente a estaciones base, edificios técnicos, flota de vehículos, edificios de oficina, call centers y tiendas. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Límites organizacionales y geográficos		
Europa	Latinoamérica	Grupo Telxius (excepto España)
España	Argentina (red fija y móvil)	Telxius Cable América (Uruguay)
Red fija y móvil	Brasil (red fija y móvil)	Telxius Cable Argentina
Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (TAD)	Chile (red fija y móvil)	Telxius Cable Bolivia
Edificios Corporativos	Colombia (red fija y móvil)	Telxius Cable Brasil
Distrito Telefónica	Ecuador (red móvil)	Telxius Cable Chile
Edificio Diagonal	México (red móvil)	Telxius Cable Colombia
Edificio Gran Vía	Perú (red fija y móvil)	Telxius Cable Ecuador
Edificio Boecillo	Uruguay (red móvil)	Telxius Cable Guatemala
Grupo Telxius (en España)	Venezuela (red móvil)	Telxius Cable Panamá
Telxius Cable España		Telxius Cable Perú
Telxius Torres España		Telxius Cable Puerto Rico
Alemania (red fija y móvil)		Telxius Cable República Dominicana
Reino Unido (red fija y móvil)		Telxius Cable USA

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI.
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía.
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI. Se incluye:

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 6

R-DTC-500



- o Compra de bienes y servicios
- o Bienes capitales
- o Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)
- o Viajes de trabajo
- o Uso de productos vendidos

Exclusiones Generales

Se han excluido las siguientes emisiones:

- Emisiones de CH₄ y N₂O en combustión móvil.

La exclusión se ha realizado atendiendo al criterio de baja significancia (<5%).

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base para el Alcance 1 y 2 y el año 2016 para el Alcance 3.

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

- a) La norma ISO 14064-1:2006: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.
- b) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero
- c) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. (Edición Revisada)

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 6

R-DTC-500



Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportadas de gases de efecto invernadero de Telefónica del periodo 2020, no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.

De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones y consumos energéticos finalmente verificados:

Datos de emisiones:

Año: 2020	t CO ₂ e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	212.682
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	1.396.941
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	530.684
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	1.909.321
o Compra de bienes y servicios	994.237
o Bienes capitales	76.964
o Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	154.420
o Viajes de trabajo	10.513
o Uso de productos vendidos	673.188

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 6

R-DTC-500



Año: 2020	t CO ₂ e
Emisiones biogénicas	9.695
Emisiones compensadas	78.101
Emisiones netas [Alcance 1 + Alcance 2 (Mercado) – Emisiones compensadas]	665.265
Acciones dirigidas	43.727

Datos consumos energéticos:

Año: 2020	
Consumo total de energía (MWh)	6.863.728
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable (MWh)	6.548.152
Combustible y calefacción urbana (MWh)	315.576
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	4.918.373
% consumo de energía renovable sobre el consumo eléctrico de Telefónica en instalaciones propias	87,50 %
Acciones dirigidas (MWh)	192.363

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 5 de 6

R-DTC-500



Acciones dirigidas:

Plan de eficiencia energética 2020: Con el fin de optimizar el consumo energético de la red de comunicaciones de Telefónica, se ha puesto en marcha diferentes acciones entre las que destacan las siguientes:

- Transformación de la red
- Climatización
- Modernización equipos de Fuerza
- Iluminación
- Funciones de ahorro de energía (*Power Saving Features*)

Derivado de la implantación del Plan de eficiencia energética 2020, se verifica la consecución de un ahorro de **43.727 tCO₂e** (equivalente a un ahorro de **192.363 MWh** en el consumo de energía eléctrica).

Verificador Jefe: D. Jesús Carlos SAN MELITON SANZ

Revisor Técnico: D. Fernando SEGARRA ORERO

Madrid, a 12 de febrero de 2021

FERNANDO
SEGARRA
ORERO

Firmado digitalmente por
FERNANDO
SEGARRA ORERO

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 6 de 6

R-DTC-500

2.14. Aseguramiento razonable

2.14.1. Fortaleciendo el control de la información no financiera

Telefónica es consciente de la creciente relevancia que la información no financiera tiene para sus grupos de interés. No solamente es una demanda cada vez mayor de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto sino también de inversores y reguladores. En concreto, en España en la revisión del Código de Buen Gobierno de junio de 2020 se recomienda el refuerzo de las competencias de la comisión de auditoría atribuyéndole la supervisión de los sistemas de control y gestión de los riesgos no financieros, asegurando que las políticas y sistemas de control interno se apliquen de manera efectiva en la práctica, en línea con las directrices establecidas ya en 2017 con la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV.

Por este motivo, Telefónica comienza en el año 2019 a diseñar el Sistema de Control Interno sobre la Información No Financiera ("SCIINF"). El proyecto abarca desde la gestión de riesgos, las actividades de control, los procesos de información y comunicación y las actividades de supervisión de todo el proceso de reporte de información no-financiera. El objetivo es proporcionar un marco de control relativo a la Información no Financiera a reportar en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Telefónica.

Este proyecto se ha materializado durante 2020 en la obtención de un informe de aseguramiento razonable por parte del verificador externo, PwC, para seis indicadores:

- Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno (Nº)
- Proveedores de alto riesgo evaluados (%)
- Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad (Nº)
- Net Promoter Score (NPS) (%)
- Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes (Nº)
- Multas por privacidad y protección de datos (Nº)

Como se refiere en el capítulo "2.13.6. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF)", Telefónica reporta la información no-financiera siguiendo los estándares y marcos de referencia GRI y SASB.

Los procedimientos de aseguramiento razonable ejecutados por el verificador externo cubrieron las principales operadoras del Grupo Telefónica en España, Brasil, Alemania y en el Reino Unido, a los efectos del Informe Integrado del Grupo Telefónica al 31 de diciembre de 2020.

La Compañía continuará con la ejecución de dicho proyecto con el objetivo de robustecer su SCIINF.

Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2020

Indicador	Valor ⁽¹⁾
Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno (Nº)	662
Proveedores de alto riesgo evaluados (%)	63
Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad (Nº)	9
Net Promoter Score (NPS) (%)	24
Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes (Nº)	0
Multas por privacidad y protección de datos (Nº)	13
de las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº)	0

(1) Datos agregados para las sociedades Telefónica de España, Telefónica Alemania, Telefónica UK y Telefónica Brasil y sus dependientes, cuyo perímetro puede consultarse en el "Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2020".

Criterios de elaboración y reporting de los indicadores

Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno	Número total de proveedores adjudicatarios durante el periodo objeto de reporte que pueden suponer un riesgo de sostenibilidad, al suministrar al menos uno de los productos o servicios catalogados como de alto riesgo derivado del análisis realizado a nivel corporativo. Un producto o servicio catalogado como de alto riesgo por Grupo Telefónica es aquel cuya media aritmética de las variables consideradas en el análisis interno supere 6,3 puntos, es decir, el 70% del riesgo máximo posible. El Área global de medio ambiente y derechos humanos asigna, de manera cualitativa, un nivel de riesgo a cada una de las variables para cada una de las categorías de productos comercializados, de acuerdo con las siguientes puntuaciones: • Riesgo alto: 3 puntos • Riesgo medio: 2 puntos • Riesgo bajo: 1 punto Las variables consideradas para el análisis son: • Aspectos específicos de sostenibilidad en la cadena de suministro, basado en estudios públicos/ internos sobre las diferentes materias aplicables (condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos, minerales procedentes de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos, etc.) que pudieran existir en el momento de la realización del análisis. • Valoración según la posible procedencia del servicio o producto (y sus componentes). Como referencia se utiliza el índice "The Human Rights Index" de Verisk Maplecroft, que muestra el nivel de riesgo en términos de derechos humanos para los diferentes países de los que proviene el producto/servicio. • Valoración del posible impacto en la reputación de Telefónica. Dicho impacto será mayor cuanto mayor relación tenga el servicio o producto con: propuesta de valor (ej. Productos comercializados bajo la marca Telefónica) y estrategia y posicionamiento (ej. "core business").
Proveedores de alto riesgo evaluados	Número total de proveedores adjudicatarios en el año que cuentan con evaluaciones o se encuentran en proceso de evaluación en la plataforma externa EcoVadis sobre el número total de proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno. EcoVadis (www.ecovadis.com) es un proveedor externo de calificaciones de sostenibilidad utilizado para evaluar y puntuar a los proveedores sobre los aspectos de medioambiente, ética, entorno laboral y derechos humanos y compras sostenibles. EcoVadis puede realizar procesos de evaluación a aquellos proveedores que o bien se hayan identificado con un riesgo alto en el análisis interno de Telefónica, o bien hayan sido seleccionados de manera voluntaria por la Compañía, independientemente del resultado del análisis de riesgo interno.
Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad	Número total de proveedores bloqueados en el sistema Global de Compras por motivos de no cumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad: • Bloqueo de proveedores por motivos de no cumplimiento de aspectos éticos: realizado en base a la <i>Watchlist</i> de <i>Dow Jones Risk & Compliance</i>, que cuenta con información de perfiles detallados y actualizados de individuos y entidades para identificar proveedores considerados de alto riesgo de incurrir en conflictos éticos o de corrupción. Telefónica bloquea de manera preventiva a todos los proveedores que presentan coincidencias en la <i>Watchlist</i> en las variables: nombre, CIF y país del proveedor. Posteriormente, el Área de <i>Compliance</i> realiza un análisis cualitativo sobre los proveedores bloqueados preventivamente, pudiendo desbloquearlos o bloquearlos definitivamente. Son bloqueados de forma definitiva aquellos que presentan algún motivo de gravedad como, por ejemplo, haber incurrido en delitos de corrupción o financieros, crímenes de guerra, tráfico de drogas, terrorismo, crimen organizado o que tengan relación con terceros incluidos en listas de sanciones. • Bloqueo de proveedores por motivos de no cumplimiento de aspectos de sostenibilidad: realizado en base al análisis de la evaluación de EcoVadis, siendo bloqueados aquellos proveedores con puntuación menor a 25/100. El proveedor puede haber sido bloqueado tanto en el ejercicio objeto de reporte, como en ejercicios anteriores.

Net Promoter Score (NPS) El NPS se define como la predisposición de un cliente de Telefónica para recomendar los productos/ servicios bajo las marcas Movistar, O2 y Vivo.

El cálculo se refiere al % de clientes clasificados como promotores (puntuación de 9 y 10) menos el % de clientes clasificados como detractores (puntuación del 1 al 6 incluido).

Para obtener el % de clientes de cada categoría (promotores y detractores) se lleva a cabo una encuesta a una muestra de clientes* y se realiza una ponderación posterior para representar la realidad de clientes de Telefónica existentes en cada país/segmento/subsegmento.

La ponderación de los resultados del NPS se hace con base a las siguientes variables:

- NPS Global: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada país en el año vigente.
- NPS total país: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada segmento en el año vigente. Los segmentos difieren según el país que presenta la información. Entre los principales segmentos se encuentran: gran público, empresas, pymes, grandes cuentas, Blau, O2, B2P, residencial fijo, móvil prepago, móvil postpago.
- NPS Segmento: de acuerdo con las necesidades de cada país y para garantizar una mejor representatividad de la muestra, se subsegmentan las cuotas del estudio en función de las variables de ingresos totales del año anterior y parque de accesos.

El NPS reportado hace referencia a la media móvil del último trimestre del ejercicio a excepción de los segmentos de los países detallados a continuación:

- España: el segmento "grandes cuentas" hace referencia a la media móvil anual.
- Brasil: el segmento "empresas" hace referencia a la media semestral anual.

Además, para casos concretos en los que no se alcanzan las muestras necesarias de un determinado segmento, se utilizan medias semestrales para garantizar la representatividad de las muestras.

*Cálculo del tamaño muestral:

Para calcular el tamaño de la muestra necesaria en el estudio del NPS para cada uno de los segmentos se debe considerar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * VAR_{NPS}}{I.C.^2}$$

Dónde:

- n : tamaño de muestra.
- $K= 1,96$ (Factor de Confiabilidad asociado a un nivel de confianza del 95%).
- VAR_{NPS} : Varianza del NPS.
- $I.C.$ Intervalo de Confianza deseado.

El cálculo de la varianza del NPS es dado por:

$$VAR(NPS) = (1 - NPS)^2 * \%P + (0 - NPS)^2 * \%N + (-1 - NPS)^2 * \%D$$

Donde:

- $\%P$: el porcentaje de Promotores, $\%N$: el porcentaje de Neutros y $\%D$: el porcentaje de Detractores.
- $NPS = \%P - \%D$

La fórmula a nivel segmento a aplicar para calcular el error estándar del NPS es la siguiente:

$$EE = \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Donde:

- EE : Error Estándar
- s : desviación estándar de la muestra. También es la raíz cuadrada de la varianza
- n : Tamaño de la muestra

El Error Estándar para el ponderado total país se calcula a partir del error estándar de cada segmento y los respectivos ponderadores por segmento:

$$EE_{(total\ país)} = \sqrt{\sum (W_{segmento} * EE_{segmento})^2}$$

Donde:

- W : Peso del segmento sobre el Total país
- EE : Error Estándar

Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes	Número total de brechas o incidentes de seguridad digital clasificados como graves por Grupo Telefónica que han comprometido la seguridad de datos de carácter personal de clientes ocurridos como consecuencia de una ciberamenaza o ciberataque. Se entiende por "brecha o incidente de seguridad digital" todo hecho que tenga efectos adversos reales en la seguridad de las redes y sistemas de información y cuyo causante sea una ciberamenaza. De éstos, los clasificados como graves (severidad crítica), son aquellos que tienen un impacto alto para la empresa del Grupo afectada, cumpliendo alguno de los siguientes criterios: • Impacto económico directo estimado superior a 500.000 euros. • Difusión significativa en medios de comunicación y redes sociales, valorado por el equipo de ciberseguridad local. • Afección a la continuidad de algún servicio principal (telefonía móvil o fija, Internet, etc.), afectando al menos una hora a más del 10% de los usuarios. • Afección a más del 25% de los sistemas. • Relación con fuga de información de datos de clientes o empleados siempre que haya afectado a más del 5% de los mismos. También podrán considerarse con impacto alto cuando, sin llegar al umbral, supongan un riesgo alto para los derechos y libertades de las personas físicas. • Otros (justificación por parte del Director de Seguridad). Se entiende por "ciberamenaza" una causa potencial de un incidente inesperado, que puede resultar en un daño a un activo de información o a la organización y cuya acción se realiza a través de Internet o las redes de comunicaciones. Se entiende por "ciberataque" la materialización de una ciberamenaza.
Multas por privacidad y protección de datos	Número total de sanciones económicas firmes sobre privacidad y protección de datos relacionadas con clientes, empleados u otros (ej. clientes potenciales, usuarios web no clientes, etc.) dictadas por una Autoridad Competente y donde no cabe posibilidad de recurso de acuerdo con la normativa local aplicable.
Multas por privacidad y protección de datos como consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº)	Adicionalmente al número total, se reportan, como subconjunto del indicador denominado Multas por privacidad y protección de datos, aquellas sanciones que cumplen con la definición anterior y que, además, son consecuencia de una brecha o violación de seguridad de datos personales. Se entiende por "brecha o violación de seguridad de datos personales" al evento único o serie de eventos de seguridad inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información con respecto a la confidencialidad, integridad o disponibilidad y que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, o la comunicación o acceso no autorizados a datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, tales como los derivados de la pérdida o robo de dispositivos, fuga de datos, <i>ransomware</i> o comunicaciones no intencionadas.

Telefónica, S.A.

Informe de aseguramiento razonable independiente
Indicadores no financieros



Informe de aseguramiento razonable independiente

Al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable de los indicadores no financieros contenidos en la tabla "Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2020" del apartado "2.14.1 Fortaleciendo el control de la información no financiera" (en adelante "apartado 2.14.1") del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2020 de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes (en adelante "Informe de Gestión Consolidado") relativos a las sociedades del grupo Telefónica identificadas en el Anexo I y que operan en los mercados de España, Brasil, Alemania y Reino Unido, vinculadas a su negocio principal, que es aquel asociado fundamentalmente al despliegue de redes de telecomunicaciones y a la gestión y comercialización de servicios alrededor de las mismas (en adelante "las principales operadoras de Telefónica"), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, preparados conforme a los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores", contenidos en el apartado 2.14.1 y establecidos por Telefónica, S.A.

Responsabilidad de los administradores

Los administradores de Telefónica, S.A. son responsables de la preparación, del contenido y de la presentación de los indicadores no financieros elaborados conforme a los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" contenidos en el apartado 2.14.1. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores no financieros estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores no financieros.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Un encargo de aseguramiento razonable, de acuerdo con la NIEA 3000 (Revisada), incluye la comprensión del Sistema de Control Interno sobre la Información no Financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Con carácter general, un resumen de los procedimientos realizados se describe a continuación:

- Reuniones y entrevistas con los responsables y personal de Telefónica, S.A. y de las diversas unidades de las principales operadoras de Telefónica involucrados en la elaboración del apartado 2.14.1 del Informe de Gestión Consolidado, incluyendo a los responsables de obtener, validar y compilar la información incluida en el mismo.
- Análisis de los procedimientos y sistemas utilizados para recopilar y validar la información presentada en el apartado 2.14.1 del Informe de Gestión Consolidado.
- Análisis de la adaptación y presentación de los indicadores no financieros a lo señalado en los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" establecidos por Telefónica, S.A., así como de la aplicación consistente de dichos criterios.
- Obtención de la documentación soporte original, cuantitativa o cualitativa, obtenida de los sistemas de gestión de información de las principales operadoras de Telefónica o de fuentes externas, utilizada en la preparación de los indicadores no financieros.
- Realización de pruebas sobre el diseño y efectividad de los controles internos establecidos en el proceso de recopilación y validación de la información incluida en los indicadores no financieros.
- Realización de pruebas en detalle sustantivas sobre los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra de la información cuantitativa de los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las principales operadoras de Telefónica.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de Telefónica, S.A.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Opinión

En nuestra opinión, los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica, correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 incluidos en la tabla "Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2020" del apartado 2.14.1 del Informe de Gestión Consolidado, han sido preparados de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" contenidos en dicho apartado 2.14.1 y establecidos por Telefónica S.A.



Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a los administradores de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de los administradores de Telefónica, S.A.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pablo Bascones', written over a horizontal line.

Pablo Bascones

25 de febrero de 2021



Anexo I: Sociedades del Grupo Telefónica incluidas en el reporte del apartado 2.14.1 Fortaleciendo el control de la información no financiera

Telefónica España:

- Telefónica de España, S.A.U.
- Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.
- Telefónica Soluciones de Outsourcing, S.A.
- Teleinformática y Comunicaciones, S.A.
- Acens Technologies, S.L.
- Telefónica Móviles España, S.A.U.
- Telefónica Servicios Integrales de Distribución, S.A.U.
- Compañía Independiente de Televisión, S.L.
- Telefónica Audiovisuales Digital, S.L.U.
- Telefónica Servicios Audiovisuales, S.A.U.
- Telefónica de Contenidos, S.A.U.
- TBSC Barcelona Producciones, S.L.U.
- Telefónica Global Technology, S.A.U.
- Buendía Producción, S.L.
- Telefónica Broadcast Services, S.L.U.

Telefónica Alemania

- Telefónica Germany Management GmbH.
- Telefónica Deutschland Holding A.G.
- Telefónica Germany GmbH & Co. OHG.
- TGCS Rostock GmbH.
- Telefónica Germany 1.Beteiligungs GmbH.
- Wayra Deutschlad GmbH.
- TCHIBO Mobilfunk GmbH & Co. KG.
- TCHIBO Mobilfunk Beteiligungs, GmbH.
- Telefónica Deutschland Finanzierungs GmbH.
- TGCS Nürnberg GmbH.
- TGCS Bremen GmbH.
- TGCS Hamburg GmbH.
- TGCS Berlin GmbH.
- TGCS Essen & Postdam GmbH.
- Telefónica Germany Next GmbH.
- Telefónica Germany Retail GmbH.
- Minodes GmbH.
- E-Plus Service GmbH & Co.
- AY YILDIZ Communications
- TFS Postdam GmbH.
- Telefónica Germany Zweite Mobilfunk Standortgesellschaft mbH
- Ortel Mobile GmbH.

Telefónica Reino Unido

- Giffgaff Ltd.
- Telefónica UK Ltd.
- O2 Networks Ltd.
- DX Communications Ltd.
- O2 Unify Ltd.
- Cellular Radio Ltd.
- Weve Ltd.
- O2 Cedar Ltd.
- Telefónica O2 Holdings Limited
- mmO2 plc
- O2 Holding Ltd. – HQ
- O2 Communications Ltd.
- O2 Redwood Ltd.
- O2 Secretaries Ltd.
- Cornerstone Telecommunications Infrastructure Ltd.
- Digital Mobile Spectrum Ltd.
- Telefónica UK Pension Trustee Ltd.
- The Mobile Phone Store Ltd.
- Statiq Ltd.
- Telefónica Europe People Services Ltd.

Telefónica Brasil

- Telefónica Brasil, S.A

Capítulo 3

RIESGOS

—

- 3.1.** Modelo de Gestión y Control de Riesgos
- 3.2.** Mapa de Riesgos y perfil de Riesgos
- 3.3.** Detalle de Riesgos



3.1. Modelo de Gestión de Riesgos GRI 103, 102-15, 102 - 30

PUNTOS CLAVE



La alineación de los riesgos con la estrategia del Grupo Telefónica es fundamental para alcanzar nuestros objetivos, contribuyendo a la creación de valor.



El contexto actual y la naturaleza dinámica de la tecnología y la digitalización, nos hace enfrentarnos constantemente a nuevos retos y buscar en ellos nuevas oportunidades.



Nuestro modelo integral de gestión de riesgos facilita la actuación frente a los mismos, tanto a nivel global como en las principales operaciones de Grupo.

3.1.1. Introducción y marcos de referencia

Telefónica dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO^[1] (*Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway*). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, y los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.

Este modelo, inspirado en las mejores prácticas, facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos, tanto desde una perspectiva global del Grupo, como específica en sus principales operaciones.

Los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica establecen de forma específica que:

“Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía”

Extracto de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica

En este sentido, la Compañía dispone de una **Política de Gestión de Riesgos**, aprobada por el Consejo de Administración, y un **Manual Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica**, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios.

[1] COSO ERM framework, "Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance", released in September 2017 by the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). COSO is one of the most importance reference on internal control, enterprise risk management, and fraud deterrence

3.1.2. Riesgos y Estrategia

La gestión de riesgos de Telefónica se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017.

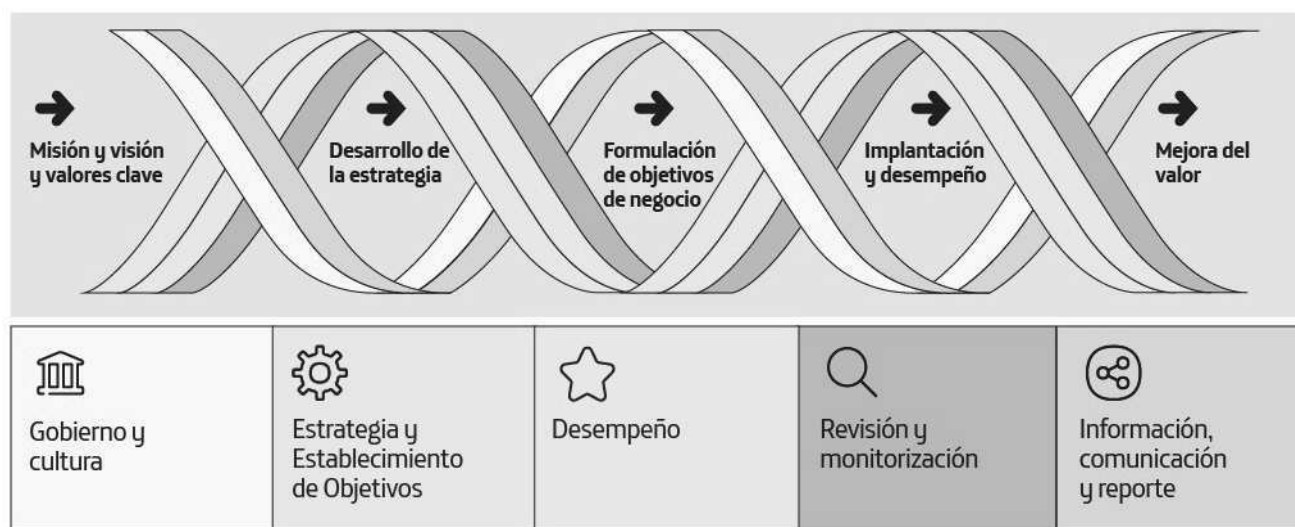
“Se vinculan los principales riesgos a los objetivos estratégicos del Programa Compañía”



Ir al capítulo de Estrategia

Algunos de los riesgos más directamente relacionados con la estrategia de la Compañía se refieren principalmente a la necesidad de anticipación y adaptación, en un tiempo adecuado, a los constantes cambios tecnológicos y nuevas formas de conectividad (p.ej. IoT, “*Internet of Things*”), así como a los cambios en las preferencias del cliente que se producen en el sector.

Marco COSO ERM



3.1.3. Riesgos y Oportunidades

Somos una Compañía tecnológica que está en el corazón de la revolución digital que estamos viviendo, el motor de esa revolución es la conectividad que ofrecemos a nuestros clientes. Cada vez más somos testigos de cambios radicales en poco tiempo, esto hace que nos encontremos con oportunidades que van a permitir a Telefónica brindar mejores servicios y mejorar las sociedades donde opera y para todos los colectivos con los que se relaciona. A continuación, se destacan algunos ejemplos de potenciales oportunidades:

- El tráfico de datos va a seguir aumentando de forma exponencial y ello sitúa a las infraestructuras en el centro de esta transformación y habla de la relevancia de nuestras redes.
- Vivimos un momento único porque nunca en la historia de la humanidad se ha producido una acumulación de tecnología como la actual. Confluyen a la vez la realidad virtual y aumentada, la explosión de la conectividad, el internet de las cosas, la biotecnología, la robótica, el *blockchain*, la softwarización de todo y la aceleración de la inteligencia artificial.
- La necesidad de acelerar la digitalización en todos los sectores económicos (nube, industria, trabajo remoto, educación, salud...) impulsa la aceleración del 5G y la fibra.

- En un contexto de regulaciones medioambientales más estrictas, la transición hacia una economía más verde supone una oportunidad para Telefónica, específicamente por el impacto positivo de los productos y servicios de telecomunicaciones en los procesos de nuestros clientes, permitiendo a las empresas ahorros de emisiones de CO2, optimizar sus operaciones, reducir desperdicios y mejorar su huella de carbono.
- Asimismo, la educación se convierte en una herramienta al alcance de muchos y en una pieza clave para reducir la brecha digital.

Todo esto abre un mundo de oportunidades para nuestra Compañía. Sin embargo, esta revolución digital también ha puesto de relieve los riesgos que lleva asociados y que requieren una nueva gobernanza, por ejemplo, la proliferación de la actividad digital redobla la importancia del debate acerca de la propiedad de los datos y en torno a la protección de la privacidad en la nueva era digital, así como también abre nuevas vías para las amenazas y ataques cibernéticos, entre otros aspectos de riesgo.

3.1.4. Cultura de Riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos de Telefónica, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es: "Formar e implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación."

En este sentido, desde Telefónica se promueven las siguientes acciones:

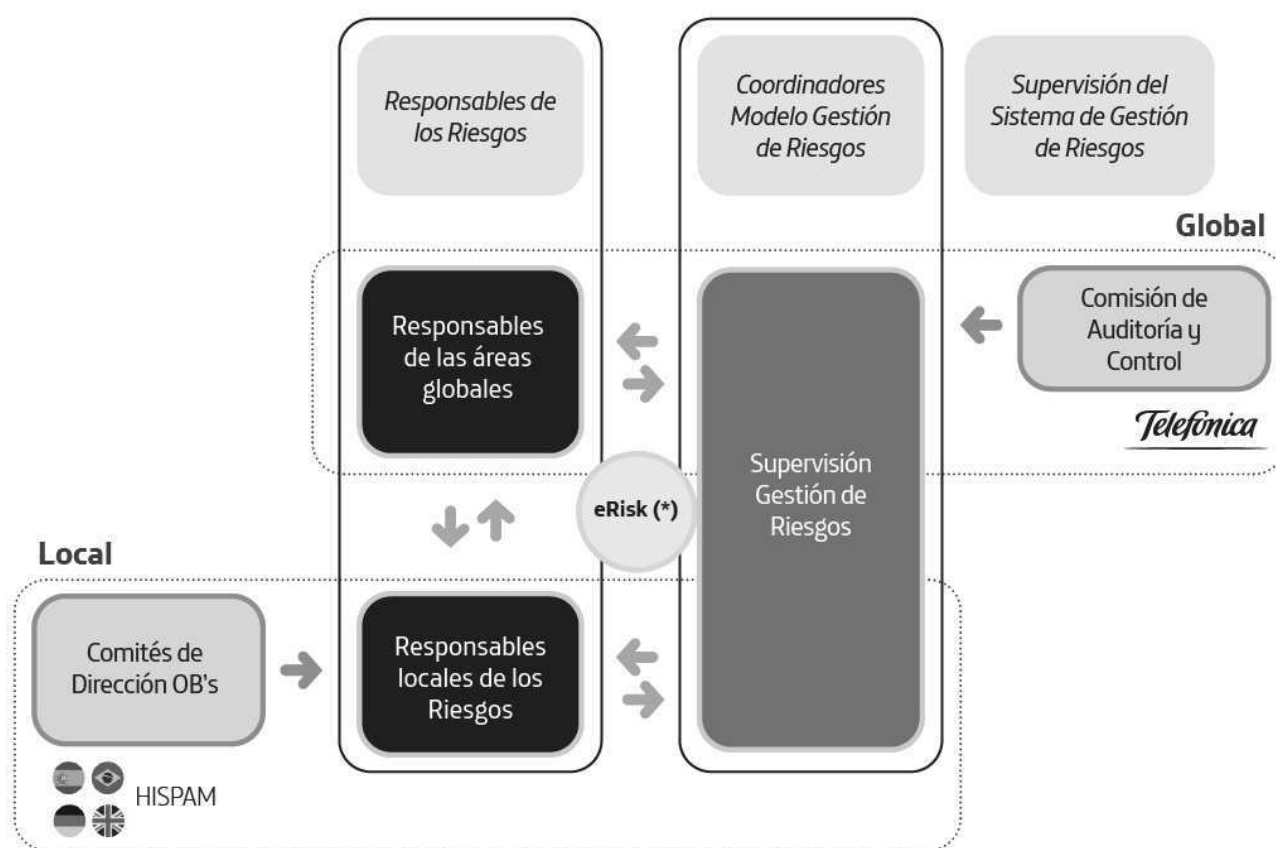
- **Comunicación:** con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos.
- **Formación:** para favorecer el conocimiento e implicación en los ya citados valores y modelo de gestión de riesgos.

"Se desarrollan talleres formativos y campañas de concienciación global para reforzar la cultura de Gestión de Riesgos en la Compañía"



3.1.5. Gobierno de la Gestión de Riesgos

Tanto en los Principios de Negocio Responsable como en la Política de Gestión de Riesgos, anteriormente mencionados, se establece que toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, se establecen los siguientes roles:



(*) Herramienta interna de gestión de riesgos

Supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos

El Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., establece que la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración^[2] en sus funciones de supervisión; entre las cuales, se incluye la supervisión del modelo de gestión de riesgos, incluidos los fiscales. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos: las categorías de riesgo a las que se enfrenta la sociedad; la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

Como soporte al desarrollo de estas actividades de supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en esta Política tanto a nivel Grupo como en sus principales operaciones.

[2] El perfil de los Consejeros y sus competencias en las distintas materias se detallan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

A los efectos de garantizar una adecuada supervisión de los sistemas de gestión de riesgos de Telefónica por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se realizan diversas sesiones en el seno de dicho comité, a través de:

- **Ponencias generales** sobre el modelo de gestión de riesgos y la situación de los principales riesgos, realizadas por Auditoría Interna. Concretamente, durante 2020, se han realizado dos ponencias generales sobre riesgos ante la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.
- **Ponencias específicas** sobre los principales Riesgos por parte de los responsables de su gestión. Así durante 2020 se han realizado sesiones monográficas sobre los riesgos Estratégicos, así como de las áreas de Sistemas y Red, Personas, Ciberseguridad, Fiscal, Finanzas, Litigios y Privacidad.

A su vez, la Comisión de Auditoría y Control informa periódicamente sobre estas cuestiones al Consejo de Administración.

Responsables de los riesgos

Los responsables (propietarios) de los riesgos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su aseguramiento y control. Para ello, a cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente Directivo) con responsabilidad total sobre el riesgo y su gestión, elaborando un plan para su aseguramiento y control (medidas para evitar, mitigar o transferir en parte los riesgos) y realizando un seguimiento efectivo de su evolución.

Específicamente, con respecto a los riesgos fiscales, la Dirección Fiscal del Grupo realiza la función de control fiscal a

través de las Direcciones Fiscales Regionales, y de los responsables de control fiscal locales en las distintas sociedades filiales de acuerdo con los principios definidos en la Política de Control Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía.

3.1.6. Tolerancia o Apetito al riesgo

La Compañía cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable establecido a nivel corporativo; entendiendo por estos conceptos la disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de los riesgos, se considera la diversa tipología de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía, tal y como se describe a continuación:

- Con carácter general, **se definen umbrales de tolerancia** para todos los riesgos, incluyendo los fiscales, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes, tanto para el conjunto del Grupo, como para las principales compañías que lo componen.
- En el caso de los riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el cumplimiento, se establece un nivel de **tolerancia cero**.

3.1.7. Proceso de gestión de riesgos

El proceso de gestión de riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Este consta de cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

Proceso de Gestión de Riesgos



Identificación de los riesgos

Los riesgos son identificados por los gestores atendiendo, tanto a los factores que los causan, como a los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos.

En esta identificación de riesgos, se consideran tanto riesgos asociados al plan estratégico, como potenciales “riesgos emergentes”, entendiéndose por tales aquellos riesgos que eventualmente pudieran tener un impacto adverso en el desempeño futuro; si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir.

Evaluación de los riesgos

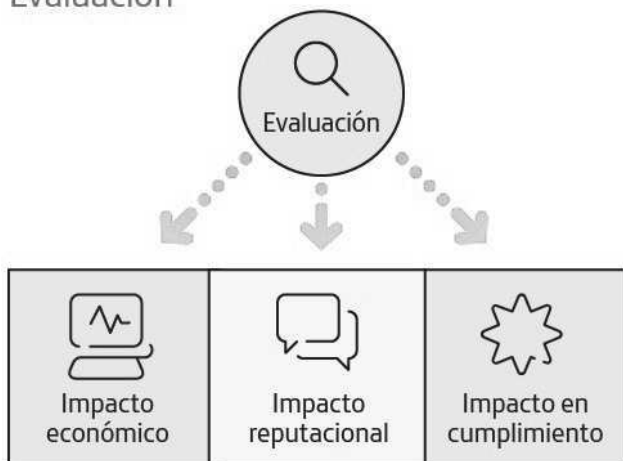
El objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de los mismos, considerando tanto su eventual impacto como su probabilidad de ocurrencia.

A efectos del impacto, se consideran tanto el **impacto económico** (cuantificado – siempre que sea posible- en términos de Cash-flow operativo, considerando OIBDA más CAPEX^[3]) como el **impacto reputacional** (a partir de las variables utilizadas en el RepTrak^[4]), así como su potencial **impacto en cumplimiento**.

[3] CAPEX: Capital Expenditure.

[4] Reptrack: Modelo desarrollado por el Reputation Institute que permite evaluar cómo los distintos stakeholders perciben la compañía.

Evaluación



Asimismo, se consideran otros factores adicionales cualitativos; como son la tendencia histórica, el nivel de aseguramiento o control o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos.

Respuesta y planes de actuación frente a los riesgos

El Modelo de Gestión de Riesgos contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos, como el establecimiento de mecanismos de respuesta y seguimiento razonable ante los mismos. En este sentido, contempla procedimientos para dar respuesta a los nuevos desafíos que se presentan a través del alineamiento entre los objetivos estratégicos y los riesgos que pudieran afectar al cumplimiento de dichos objetivos.

A continuación, se describen los distintos tipos de respuesta al riesgo:

Respuesta al Riesgo



En relación con los mecanismos de respuesta ante los riesgos, en el caso de los riesgos financieros, como los relativos a la evolución de los tipos de cambio o de los tipos de interés, se acometen actuaciones globales, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros. En relación con los riesgos fiscales, se realiza un seguimiento de los principales asuntos identificados. Asimismo, para gran parte de los riesgos operacionales, el Grupo dispone de Programas Multinacionales de seguros o seguros negociados localmente en cada país, según el tipo de riesgo y cobertura.

Seguimiento y reporte

De acuerdo con la diversa tipología de los riesgos, los mecanismos de seguimiento y respuesta ante los mismos incluyen iniciativas globales, promovidas y coordinadas de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y/o actuaciones específicamente orientadas a atender riesgos concretos en algunas compañías a nivel local.

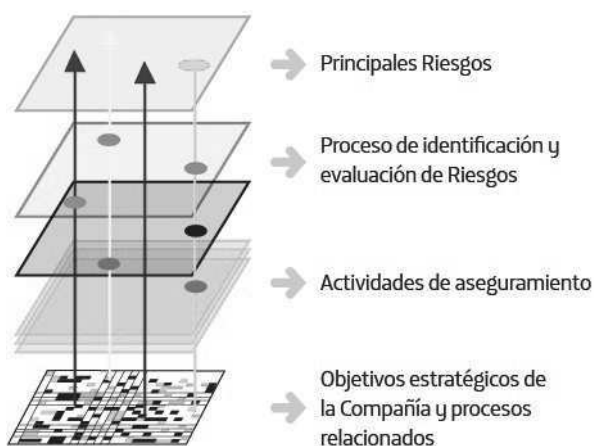
Seguimiento y reporte



Modelo de aseguramiento

Un modelo de gestión basado en el aseguramiento existente permite priorizar y ser más específico en las actuaciones a realizar en materia de Gestión de Riesgos y Control Interno.

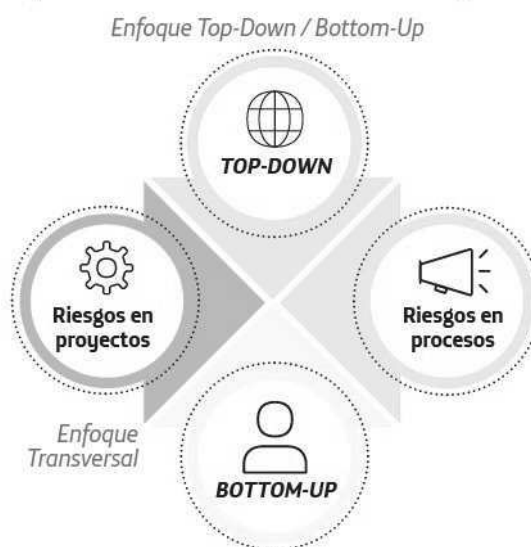
Modelo de Aseguramiento



3.1.8. Perspectivas del Modelo de Gestión de riesgos

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una **evaluación de riesgos a través de cuatro perspectivas complementarias**:

Perspectivas del Modelo de Riesgos



Bottom-up: se basa en el concepto de Autoevaluación (*Risk Self-Assessment* o *RSA*), según el cual los gestores son los responsables de identificar y describir los riesgos específicos de su área, así como de evaluarlos y definir la respuesta a los mismos.

Top-down: esta evaluación se basa en el análisis transversal de aquellos asuntos considerados relevantes y comunes a la mayoría de las empresas del Grupo, complementa al enfoque anterior, disponiendo así de una visión global de los principales riesgos de la Compañía en su conjunto.

Riesgos en Procesos: soporte a los responsables de los procesos para identificar y definir su respuesta ante los riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos, con enfoque transversal.

Riesgos en Proyectos: de aplicación a aquellos proyectos internos de especial relevancia, generalmente relacionados con iniciativas de transformación y con un enfoque transversal.

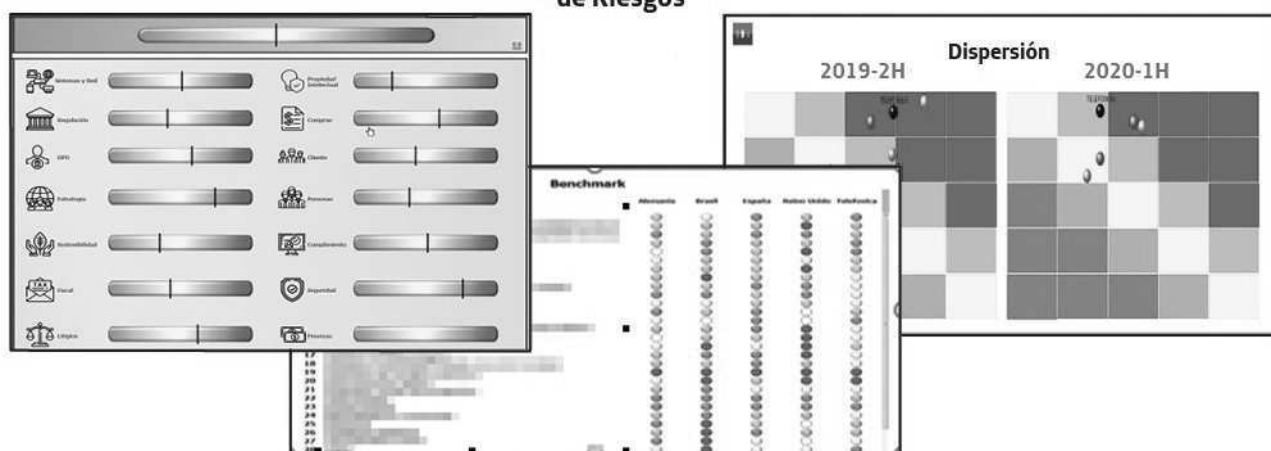
3.1.9. Digitalización de la gestión de riesgos

Con el objetivo de gestionar y supervisar los riesgos, se ha desarrollado una herramienta de Gestión de Riesgos y un Cuadro de Mando Integral que facilitan el reporte, análisis, evaluación y gestión de la información de riesgos en el Grupo Telefónica. Estas herramientas son comunes para todas las Compañías del Grupo que reportan riesgos y sus principales características son las siguientes:

eRisk



Cuadro de Mando de Riesgos



3.2. Mapa de Riesgos GRI 103, 102-15

PUNTOS CLAVE



Los riesgos ESG cobran cada vez más relevancia en nuestro entorno, considerando aspectos como el impacto medioambiental, el cambio climático o el respeto a los derechos humanos en nuestras operaciones.



A la hora de identificar nuestros riesgos, consideramos también aquellos riesgos emergentes que pudieran tener impacto en el desarrollo de la Compañía o del sector a largo plazo.

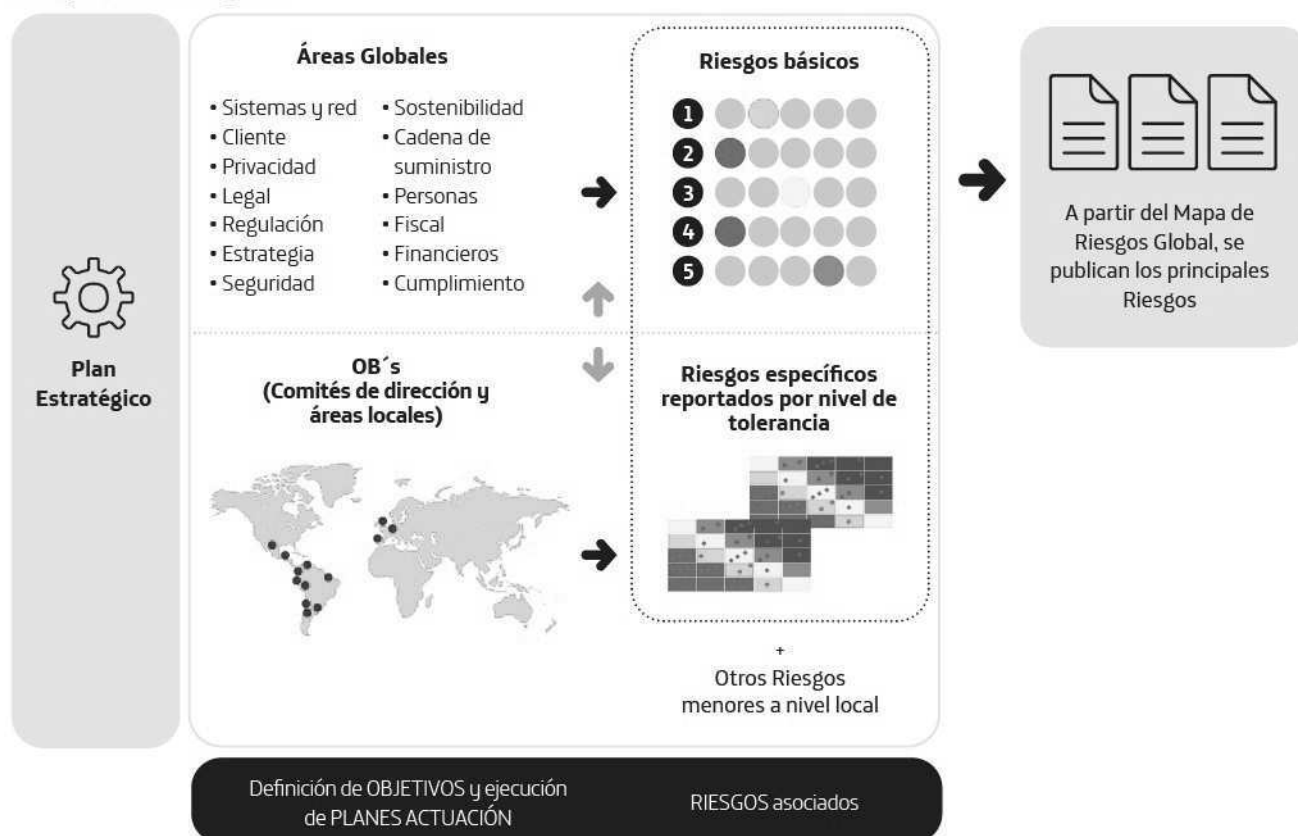


La pandemia de COVID -19 está teniendo, y previsiblemente seguirá teniendo un impacto en nuestro perfil de riesgos.

Tomando como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la Compañía, se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global (a través de las principales áreas globales del Grupo) como local (a través de los responsables locales y los respectivos Comités de Dirección de las operaciones).

Sobre los riesgos identificados, se realiza una evaluación del impacto y probabilidad de los mismos, que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta ante los mismos, procurando la necesaria coordinación entre iniciativas globales y locales de actuación frente a los riesgos.

Mapa de Riesgos



3.2.1. Catálogo general de riesgos de Telefónica

De cara a facilitar a los gestores de la Compañía el proceso de identificación de los riesgos, el Grupo Telefónica dispone de un **catálogo general de riesgos**, que se actualiza de forma periódica, y que permite homogeneizar y consolidar la información, y atender los requerimientos de reporte interno y externo sobre los principales riesgos.

El catálogo de riesgos de Telefónica considera cuatro **categorías** de riesgos:

Categorías de Riesgos

Negocio	
	Riesgos relacionados con el sector y especialmente con la estrategia de la compañía, como son la adaptación a la mentalidad del cliente, la innovación tecnológica, la competencia, el marco regulatorio, la privacidad, así como eventos que afecten a la sostenibilidad y la reputación de la compañía.
Operacionales	
	Riesgos derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
Financieros	
	Riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos, incluyendo los temas fiscales
Legales y de Cumplimiento Normativo	
	Riesgos relacionados con los litigios y el cumplimiento normativo, incluyendo el cumplimiento de la legislación contra la corrupción.

Dicho catálogo se adapta a la **evolución en la tipología de los principales riesgos**, observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son la imagen pública, el impacto social de las organizaciones y la sostenibilidad.

Evolución de los principales Riesgos



3.2.2. Riesgos ESG (Environmental, Social and Governance)

El catálogo de riesgos de Telefónica incluye riesgos **relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el largo plazo, de** acuerdo a lo establecido en el Plan de Negocio Responsable de Telefónica, según se definen a continuación. Concretamente para el riesgo de Cambio Climático, seguimos las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) para analizar y gestionar los riesgos tanto físicos como de transición. Analizamos estos riesgos a medio y largo plazo, para dos escenarios de concentración de CO₂ (*Representative Concentration Pathways* – RCP) 2.6 y 8.5 del IPCC (Panel Intergubernamental para el Cambio Climático de la ONU). Para más detalle, consultar capítulo 2.10 Energía y cambio climático.

Riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el largo plazo

Ambientales y campos electromagnéticos	Cambio Climático
 Afectación directa o indirecta a las operaciones de Telefónica por temas ambientales con el fin de asegurar el alineamiento con las nuevas disposiciones medioambientales.	 Riesgo de afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio de Telefónica debido al cambio climático. Incluye tanto los riesgos físicos (temperatura, precipitaciones, eventos extremos...) como de transición (regulación, mercado, reputación...) en línea con las directrices de TCFD
Derechos Humanos	Responsabilidad con el Consumidor
 Integrar los principios relativos a los derechos humanos en la actividad de la compañía o de nuestra cadena de suministro	 Las actuaciones de la compañía, en lo que se refiere a nuestros clientes, deben de ir encaminadas a construir una relación sostenible en el largo plazo con ellos.
Privacidad	Ciberseguridad
 Riesgo de que se materialice una situación derivada de la vulneración de la normativa de protección de datos aplicable, actual o futura, o de las expectativas de los grupos de interés, respecto a los efectos que pudiera suponer en la compañía, en términos de inversión, aumentos de costes, trabas al desarrollo de nuevos servicios, pérdida de confianza de clientes o inversores y sanciones	 Riesgo de que las potenciales amenazas de seguridad digital, sean de origen interno o externo, intencionadas o no intencionadas, puedan materializarse en los sistemas de información y afectar a la organización ocasionando un perjuicio al negocio.

3.2.3 Riesgos emergentes

En el proceso de identificación de nuevos riesgos, Telefónica considera asimismo riesgos emergentes.

Se entiende por riesgos emergentes aquellos temas identificados recientemente y que se espera que puedan tener un impacto adverso en el desarrollo futuro de la compañía o en el sector a largo plazo; si bien su resultado y horizonte temporal es todavía incierto y difícil de predecir.

Como riesgos emergentes a considerar en un escenario a largo plazo, caben resaltar los siguientes:

- **Desarrollo 5G:** gestión de los despliegues en línea con la evolución de la demanda, la madurez tecnológica y otros factores como la regulación, la comercialización y consideraciones ambientales y/o energéticas en su desarrollo.

- **Ética de los datos:** uso responsable de los datos, tanto internos de la compañía, como los que circulan a través de las redes de telecomunicaciones.

- **Gobierno de la Inteligencia Artificial:** Adecuado uso y gestión de las capacidades de la Inteligencia Artificial.

Adicionalmente, otros factores emergentes se han comenzado a gestionar en Telefónica, tales como la **diversidad y la gestión de las capacidades profesionales**, en línea con lo descrito a continuación:

Riesgos emergentes: diversidad y gestión de capacidades profesionales

Gestión de la Diversidad	Gestión de Capacidades para el futuro
 Necesidad de adecuar el compromiso con la diversidad, como palanca clave hacia la transformación digital, garantizando la multiculturalidad, la variedad de género, de edad, de perfiles con distintas capacidades y experiencias entre nuestros profesionales.	 Necesidad de adquirir y evolucionar las capacidades necesarias para ejecutar el plan estratégico de la Compañía, en un entorno de disrupción tecnológica y escasez de capacidades críticas en el mercado.

3.2.4. Riesgos Materializados

La Compañía realiza un seguimiento de los riesgos materializados. La estrategia y gestión de las actividades del Grupo Telefónica tienden a minimizar el impacto de los riesgos materializados, así como a compensar los efectos negativos de algunos asuntos con el comportamiento favorable de otros.

Durante este año, la pandemia Covid-19 ha tenido un impacto significativo en nuestro perfil de riesgos, afectando a diversas áreas, si bien se han señalado los aspectos más importantes dentro de un riesgo específico en el apartado de Factores de Riesgo sobre la Pandemia Covid-19, que ofrece una visión general de las principales incertidumbres y su impacto para el Grupo.

En este sentido, y conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, impuestos diferidos (que, a 31 de diciembre de 2020, representaban el 16,4% y el 6,4%, respectivamente, de los activos totales del Grupo) u otros activos como activos intangibles o inmovilizado material. En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina. A título de ejemplo, indicar que en 2020 se han reconocido pérdidas por **deterioro de valor del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina por un total de 894 millones de euros**.

3.2.5. Priorización de los riesgos

Los riesgos del Grupo Telefónica son priorizados en base a su nivel de criticidad, el cual se obtiene a partir de la combinación de las evaluaciones de impacto y probabilidad para cada uno de los mismos.

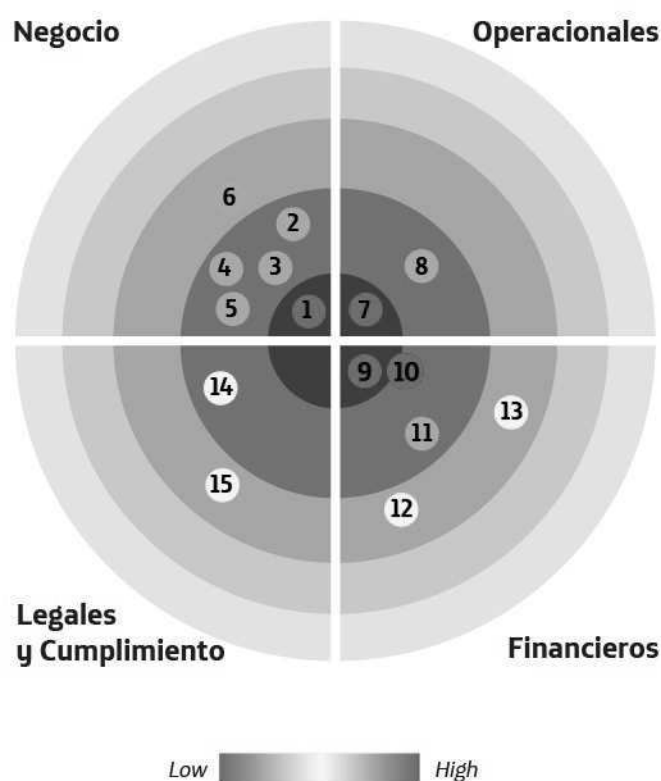
De cara al reporte público, Telefónica agrupa sus principales riesgos en las cuatro categorías descritas en anteriormente,

presentando los factores de riesgo en orden descendente de importancia dentro de cada categoría, en línea con los requerimientos de ESMA (*European Securities and Markets Authority*).

El detalle sobre los principales riesgos informados por la Compañía se incluye en el siguiente apartado.

Priorización de los Riesgos

Mapa de Riesgos



- 1 Competencia y consolidación del mercado.
- 2 Privacidad de datos
- 3 Títulos habilitantes: concesiones, licencias y uso de espectro.
- 4 Dependencia de proveedores.
- 5 Cambios tecnológicos.
- 6 Adaptación a demandas de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales.
- 7 Riesgos de ciberseguridad
- 8 Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.
- 9 Entorno económico o político.
- 10 Pandemia Covid 19.
- 11 Posible saneamiento contable de activos (fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos)
- 12 Nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación del Grupo y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio
- 13 Tipos de cambio de divisa extranjera y tipos de interés.
- 14 Litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.
- 15 Cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

La pandemia COVID-19 está teniendo, y previsiblemente seguirá teniendo impacto en nuestro perfil de riesgos. Se han incorporado comentarios al respecto en algunos de los riesgos afectados y, asimismo, se ha incluido un riesgo específico sobre los potenciales eventos inesperados e inciertos de esta pandemia, que ofrece una visión general de las principales incertidumbres e impactos en el Grupo.

3.3. Factores de riesgo

El Grupo Telefónica se ve condicionado tanto por factores exclusivos del Grupo, como por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar a su negocio, a su situación financiera, a sus resultados y/o a los flujos de caja, se describen a continuación y deben ser considerados conjuntamente con la información recogida en los estados financieros consolidados.

Actualmente, el Grupo Telefónica ha considerado estos riesgos materiales, específicos y relevantes para adoptar una decisión de inversión informada en la Compañía. No obstante, el Grupo Telefónica está sometido a otros riesgos que, una vez evaluada la especificidad e importancia de los mismos, en función de la evaluación de su probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de su impacto, no se han incluido en esta sección.

Los riesgos se presentan en esta sección agrupados en cuatro categorías (según las definiciones incluidas en el apartado 3.2. anterior):

- De negocio
- Operacionales
- Financieros
- Legales y de cumplimiento normativo

Estas categorías no se presentan por orden de importancia. Sin embargo, dentro de cada categoría, los factores de riesgo están presentados en orden descendente de importancia, según lo determinado por Telefónica a la fecha de este documento. Telefónica puede cambiar su visión sobre la importancia relativa de los mismos en cualquier momento, especialmente si surgen nuevos eventos internos o externos.

Riesgos relativos al Negocio

La posición competitiva de Telefónica en algunos mercados podría verse afectada por la evolución de la competencia y la consolidación del mercado.

El Grupo Telefónica opera en mercados altamente competitivos por lo que existe el riesgo de que la Compañía no sea capaz de comercializar sus productos y servicios de manera eficiente o reaccionar adecuadamente frente a las distintas acciones comerciales realizadas por los competidores no cumpliendo sus objetivos de crecimiento y retención de clientes, poniendo en riesgo sus ingresos y rentabilidad futuros.

Además, la consolidación del mercado, como resultado de operaciones de fusiones, adquisiciones, alianzas y acuerdos de colaboración con terceros, (por ejemplo, la posible

integración de las empresas del sector de contenidos/ entretenimiento como las fusiones de FOX y Disney, y ATT y Time Warner), pueden afectar a la posición competitiva de Telefónica, y a la eficiencia de las operaciones.

El incremento de la competencia, la entrada de nuevos competidores, o la fusión de operadores en determinados mercados, puede afectar a la posición competitiva de Telefónica, impactando negativamente en la evolución de los ingresos y en la cuota de clientes. Además, los cambios en las dinámicas competitivas en los diferentes mercados en los que operamos, como por ejemplo en Chile y Perú, con ofertas agresivas de captación de clientes, incluyendo datos ilimitados, descuentos en determinados servicios, entre otros, pueden afectar a la posición competitiva y a la eficiencia de las operaciones de Telefónica.

Si la Compañía no fuera capaz de afrontar exitosamente los desafíos planteados por nuestros competidores, se podrían ver afectados de forma negativa los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

La estrategia del Grupo Telefónica enfocada en impulsar nuevos negocios digitales y la provisión de servicios basados en datos implica una mayor exposición a los riesgos e incertidumbres derivados de la regulación de privacidad de datos.

El Grupo Telefónica incluye, dentro de su catálogo comercial, productos y servicios digitales basados en la explotación, normalización y análisis de datos, así como en el despliegue de redes avanzadas y el impulso de nuevas tecnologías relacionadas con el Big Data, el Cloud Computing, la Ciberseguridad, la Inteligencia Artificial y el Internet de las Cosas.

La gran cantidad de información y datos que se trata en todo el Grupo (aproximadamente 345,4 millones de accesos totales asociados a servicios de telecomunicaciones, productos y servicios digitales y televisión de pago y 112.797 empleados, a 31 de diciembre de 2020), presupone una enorme responsabilidad a la vez que incrementa los desafíos relacionados con el cumplimiento de la regulación en materia de privacidad. Asimismo, existe el riesgo de que las medidas adoptadas en respuesta a esta regulación frenen la innovación. A la inversa, los esfuerzos del Grupo por promover la innovación pueden dar lugar a un aumento de los riesgos y costes de incumplimiento.

En este sentido, resulta relevante destacar el hecho de que, en el seno de la Unión Europea, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, el Reglamento General de Protección de datos ("RGPD"), es hoy ya la norma común para todos los países en los que opera el Grupo. En dicho ámbito, por lo demás, los Estados Miembros continúan debatiendo y

definiendo el texto de la Propuesta del futuro Reglamento europeo sobre el respeto a la vida privada y la protección de los datos personales en las comunicaciones electrónicas ("Reglamento e-Privacy") y por el que se derogarían la Directiva 2002/58/CE; propuesta que, en el caso de aprobarse, podría eventualmente establecer normas adicionales y más restrictivas que las existentes en el RGPD con el consiguiente aumento de los riesgos y costes de incumplimiento que ello podría tener.

Por otra parte, el 16 de julio de 2020, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó una sentencia que anuló, sin conceder un período de gracia o de transición, la Decisión (UE) 2016/1250 de la Comisión Europea, de 12 de julio de 2016, sobre la adecuación de la protección proporcionada por el Escudo de Privacidad UE-EEUU para las transferencias internacionales de datos realizadas desde el Espacio Económico Europeo -EEE- a las compañías de EEUU adheridas a dicho Escudo de Privacidad. En consecuencia, dicho marco no es un mecanismo válido para cumplir con los requisitos de protección de datos de la UE cuando se transfieren datos personales de la Unión Europea a los Estados Unidos. Como consecuencia de dicha decisión, el Grupo Telefónica ha estado, entre otras medidas, revisando y, en su caso, regularizando en un breve plazo de tiempo las transferencias internacionales de datos que están realizando las empresas del Grupo Telefónica desde el EEE a proveedores ubicados en Estados Unidos con el fin de minimizar el riesgo de incumplimiento del GDPR. Sin embargo, debido a la complejidad y e incertidumbres generadas por la mencionada sentencia, no se puede asegurar que dichas medidas hayan sido o vayan a ser efectivas para prevenir un incumplimiento del GDPR. Además, no se puede garantizar que las transferencias que comenzaron en el marco del Escudo de Privacidad UE-EE.UU. no hayan dado lugar a una infracción del RGPD.

Adicionalmente, cabe destacar: (i) en Reino Unido, su salida de la Unión Europea con fecha 1 de enero de 2021 supone que el Grupo deba estar siguiendo las operaciones y los negocios que desarrolla en dicho país, en lo que respecta a la regulación de privacidad aplicable y, específicamente, al flujo de datos personales desde y hacia dicho país. El Acuerdo de Comercio y Cooperación entre el Reino Unido y la Unión Europea alcanzado el 24 de diciembre de 2020, que se está aplicando provisionalmente pendiente de ratificación por las autoridades de la Unión Europea, recoge una Disposición Final según la cual, desde el 1 de enero de 2021 y durante un plazo de cuatro meses, prorrogable en dos meses más, la transmisión de datos personales desde el Espacio Económico Europeo hacia el Reino Unido no será considerada como una transferencia a un tercer país de conformidad al RGPD. La Disposición Final dejará de tener efecto si, durante este periodo, la Comisión Europea adopta una decisión de adecuación sobre el Reino Unido. Si la Comisión Europea no toma dicha decisión durante este periodo, o si dicha decisión de adecuación contiene términos más onerosos que los actuales, el Grupo Telefónica podría afrontar los mismos desafíos que actualmente se afrontan con respecto a transferencias de datos a los Estados Unidos y podría tener que revisar las

transferencias de datos personales al Reino Unido; y (ii) en Latinoamérica, puede destacarse Brasil, cuya norma reguladora de la materia (Ley nº 13.709) impone estándares y obligaciones similares al RGPD, recogiendo un régimen sancionador que será efectivo a partir de agosto de 2021 con multas por incumplimientos de hasta el 2% de los ingresos del Grupo en Brasil en el último ejercicio con un límite de 50 millones de reales brasileños (aproximadamente 8 millones de euros a tipo de cambio de 31 de diciembre de 2020) por infracción. que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento

Además, existen otros proyectos normativos en esta materia en los diferentes países de Latinoamérica donde opera el Grupo como es el caso de Argentina, Ecuador y Chile, cuyo objetivo es actualizar su regulación en pro de estándares similares al RGPD, que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento.

La protección de datos requiere un cuidadoso diseño de los productos y servicios así como disponer de robustos procedimientos y normativas internas que faciliten su adecuación a los cambios regulatorios llegado el momento; cuestiones que representan un creciente desafío. El defecto en el mantenimiento de la debida seguridad de los datos y en el cumplimiento de todos los requisitos legales podrían suponer la imposición de sanciones significativas, un daño a la reputación del Grupo y la pérdida de la confianza de los clientes y usuarios.

La reputación de Telefónica depende en gran medida de la confianza digital que es capaz de generar entre sus clientes y los demás grupos de interés. En este sentido, además de las consecuencias reputacionales que tiene esta materia, es importante tener en cuenta que, en la Unión Europea, los incumplimientos muy graves del RGPD pueden suponer la imposición de multas administrativas de hasta la mayor cuantía entre 20 millones de euros o el 4% del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior. Por otra parte, hay que mencionar que la Propuesta Reglamento ePrivacy ya citada también prevé sanciones similares a las previstas en el RGPD.

Cualquier punto de los mencionados anteriormente podría afectar adversamente al negocio, la posición financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo requiere de títulos habilitantes: concesiones y licencias para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es un recurso escaso y costoso.

El sector de las telecomunicaciones está sujeto a una regulación sectorial específica. El hecho de que la actividad del Grupo está muy regulada afecta a sus ingresos, resultado operativo antes de amortizaciones ("OIBDA") e inversiones.

Muchas de las actividades del Grupo (como la prestación de servicios telefónicos, la televisión de pago, la instalación y explotación de redes de telecomunicaciones, etc.) requieren licencias, concesiones o autorizaciones de las autoridades gubernamentales, que suelen exigir que el Grupo satisfaga

ciertas obligaciones, entre ellas niveles de calidad, servicio y condiciones de cobertura mínimos especificados. En el caso de producirse el incumplimiento de alguna de esas obligaciones, pudieran resultar consecuencias tales como sanciones económicas u otras que, en el peor de los casos, pudieran afectar a la continuidad del negocio. Excepcionalmente, en determinadas jurisdicciones, pueden ser modificadas las concesiones de las licencias antes de concluir el vencimiento, o la imposición de nuevas obligaciones en el momento de la renovación o incluso la no renovación de las licencias.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica puede verse afectado por decisiones de los reguladores en materia de defensa de la competencia. Estas autoridades podrían prohibir determinadas actuaciones como, por ejemplo, la realización de nuevas adquisiciones o determinadas prácticas, o imponer obligaciones o cuantiosas sanciones. Estas actuaciones por parte de las autoridades de competencia podrían provocar un perjuicio económico y/o reputacional para el Grupo, así como una pérdida de cuota de mercado y/o menoscabar el futuro crecimiento de determinados negocios. Por ejemplo, el 22 de febrero de 2019, la Comisión Europea (CE) inició una investigación a Telefónica Deutschland, en relación con el cumplimiento de sus compromisos acordados para la fusión con E-Plus en 2014. En este contexto, Telefónica Deutschland ha ajustado las condiciones de los servicios mayoristas 4G.

Todo lo anterior podría afectar de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o flujos de caja del Grupo.

Acceso a nuevas concesiones/licencias de espectro.

El Grupo Telefónica necesita suficiente espectro para ofrecer sus servicios. La no obtención por parte del Grupo de una capacidad de espectro suficiente o apropiada en las jurisdicciones en las que opera, o su incapacidad para asumir los costes relacionados, podría tener un impacto adverso en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes y en su capacidad para lanzar y proporcionar nuevos servicios, lo que podría afectar negativamente de forma significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

La intención del Grupo es mantener la capacidad de espectro actual y, si es posible, ampliarlo, específicamente a través de la participación del Grupo en las subastas de espectro que se espera que tengan lugar en los próximos años, lo que requerirá posibles salidas de efectivo para obtener un espectro adicional o para cumplir con los requisitos de cobertura asociados con algunas de estas licencias.

En Europa, se esperan los siguientes procesos de subasta de espectro: (i) en España, se espera tenga lugar, en abril de 2021, una subasta de espectro de 75 MHz en la banda de 700 MHz; y (ii) en Reino Unido, se espera una subasta de espectro en las bandas de 700 MHz/ 3,6-3,8 GHz, en marzo de 2021, aunque dicha subasta podría retrasarse.

En América Latina se prevén varios procesos de subasta a corto plazo: (i) en Brasil, el 6 de febrero de 2020 la Agencia Nacional de Telecomunicações (ANATEL) anunció la propuesta relativa a la subasta pública de 5G. Se prevé que la subasta de 20 MHz de la banda de 700 MHz, 90 MHz de la banda de 2,3 GHz, 400 MHz de la banda de 3,5 GHz y 3.200 MHz de la banda de 26 GHz, tenga lugar en 2021; (ii) en Colombia, se publicaron tanto el "Plan de 5G", como la Política Pública de Espectro 2020-2024 y el Plan Marco de Asignación de Espectro 2020-2024, en los que se anuncia que se emprenderán acciones para realizar subastas del espectro remanente en las bandas de 700 MHz, 1.900 MHz y 2.500 MHz, sin indicar fecha aproximada. Adicionalmente, se tiene planeada la asignación de espectro, en la banda de 3,5 GHz, para el segundo trimestre de 2021, aunque podrían demorarse hasta 2022. Telefónica ha solicitado al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) el retraso de la subasta de espectro en la banda 3,5 GHz al considerar que el mercado todavía no está lo suficientemente preparado. También se ha propuesto la revisión de la metodología de valoración de espectro a la baja, con el objetivo de alinear sus costes a la capacidad de generación del valor del espectro. Por último, aunque favorable al aumento de los límites máximos de espectro, Telefónica ha solicitado medidas adicionales que eviten el acaparamiento de recursos por parte del operador dominante; y (iii) en Perú se anunciaron subastas de las bandas 1.750 – 1.780 MHz y 2.150 – 2.180 MHz y banda 2.300 – 2.330 MHz que podrán tener lugar durante 2021. Asimismo, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, inició una consulta pública con relación a 5G y el modelo de subasta para la banda de 3,5 GHz y 26 GHz.

Licencias existentes: procesos de renovación y modificación de las condiciones de explotación de los servicios.

La revocación o no renovación de las licencias, autorizaciones o concesiones existentes en el Grupo, o cualquier impugnación o modificación de sus términos, podría afectar de manera significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

En Alemania, están pendientes los recursos judiciales de Telefónica y otras partes contra las Decisiones III y IV adoptadas por el regulador alemán, sobre las condiciones de uso de las frecuencias y las reglas de la subasta del espectro de las bandas 2 GHz y en las bandas 3,4 a 3,7 GHz, que finalizó el 12 de junio de 2019. Telefónica impugna en particular las obligaciones de cobertura impuestas y la exigencia de negociar el acceso a la red. Las otras partes interesadas alegan, entre otros, que la obligación de negociar con otros operadores no es suficientemente estricta. Todavía no está claro en qué medida estas acciones afectarán a las Decisiones III y IV del regulador.

En relación con Latinoamérica:

En Brasil y en relación con la migración del régimen de concesiones al de autorizaciones, está pendiente la publicación por parte de ANATEL de dos reglamentos de

desarrollo de la Ley 13.879/2019. ANATEL está trabajando en la metodología para calcular el saldo migratorio y existe el riesgo de que no se alcance consenso entre las partes en cuanto al cálculo de la migración. En cualquier caso, si se opta por no migrar, la concesión que ostenta Telefónica del Servicio de Telefonía Fija Conmutado (STFC) seguirá vigente hasta 2025. Por otro lado, Telefónica podría perder su derecho a explotar espectro en la banda de 450 MHz, otorgado en determinadas ciudades, si las impugnaciones presentadas contra la decisión del regulador, adoptada en junio de 2019, no prosperasen. Adicionalmente, en cuanto a la prórroga de las autorizaciones en la banda de 850 MHz, ANATEL acordó extender las autorizaciones vigentes para el uso de radiofrecuencias en las bandas A y B, proponiendo su aprobación, a título primario, hasta el 29 de noviembre de 2028, si se cumplen los requisitos legales y reglamentarios. No obstante, Telefónica ha recurrido la decisión del regulador relativa a que el monto adeudado por la extensión debe calcularse con base en los parámetros del valor actual neto, a fin de reflejar el valor económico real (valor de mercado) de las bandas.

En Perú, comenzó un proceso de arbitraje iniciado por el Grupo, para impugnar la decisión adoptada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones ("MTC"), por la cual se denegaba la renovación de las concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija, válidas hasta el 2027. No obstante, Telefónica del Perú S.A.A. es titular de otras concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija que le permiten prestar estos servicios más allá del 2027. Asimismo, se ha solicitado la renovación de la banda de 1.900 MHz para todo Perú (excepto Lima y Callao), que expiró en 2018, y de otros servicios de telecomunicaciones. Relativo a las solicitudes de renovación continúa pendientes de decisión del MTC, por lo que las concesiones se mantienen vigentes mientras los procedimientos están en curso.

En Colombia, en abril de 2021, vence el plazo para solicitar la renovación de uno de los permisos de 15 MHz de espectro en la banda de 1.900 MHz, el cual tiene una vigencia hasta el 18 de octubre de 2021. Para la renovación, el MinTic deberá imponer una contraprestación a precios de mercado, y estará sometida a las reglas de la Ley 1978 de 2019, por lo que el permiso puede ser prorrogado por períodos de hasta 20 años, y el pago que resulte de la asignación, cancelado hasta en un 60% a través de obligaciones de hacer.

En Chile, como consecuencia del fallo de la Corte Suprema por el concurso de 700 MHz, Telefónica Móviles Chile devolvió al Estado 50 MHz en la banda de 3,5 GHz en dos regiones del sur del país y licitó 10 MHz de la banda 1.900 MHz cuyo resultado se comunicó el 21 de diciembre de 2020.

En Argentina, en relación con el Decreto de Necesidad y Urgencia 690/2020 ("DNU 690/2020"), Telefónica de Argentina, SA y Telefónica Móviles Argentina, SA (conjuntamente, "Telefónica Argentina") promovieron una demanda contra el Estado Argentino, en relación con una serie de contratos de licencias para prestar servicios y

autorizaciones de uso de espectro celebrados entre Telefónica Argentina y el Estado Argentino, incluidas las licencias resultantes de la subasta de espectro del 2014. En dichos contratos y su marco regulatorio se preveía que los servicios prestados por Telefónica Argentina eran privados y los precios serían libremente fijados por Telefónica Argentina. Sin embargo, el DNU 690/2020, al disponer que los servicios serán "servicios públicos" y que los precios serán regulados por el Estado Argentino, modifica sustancialmente la condición jurídica de esos contratos, afecta al cumplimiento de las obligaciones y priva sustancialmente a Telefónica Argentina de derechos esenciales derivados de esos contratos.

Durante 2020, la inversión consolidada del Grupo en adquisiciones de espectro y renovaciones ascendió a 126 millones de euros (1.501 millones de euros en 2019 de los que 1.425 millones de euros correspondían a la adquisición de espectro en Alemania), representando un 0,3% de los ingresos consolidados del Grupo en 2020 (un 3,1% en 2019). En el caso de que se renueven las licencias descritas o se realicen nuevas adquisiciones de espectro, supondría realizar inversiones adicionales por parte de Telefónica.

En el Anexo VI de los Estados Financieros Consolidados de se puede encontrar más información sobre determinados asuntos regulatorios clave que afectan al Grupo Telefónica y a las concesiones y licencias del Grupo Telefónica: "Cuestiones regulatorias clave y concesiones y licencias del Grupo Telefónica".

La Compañía depende de una red de proveedores.

La existencia de proveedores críticos en la cadena de suministro, especialmente en áreas como infraestructura de red, sistemas de información o terminales con alta concentración en un reducido número de proveedores, plantea riesgos que pudieran afectar las operaciones de Telefónica, así como causar eventuales contingencias legales o daños a la imagen de la compañía en caso de que se produjeran prácticas que no cumplan con los estándares aceptables o que de otro modo no cumplan con las expectativas de desempeño de Telefónica de algún participante en la cadena de suministro. Esto incluye retrasos en la finalización de proyectos o entregas, ejecuciones de baja calidad, desviaciones de costes y prácticas inapropiadas.

A 31 de diciembre de 2020 el Grupo Telefónica contaba con tres proveedores de terminales móviles (uno de ellos situado en China) y ocho proveedores de infraestructura de red (dos de ellos situados en China), que aunaban el 87% y 80%, respectivamente, del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas hasta el 31 de diciembre de 2020 a proveedores de terminales móviles y proveedores de infraestructura de red, respectivamente. Uno de los proveedores de terminales móviles representaba un 54% del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas hasta el 31 de diciembre de 2020 a proveedores de terminales móviles.

Estos proveedores pueden, entre otras cosas, extender los plazos de entrega, subir los precios y limitar el suministro

debido a la falta de stock y a requerimientos del negocio o por otras razones.

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos al Grupo Telefónica en los plazos acordados o tales productos y servicios no cumplen con los requerimientos del Grupo, podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red, lo que en determinados supuestos podría llegar a afectar al cumplimiento de los términos y condiciones de los títulos bajo los que opera el Grupo Telefónica, o comprometer los negocios y los resultados operativos del Grupo Telefónica. En este sentido, la posible adopción de medidas proteccionistas en ciertas partes del mundo, incluyendo las derivadas del resultado de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, y/o la adopción de confinamientos u otras medidas restrictivas como resultado de COVID-19 o cualquier otra crisis o pandemia, podría afectar de forma negativa sobre algunos de los proveedores de Telefónica y otros operadores del sector. La imposición de restricciones al comercio y cualquier perturbación en la cadena de suministro puede resultar en costes más altos y márgenes inferiores o afectar a la capacidad del Grupo Telefónica para ofrecer sus productos y servicios y podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Durante 2020, el Grupo Telefónica ha realizado un seguimiento específico y se han desarrollado planes de acción en relación a los desafíos resultantes de la pandemia en la cadena de suministro, así como a la posible interrupción del uso de algunos proveedores como resultado del conflicto USA-China. Estos desarrollos pueden afectar negativamente al negocio del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Telefónica opera en un sector caracterizado por los rápidos cambios tecnológicos y podría no anticiparse o adaptarse a dichos cambios o no seleccionar las inversiones más adecuadas ante dichos cambios.

El ritmo de la innovación y la capacidad de Telefónica para mantenerse al día con sus competidores es un tema crítico en un sector tan afectado por la tecnología como las telecomunicaciones. En este sentido, serán necesarias inversiones adicionales significativas en nuevas infraestructuras de red de alta capacidad que permitan ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios, a través del desarrollo de tecnologías como el 5G o la fibra óptica.

Constantemente surgen nuevos productos y tecnologías que pueden dejar obsoletos algunos de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica, así como su tecnología. Asimismo, la explosión del mercado digital y la incursión de nuevos agentes en el mercado de las comunicaciones, como MNVOs, las compañías de Internet, tecnológicas o los fabricantes de dispositivos, podrían implicar la pérdida de valor de determinados activos, así como afectar a la generación de ingresos o provocar una

actualización del modelo de negocio de Telefónica. En este sentido, los ingresos del negocio tradicional de voz se están reduciendo, mientras que se incrementa la generación de nuevas fuentes de ingresos de conectividad y servicios digitales. Ejemplos de estos servicios incluyen servicios de vídeo, IoT, seguridad, servicios en la nube y *Big Data*.

Una de las tecnologías por la que están apostando en la actualidad los operadores de telecomunicaciones, entre otros, Telefónica (en España y Latinoamérica), son las nuevas redes tipo FTTx, que permiten ofrecer accesos de banda ancha sobre fibra óptica con altas prestaciones. Sin embargo, el despliegue de dichas redes, en el que se sustituye total o parcialmente el cobre del bucle de acceso por fibra óptica, implica elevadas inversiones. A 31 de diciembre de 2020, en España, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó 25,2 millones de unidades inmobiliarias. Existe una creciente demanda de los servicios que las nuevas redes ofrecen al cliente final; no obstante, el elevado nivel de las inversiones requiere un continuo análisis del retorno de las mismas, y no existe certeza sobre la rentabilidad de estas inversiones.

Adicionalmente, la capacidad de adaptación de los sistemas de información del Grupo Telefónica, tanto los operacionales como de soporte, para responder adecuadamente a las necesidades operativas de la Compañía, es un factor relevante a considerar en el desarrollo comercial, la satisfacción del cliente y la eficiencia del negocio. Mientras la automatización y otros procesos digitales pueden llevar a ahorros de costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos. Cualquier fallo del Grupo Telefónica en el desarrollo o implementación de los sistemas informáticos que respondan adecuadamente a los cambiantes requisitos operativos del Grupo podría tener un impacto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o la generación de caja del Grupo.

Todo ello obliga a Telefónica a invertir continuamente en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores, pudiendo, por esta razón, verse reducidos los beneficios, y los márgenes o dicha inversión pudiera no llevar al desarrollo o comercialización de nuevos productos o servicios exitosos. Para contextualizar la magnitud de las inversiones que lleva a cabo el Grupo, el gasto total de I+D en 2020 fue de 959 millones de euros (866 millones de euros y 947 millones de euros en 2019 y 2018 respectivamente). Estos gastos a su vez representaron el 2,2%, 1,8% y 1,9% de los ingresos consolidados del Grupo en 2020, 2019 y 2018 respectivamente. Estas cifras han sido calculadas usando las guías establecidas en el manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Si la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse a los cambios tecnológicos y tendencias del sector, o seleccionar adecuadamente las inversiones a realizar, ello podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo Telefónica puede no anticiparse o adaptarse de forma oportuna a la continua evolución de las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales, lo que podría afectar adversamente a sus negocios y a la reputación de la compañía.

Para mantener y mejorar la posición en el mercado frente a los competidores es vital que Telefónica (i) se anticipe y adapte a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, y (ii) evite actuaciones o políticas comerciales que generen una percepción negativa sobre el Grupo o los productos y servicios ofrecidos, o puedan tener o ser percibidos de tener un impacto social negativo. Adicionalmente al posible daño reputacional en Telefónica, tales acciones también podrían dar lugar a multas y sanciones.

Para responder a las demandas cambiantes de los clientes, Telefónica necesita adaptar tanto (i) sus redes de comunicación como (ii) su oferta de servicios digitales.

Las redes, que históricamente se habían orientado a la transmisión de voz, están evolucionando hacia unas redes de datos cada vez más flexibles, dinámicas y seguras, sustituyendo, por ejemplo, las antiguas redes de telecomunicaciones de cobre por nuevas tecnologías como la fibra óptica, que facilitan absorber el exponencial crecimiento del volumen de datos que demandan nuestros clientes.

En relación a los servicios digitales, los clientes requieren una experiencia cada vez más digital y personalizada, así como una continua evolución de nuestra oferta de productos y servicios. En este sentido, se están desarrollando nuevos servicios como Smart Wi-Fi o el Coche Conectado, que facilitan determinados aspectos de la vida digital de nuestros clientes, así como soluciones para una mayor automatización en la atención comercial y en la provisión de nuestros servicios, a través de nuevas apps y plataformas *online* que facilitan el acceso a servicios y contenidos como, por ejemplo, las nuevas plataformas de vídeo que ofrecen tanto televisión de pago tradicional, como Video on Demand o acceso multidispositivo. Sin embargo, no puede haber ninguna garantía de que estos y otros esfuerzos tengan éxito. Por ejemplo, si los servicios de televisión en streaming, como Netflix u otros, se convierten en la principal forma en que se consume la televisión en detrimento de los servicios de televisión de pago del Grupo, los ingresos y el margen del Grupo podrían verse afectados.

En el desarrollo de todas estas iniciativas es también necesario tener en cuenta varios factores: por un lado, existe una demanda social y regulatoria creciente para que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable, y por otro, los clientes del Grupo se relacionan cada vez más a través de canales de comunicación *online* como las redes sociales donde expresan esta demanda. La capacidad de la Compañía para atraer y retener clientes depende de su percepción sobre la reputación y el comportamiento del Grupo y los riesgos asociados a un potencial daño en la reputación de la marca se han vuelto

más relevantes, especialmente por el impacto que puede generar la publicación de noticias a través de redes sociales.

Si Telefónica no pudiera anticiparse o adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes o evitar actuaciones inadecuadas, la reputación podría verse afectada negativamente o por otro lado podría tener un efecto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica.

Riesgos Operacionales

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a riesgos de ciberseguridad.

Los riesgos derivados de la ciberseguridad se siguen considerando uno de los riesgos de relevancia creciente para el Grupo debido a la importancia de la tecnología de la información por su capacidad para llevar a cabo con éxito las operaciones. A pesar de los avances en la modernización de la red, y en reemplazar los sistemas antiguos pendientes de renovación tecnológica, el Grupo opera en un entorno de ciberamenazas crecientes y todos sus productos y servicios como, entre otros, los servicios de Internet móvil o de televisión de pago, dependen intrínsecamente de los sistemas y plataformas de tecnología de la información que son susceptibles de un ciberataque. Los ciberataques exitosos que interrumpen las operaciones del Grupo pueden impedir la eficaz comercialización de los productos y servicios a los clientes, por lo que es necesario seguir avanzando en la identificación de vulnerabilidades técnicas y debilidades de seguridad en los procesos operativos, así como en la capacidad de detección y reacción ante incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro (por ejemplo, poner un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los socios del Grupo y otras terceras partes), así como garantizar la seguridad de los servicios en la nube (*cloud*). A lo largo de 2020, debido a la situación provocada por la pandemia de COVID-19, se han revisado y reforzado las medidas de seguridad relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo de empleados y colaboradores, pero no se puede asegurar que esas medidas de seguridad sean efectivas en todos los casos.

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad, a medida que los negocios son cada vez más digitales y dependientes de las telecomunicaciones, sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube. Entre las amenazas de ciberseguridad se encuentran el acceso no autorizado a los sistemas o la instalación de virus informáticos o software maliciosos para apropiarse indebidamente de información sensible como por ejemplo los datos de los usuarios, o perjudicar el funcionamiento de las operaciones del Grupo. Además, las amenazas tradicionales a la seguridad, como la sustracción de ordenadores portátiles, de dispositivos de almacenamiento de datos y de teléfonos móviles también pueden afectar al

Grupo junto con la posibilidad de que los empleados del Grupo u otras personas puedan tener acceso, autorizado o no, a los sistemas del Grupo y filtrar información y/o realizar actos que afecten a sus redes o que de otro modo afecten de forma negativa al Grupo o su capacidad para procesar adecuadamente la información interna o incluso den lugar a penalizaciones regulatorias.

En particular, en los últimos tres años, el Grupo ha sufrido varios incidentes de ciberseguridad. Los ataques en este período han incluido: (i) intentos de intrusión (directos o a través de phishing), explotación de vulnerabilidades y de credenciales corporativas comprometidas para despliegue de ransomware (mediante software malicioso que cifra datos de negocio); (ii) ataque de denegación de servicio (DDoS – Distributed Denial of Service), mediante volúmenes masivos de tráfico desde internet que saturan el servicio; y (iii) explotación de vulnerabilidades para llevar a cabo fraudes en canales *online*, generalmente mediante suscripciones de servicios sin pagarlos.

Algunas de las principales medidas adoptadas por el Grupo Telefónica para mitigar estos riesgos son la detección temprana de vulnerabilidades, la aplicación de controles de acceso a los sistemas, la revisión proactiva de registros de seguridad en los componentes críticos, la segregación de red en zonas y el despliegue de sistemas de protección como 'cortafuegos', sistemas de prevención de intrusiones, y detección de virus, entre otras medidas de seguridad física y lógica. En el caso de que las medidas preventivas y de control no evitasen el daño en los sistemas o los datos, existen sistemas de copias de respaldo diseñados para la recuperación total o parcial de la información.

Aunque Telefónica pretende gestionar estos riesgos adoptando medidas técnicas y organizativas, como las anteriormente mencionadas, según se define en su estrategia de seguridad digital, no puede garantizar que dichas medidas sean suficientes para evitar o mitigar completamente de este tipo de incidentes. Por ello, el Grupo Telefónica tiene en vigor pólizas de seguro que podrían cubrir, sujeto a los términos, condiciones, exclusiones, límites y sublímites de indemnización, y deducibles aplicables, ciertas pérdidas financieras derivadas de este tipo de incidentes. Hasta la fecha las pólizas de seguro en vigor han cubierto algunos incidentes de este tipo; no obstante, debido a la potencial severidad e incertidumbre sobre la evolución de este tipo de eventos, dichas pólizas podrían no cubrir en su totalidad la pérdida derivada de un evento individual de esta clase.

Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.

Las interrupciones imprevistas del servicio pueden producirse por fallos del sistema, desastres naturales ocasionados por fenómenos naturales o meteorológicos, falta de suministro eléctrico, fallos de red, fallos de hardware o software, sustracción de elementos de red o un ataque cibernético. Todo ello puede afectar a la calidad o causar la interrupción de la prestación de los servicios del Grupo Telefónica.

Estos eventos, como el que afectó al servicio de datos móviles prestados por O2 Reino Unido a finales de 2018 derivado de un fallo de software, pueden provocar la insatisfacción de los clientes, una reducción de los ingresos y del tráfico, conllevar la realización de reparaciones costosas, la imposición de sanciones o de otro tipo de medidas por parte de los organismos reguladores, y perjudicar la imagen y reputación del Grupo Telefónica o podría tener un efecto adverso en el negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y / o los flujos de efectivo del Grupo.

Riesgos Financieros

El deterioro del entorno económico o político puede afectar negativamente al negocio de Telefónica.

La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero se expone a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países, la mera incertidumbre o posibles variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano pueden afectar negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

Durante 2020, Telefónica España representaba un 28,8% de los ingresos (ventas y prestaciones de servicios) del Grupo Telefónica (26,5% en el ejercicio 2019), Telefónica Reino Unido representaban un 15,6% de los ingresos del Grupo Telefónica (14,7% en el ejercicio 2019), Telefónica Brasil representaba un 17,2% de los ingresos del Grupo Telefónica (20,7% en el ejercicio 2019) y Telefónica Hispam representaba un 18,4% de los ingresos del Grupo Telefónica (19,9% en el ejercicio 2019). Durante 2020, un 4,0% de los ingresos del Grupo Telefónica provenían de Argentina, un 3,8% de Perú y un 3,7% de Chile (4,5%, 4,3% y 4,0%, respectivamente, en el ejercicio 2019). Aproximadamente el 23,2% de los ingresos del Grupo en 2020 provenían de países que no tienen la consideración de calificación crediticia de grado de inversión (por orden de importancia, Brasil, Argentina, Ecuador, Costa Rica, El Salvador y Venezuela) y otros países están a un solo grado de perder este status. Asimismo, Venezuela y Argentina se consideran países con economía hiperinflacionaria en 2020, 2019 y 2018.

Los principales riesgos por geografías se detallan a continuación:

En Europa existe el riesgo de que se produzca tanto una rápida propagación del COVID-19 si no mejora significativamente el calendario de vacunación como un encarecimiento de las condiciones de financiación, tanto para el sector privado como para el público, con un impacto negativo en la renta disponible debido a un escenario de stress financiero. El catalizador de este escenario, podrían ser tanto factores globales derivados de un deterioro del ciclo económico, o domésticos como por ejemplo un

empeoramiento de la sostenibilidad fiscal en algún país europeo (por ejemplo, España o Italia), que afectarían a las condiciones económicas de los países donde operamos.

- *España*: existen, adicionalmente, tres focos locales de incertidumbre; el primero, estaría relacionado con la incertidumbre sobre las políticas económicas a ejecutarse de 2021 en adelante, dada la elevada fragmentación política existente y la falta de acuerdos en temas claves. Esto aplica especialmente a la gestión del Fondo Europeo de Recuperación. En segundo lugar, existe el riesgo de que la pandemia tenga un impacto económico negativo más amplio, que se traduzca en una mayor proporción de ejecuciones hipotecarias de empresas y/o en mayores niveles de desempleo. Finalmente, ser uno de los países más abiertos al exterior desde el punto de vista comercial y estar prácticamente entre los diez países del mundo más emisores y receptores de capital hacen que cualquier situación de reversión proteccionista pueda tener implicaciones significativas.
- *Reino Unido*: la salida formal de la Unión Europea del Reino Unido el pasado 31 de diciembre de 2020 ("Brexit") supondrá un ajuste económico significativo a pesar del acuerdo alcanzado sobre la nueva relación económica-comercial entre ambas regiones. Los costes burocráticos y comerciales que implica el abandonar el mercado único y la unión aduanera (especialmente aquellos relacionados con las barreras no arancelarias) podrían pesar sobre el comercio neto del país. Además, aún existen muchos flecos por cerrar en el área de servicios, (en particular, los servicios financieros y profesionales), por lo que variables como inversión, actividad económica y empleo serían las principales afectadas, así como la volatilidad en los mercados financieros, lo que podría limitar o condicionar el acceso a los mercados de capitales. Estos cambios podrían ser costosos y disruptivos para las relaciones empresariales en los mercados afectados, incluyendo las de Telefónica con sus proveedores y clientes. El Grupo también se vería afectado negativamente si la libra esterlina se depreciara.

En Latinoamérica, el riesgo cambiario es particularmente notable. Este riesgo es debido tanto a factores externos (tensiones comerciales a nivel global, los precios de las materias primas y las dudas sobre el crecimiento y los desequilibrios financieros en China) como a los internos (controlar la pandemia del COVID-19 y gestionar el deterioro fiscal subyacente, ver *"Eventos inesperados e inciertos como la aparición de la pandemia del COVID-19 (coronavirus), afectan de forma significativa a nuestras operaciones"*, más adelante).

- *Brasil*: el principal riesgo al que se enfrenta el país es el de la sostenibilidad fiscal, el cual el gobierno está abordando mediante la aprobación de reformas estructurales, entre las que destacan la reforma de la Administración o la del sistema tributario, que no sólo buscan garantizar la sostenibilidad, sino que también elevar el crecimiento potencial del país. El hecho de que la calificación del país se sitúe por debajo del grado de inversión y que las necesidades de financiación internas sean elevadas,

supone un riesgo financiero añadido ante un hipotético escenario de stress financiero global más ante el incremento reciente de las necesidades de financiación, lo que puede acabar también afectando negativamente a la evolución del tipo de cambio.

- En *Argentina*: los riesgos macroeconómicos y cambiarios se mantienen elevados. Los desafíos a los que se enfrenta la economía, tanto internos (proceso en marcha de reducción del déficit público en un contexto de recesión económica y elevada inflación) como externos (con importantes necesidades de financiación a refinanciar en el medio plazo), hacen que sea una economía vulnerable a episodios de volatilidad de los mercados financieros más ante un escenario con unas palancas de actuación de por sí limitadas. Además, el empeoramiento del panorama de inflación consecuencia del desdoblamiento cambiario y de las medidas insostenibles de contención de precios amenazan la rentabilidad de Telefónica. En particular, el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) lanzado por el Gobierno en el tercer trimestre de 2020, declaró los servicios del sector TIC como servicio público esencial y entre otras medidas, suspendió cualquier incremento de precios desde el 31 de julio de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020. Como consecuencia, cualquier potencial incremento de los precios en las tarifas del sector debe contar con la aprobación previa de la Secretaría de Comercio (Ministerio de Hacienda), aumentando el número de obstáculos administrativos y políticos, que deben ser superados para operar con éxito nuestro negocio y que podrían tener un impacto adverso en el crecimiento de los ingresos y la evolución de los márgenes de los negocios de Telefónica en dicho país.
- Chile, Colombia y Perú están expuestas no sólo a cambios en la economía global por su vulnerabilidad y exposición a movimientos abruptos en los precios de las materias primas, sino también a un endurecimiento inesperado de las condiciones financieras globales. En el lado doméstico, tanto la inestabilidad política existente como la posibilidad de que se produzcan nuevas revueltas sociales podrían tener un impacto negativo tanto en el corto como en el medio plazo.

Eventos inesperados e inciertos como la aparición de la pandemia del COVID-19 (coronavirus), afectan de forma significativa a nuestras operaciones.

La pandemia de COVID-19 y futuros acontecimientos similares pueden afectar significativamente a nuestras operaciones. Tales eventos pueden ocasionar, entre otros, retrasos en la cadena de suministro, por problemas en las fábricas o los servicios logísticos; afectar a los empleados o terceros con los que trabaja el Grupo durante los periodos de contagio o cuarentena, y también impactar en el crecimiento económico mundial y regional. En la pandemia del COVID-19, el crecimiento económico se ha visto afectado negativamente por diversos shocks adversos sobre la oferta (interrupciones en las cadenas integradas de producción, cierres empresariales e inmovilización de recursos productivos) y la demanda (deterioro de confianza

y expectativas, efectos renta y riqueza negativos) derivados de un deterioro sustancial en los mercados financieros, caídas inéditas en los precios de materias primas, ralentización brusca de la actividad comercial o restricciones fuertes al transporte. El impacto final del COVID-19 en el negocio del Grupo es difícil de predecir debido a la incertidumbre que rodea a la duración de la pandemia y a la capacidad de recuperación de las economías de los países en los que opera el Grupo,

Según las estimaciones económicas predominantes, nos enfrentamos a una pandemia cuyos efectos económicos se espera que sean la mayor caída del PIB mundial de las últimas décadas. A pesar de seguir estimando una recesión profunda para 2020, las expectativas de crecimiento global se han revisado ligeramente al alza (+0,9pp hasta -3,5% Fondo Monetario Internacional), debido a que la recuperación observada en el tercer trimestre de 2020 en los países para los que existe información muestra un crecimiento, en general, mejor de lo esperado.

En España, la caída del PIB alcanzó el 22,2%, en términos acumulados, en la primera mitad de año superó el 22% (segundo trimestre -17,8%), lo que llevó a que 1.359.700 personas hubieran perdido su empleo entre marzo y mayo. Sin embargo, el levantamiento gradual de las restricciones a la movilidad y de las limitaciones a la actividad de aquellas consideradas no esenciales, ha permitido que la economía española reiniciara su actividad, al igual que en el resto de Europa. En concreto, durante el tercer trimestre de 2020, el PIB creció por encima del 16,4% la mayor variación en términos reales de su serie histórica. No obstante, las nuevas medidas adoptadas en el último trimestre de 2020 para contener el avance de la pandemia han evitado una recuperación mayor y el PIB sólo se habría expandido un 0,4%, lo que supuso una contracción anual del PIB del 11%. Esta contracción se ha producido a pesar de la magnitud de los paquetes fiscales anunciados por el gobierno nacional de España, compuestos de tanto gasto directo (3,5% del PIB), como de garantías de liquidez (14,2% del PIB) cuyo objetivo se centra en mantener la estructura productiva y que, dado el volumen, hace que se planteen cuestiones como la sostenibilidad de la deuda a medio y largo plazo.

En cuanto a los riesgos derivados del impacto de la pandemia en los países de Latinoamérica (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú), la principal preocupación se cierne sobre la posibilidad de estar ante una nueva década perdida debido al deterioro del PIB que ha experimentado la región, y los consiguientes retrocesos en términos de pobreza y progreso social. Un segundo foco de incertidumbre estaría relacionado con la sostenibilidad fiscal. El deterioro significativo experimentado por las métricas soberanas durante la pandemia introduce una probabilidad no desdeñable de que se produzca algún recorte en la calidad crediticia de los países, con el consiguiente incremento en el coste de la financiación externa, que puede afectar negativamente al rendimiento de las divisas.

La Dirección del Grupo estima que el impacto negativo de la pandemia en ventas y prestación de servicios del Grupo en

2020 se situó aproximadamente en 1.905 millones de euros, mientras que el impacto en el OIBDA (excluyendo el deterioro del fondo de comercio) ascendió aproximadamente a unos 977 millones de euros.

Adicionalmente, la crisis del COVID-19 ha contribuido a la depreciación de las principales divisas latinoamericanas respecto al euro. La variación del tipo de cambio frente al euro de las principales divisas de los países en los que el Grupo opera se muestra a continuación:

	Variación tipo de cambio de cierre (31/12/2020 vs 31/12/2019)	Variación tipo de cambio promedio (2020 vs 2019)
Real brasileño	(29,0%)	(24,1%)
Libra esterlina	(5,2%)	(1,3%)
Nuevo sol peruano	(16,2%)	(6,1%)
Peso argentino	(34,8%)	(34,8%)
Peso chileno	(3,6%)	(12,9%)
Peso colombiano	(12,6%)	(12,6%)
Peso mexicano	(13,3%)	(11,5%)

La evolución de las variables ha supuesto un deterioro del fondo de comercio. Los resultados del análisis realizado se incluyen en el riesgo *“El Grupo registra y podría registrar en el futuro un saneamiento contable de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos.”*

El Grupo registra y podría registrar en el futuro un saneamiento contable de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos.

Conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio (que, a 31 de diciembre de 2020, representaban el 16,2%), impuestos diferidos (que, a 31 de diciembre de 2020, representaban el 6,1% de los activos totales del Grupo) u otros activos como activos intangibles (que representaban el 10,9% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2020) e inmovilizado material (que representaba el 22,6% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2020). En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina. A título de ejemplo, indicar que en 2020 se han reconocido pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina por un total de 894 millones de euros. En el ejercicio 2019 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina por un total de 206 millones de euros.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera

para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el período en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho período, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja. En este sentido, a título de ejemplo, en el ejercicio 2019, Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 454 millones de euros. En 2020, se han revertido activos por impuestos diferidos correspondientes al grupo fiscal en España por importe de 101 millones de euros.

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo se enfrenta a riesgos relacionados con su nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.

El funcionamiento, la expansión y la mejora de las redes del Grupo Telefónica, el desarrollo y la distribución de los servicios y productos del Grupo, la ejecución del plan general estratégico de la Compañía, el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías, la renovación de licencias, y la expansión del negocio en los países en los que opera el Grupo, podrían precisar de una financiación sustancial.

El Grupo Telefónica es un emisor de deuda relevante y frecuente en los mercados de capitales. A 31 de diciembre de 2020, la deuda financiera bruta del Grupo ascendía a 50.420 millones de euros (52.364 millones de euros a 31 de diciembre de 2019) y la deuda financiera neta del Grupo ascendía a 35.228 millones de euros (37.744 millones de euros a 31 de diciembre de 2019). A 31 de diciembre de 2020, el vencimiento medio de la deuda era de 10,79 años (10,50 años a 31 de diciembre de 2019) incluyendo las líneas de crédito disponibles y comprometidas.

Una disminución de la liquidez de la Compañía, una dificultad en la refinanciación de los vencimientos de la deuda o en la captación de nuevos fondos como deuda o recursos propios, podría obligar a Telefónica a utilizar recursos ya asignados a inversiones u otros compromisos para el pago de su deuda financiera, lo cual podría tener un efecto negativo en los negocios del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o en los flujos de caja.

La financiación podría resultar más difícil y costosa ante un deterioro significativo de las condiciones en los mercados financieros internacionales o locales, debido, por ejemplo, a las políticas monetarias fijadas por los bancos centrales, tanto por posibles subidas de tipos de interés como por disminuciones en la oferta de crédito, el aumento de la

incertidumbre política y comercial global y la inestabilidad del precio del petróleo o por un eventual deterioro de la solvencia o del comportamiento operativo de la Compañía.

A 31 de diciembre de 2020, los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2021 ascendían a 8.123 millones de euros y los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2022 ascendían a 4.243 millones de euros.

En conformidad con su política de liquidez, la Compañía tiene cubiertos los vencimientos brutos de deuda por encima de los próximos 12 meses con la caja y líneas de crédito disponibles a 31 de diciembre de 2020. A 31 de diciembre de 2020, el Grupo Telefónica contaba con líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por un importe aproximado de 13.354 millones de euros (de los cuáles 12.466 millones de euros tenían un vencimiento superior a 12 meses). La liquidez podría verse afectada si las condiciones de mercado dificultaran la renovación de las líneas de crédito no dispuestas, el 6,6% de las cuales, a 31 de diciembre de 2020, tenían establecido su vencimiento inicial para antes del 31 de diciembre de 2021.

Adicionalmente, dada la interrelación entre el crecimiento económico y la estabilidad financiera, la materialización de alguno de los factores de riesgo económico, político y de tipo de cambio comentados anteriormente podría afectar adversamente a la capacidad y coste de Telefónica para obtener financiación y/o liquidez. Esto a su vez podría tener, por tanto, un efecto adverso significativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Por último, cualquier rebaja en las calificaciones crediticias del Grupo podría conducir a un aumento de sus costes de endeudamiento y también podría limitar su capacidad de acceder a los mercados de crédito.

La condición financiera y resultados del Grupo podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera o a los tipos de interés.

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: (i) los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación); y (ii) del valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

En términos nominales, a 31 de diciembre de 2020, el 75,2% de la deuda financiera neta más compromisos del Grupo tenía su tipo de interés fijado a tipos de interés fijos por períodos de más de un año. Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés a corto plazo a 31 de diciembre de 2020: (i) un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde tenemos una posición financiera a esa fecha, implicaría un aumento de los costes financieros de 100 millones de euros; (ii) y una reducción de 100 puntos básicos en todas las divisas (aunque los tipos sean negativos) implicaría una reducción de los costes

financieros de 97 millones de euros. Para la elaboración de estos cálculos se supone una posición constante equivalente a la posición a esa fecha, que tiene en cuenta los derivados financieros contratados por el Grupo.

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente por: (i) la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica pero también en el Reino Unido), (ii) por la deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda, y (iii) por aquellas cuentas a cobrar o pagar en divisa extranjera respecto a la sociedad que tiene la transacción registrada. Conforme a los cálculos del Grupo, el impacto en los resultados, y concretamente en las diferencias de cambio, de una depreciación del 10% de las divisas latinoamericanas respecto al dólar y una depreciación del 10% del resto de divisas a las que el Grupo está más expuesto (principalmente la libra), supondría unas ganancias por tipo de cambio de 55 millones de euros al 31 de diciembre de 2020. Estos cálculos se han realizado considerando constante la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados a 31 de diciembre de 2020 e incluyendo los derivados financieros contratados.

Durante 2020, Telefónica Brasil representaba el 23,6% (28,2% en el ejercicio 2019), Telefónica Reino Unido el 15,3% (14,0% en el ejercicio 2019) y Telefónica Hispam el 7,3% (13,4% en el ejercicio 2019) del resultado operativo antes de amortizaciones ("OIBDA") del Grupo Telefónica.

En 2020, la evolución de los tipos de cambio impactó negativamente en los resultados, restando 6,5 puntos porcentuales y 8,0 puntos porcentuales al crecimiento interanual de las ventas y el OIBDA, respectivamente, principalmente por la depreciación del real brasileño (3,1 punto porcentual y 2,2 puntos porcentuales, respectivamente, en el mismo período de 2019). Asimismo, las diferencias de conversión generadas en 2020 impactaron negativamente en el patrimonio del Grupo en 5.801 millones de euros, siendo el impacto negativo de 95 millones de euros en 2019.

Para gestionar estos riesgos, el Grupo Telefónica utiliza diversas estrategias, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros, que, en sí mismas, no están exentas de riesgos como, por ejemplo, el riesgo de contrapartida que conllevan este tipo de coberturas. Sin embargo, estas estrategias de gestión pueden resultar infructuosas, pudiendo perjudicar el negocio, la situación financiera, los resultados de operaciones y la generación de caja del Grupo. Si el Grupo Telefónica no fuese capaz de gestionar de manera efectiva su exposición a los tipos de cambio de divisas o tasas de interés, los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica podrían verse afectados negativamente.

Riesgos Legales y de cumplimiento normativo

Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.

Telefónica y las sociedades del Grupo operan en sectores altamente regulados y son parte y pueden ser parte en el futuro en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales en el curso ordinario de sus negocios cuyo resultado es impredecible.

El Grupo Telefónica está sujeto a revisiones, exámenes y auditorías periódicas por parte de las autoridades fiscales con respecto a los impuestos en las jurisdicciones en las que opera y es parte y puede ser parte en el futuro en determinadas reclamaciones fiscales. En particular, el Grupo Telefónica es actualmente parte en determinados litigios fiscales abiertos en Perú por el impuesto de la renta de ejercicios anteriores, cuyo proceso contencioso-administrativo se encuentra actualmente en marcha; y los procedimientos fiscales y regulatorios abiertos en Brasil, fundamentalmente en relación al ICMS (impuesto brasileño que grava los servicios de telecomunicaciones) y al Impuesto sobre Sociedades.

En este sentido, a 31 de diciembre de 2020, Telefónica Brasil mantenía provisiones por contingencias tributarias por importe de 282 millones de euros, y provisiones por contingencias regulatorias por importe de 189 millones de euros. Aunque el Grupo considera que sus estimaciones fiscales son razonables, si una autoridad tributaria no está de acuerdo, el Grupo podría enfrentarse a una responsabilidad fiscal adicional, incluyendo intereses y sanciones. No puede haber garantías de que el pago de dichos importes adicionales no tenga un efecto adverso importante en los negocios del Grupo, los resultados, la situación financiera y/o los flujos de caja.

Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u otros litigios o contenciosos, presentes o futuros, podrían representar un coste significativo y tener un efecto negativo material en los negocios, la situación financiera, los resultados o la generación de caja del Grupo.

El Grupo Telefónica está expuesto a riesgos en relación con el cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

El Grupo Telefónica debe cumplir con las leyes y reglamentos contra la corrupción de las jurisdicciones donde opera en el mundo y, en determinadas circunstancias, con leyes y reglamentos contra la corrupción con efecto extraterritorial, tales como la U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (en adelante, FCPA) y el United Kingdom Bribery Act de 2010 (en adelante, Bribery Act). Las leyes contra la corrupción generalmente prohíben, entre otras conductas, ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida

o no mantener libros y registros precisos y registrar adecuadamente las transacciones.

En este sentido, debido a la naturaleza de su actividad, el Grupo Telefónica ve incrementada su exposición a este riesgo, lo que acrecienta la probabilidad de ocurrencia del mismo; en particular, cabe destacar la continua interacción con funcionarios y Administraciones Públicas en los frentes institucional y regulatorio (se trata de una actividad regulada en diferentes órdenes), operacional (en el despliegue de su red, está sujeta a la obtención de múltiples permisos de actividad) y comercial (presta servicios directa e indirectamente a las Administraciones Públicas). Más aún, Telefónica es una compañía multinacional sujeta a la autoridad de diferentes reguladores y al cumplimiento de diversas normativas, nacionales o extraterritoriales, civiles o penales, a veces con competencias compartidas, por lo que resulta muy difícil cuantificar los eventuales impactos de cualquier incumplimiento, teniendo en cuenta que en dicha cuantificación debe considerarse, no sólo la cuantía económica de las sanciones, sino también la potencial afectación negativa de las mismas al negocio, a la reputación y/o marca, e incluso, llegado el caso, a la capacidad para contratar con las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, las operaciones del Grupo Telefónica pueden estar sujetas, o de alguna manera afectadas por programas de sanciones económicas y otras restricciones comerciales ("sanciones"), tales como aquellas gestionadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y los Estados Unidos, incluyendo la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para el Control de Activos Extranjeros (U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control OFAC). La normativa relativa a sanciones restringe las relaciones del Grupo con ciertos países, individuos y entidades sancionados. En este contexto, la prestación de servicios por parte de una multinacional de telecomunicaciones, como el Grupo Telefónica, de forma directa e indirecta, en múltiples países, requiere la aplicación de un alto grado de diligencia para prevenir la aplicación de sanciones (que pueden incluir programas de sanciones económicas a países, listas de entidades y personas sancionadas o sanciones a la exportación). Dada la naturaleza de su actividad, la exposición del Grupo Telefónica a dichas sanciones es especialmente destacable.

Aunque el Grupo cuenta con normativa interna y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa relativa a sanciones anteriormente mencionadas, no puede garantizar que esta normativa y procedimientos sean suficientes, o que los empleados, consejeros, directores, socios, agentes y proveedores de servicios del Grupo no actúen infringiendo la normativa y procedimientos del Grupo (o, igualmente, infringiendo las leyes pertinentes en materia de lucha contra la corrupción y sanciones), y por tanto el Grupo, sus filiales o dichas personas o entidades puedan en última instancia considerarse responsables. En este sentido, actualmente, el Grupo Telefónica coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de

solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. Telefónica considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo, considerando su tamaño.

No obstante lo anterior, el incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar, no sólo a sanciones económicas sino también a la resolución de contratos públicos, revocar autorizaciones y licencias, y podrían tener un efecto negativo material en la reputación, o tener un efecto adverso en los negocios del Grupo, su situación financiera, y los resultados operativos y/o los flujos de caja.

Capítulo 4

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2020 y Perspectivas para 2021

4.2. Estructura de la Propiedad

4.3. Junta General de Accionistas

4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés

4.6. Remuneraciones

4.7. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

4.8. Sistemas internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)

4.9. Información adicional de Gobierno Corporativo



4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2020 y Perspectivas para 2021

4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo GRI

102-18, 102-19, 102-22

Los principios fundamentales del gobierno corporativo de Telefónica están contenidos en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento de su Consejo de Administración, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, y en determinadas Políticas relacionadas con esta materia, destacando, entre otras, la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros. Estas normas determinan los principios de actuación del Consejo, regulan su organización y funcionamiento, y fijan las normas de conducta de sus miembros.

Por lo que respecta a los principios que inspiran el gobierno corporativo de Telefónica, éstos son:

- a. la maximización del valor de la Compañía en interés de los accionistas,
- b. el papel esencial del Consejo de Administración en la supervisión de la dirección y administración de la Sociedad, y
- c. la transparencia informativa en las relaciones con sus grupos de interés, entre otros, los empleados, los accionistas, los inversores y los clientes.

De acuerdo con lo establecido en su Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo adoptará las medidas necesarias para asegurar: (i) que el equipo de gestión de la Compañía persigue la creación de valor para los accionistas, (ii) que este equipo de gestión se encuentra bajo su efectiva supervisión, (iii) que ninguna persona o grupo reducido de personas ostenta un poder de decisión no sometido a contrapesos o controles, y (iv) que ningún accionista recibe un trato de privilegio frente a los demás.

4.1.2. Mejora continua del Gobierno Corporativo

Telefónica tiene el firme compromiso de mejorar de manera continua su marco de gobierno corporativo, incrementando, potenciando y consolidando las mejores prácticas en esta materia.

En relación con ello, la Compañía analiza y revisa de forma constante sus estructuras de gobierno corporativo y el grado de cumplimiento de las principales recomendaciones existentes en materia de buen gobierno, considerando en todo momento posibles iniciativas de mejora en el corto y medio plazo, y teniendo siempre presente la búsqueda de la fórmula de gobierno que mejor defienda los intereses de los accionistas y la creación de valor.

En este contexto, y a lo largo de 2020, Telefónica ha continuado mejorando y fortaleciendo su marco de gobierno corporativo mediante, entre otras medidas: i) la actualización de alguna de sus normas y políticas internas, de conformidad con la versión revisada del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en junio de 2020 ("CBG"); ii) la renovación, reorganización y adaptación de las funciones de algunas de sus Comisiones del Consejo, y, especialmente, el refuerzo de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad; iii) el establecimiento de un Protocolo de sucesión del Presidente y del Consejero Delegado, atendiendo a la publicación del mencionado Código de Buen Gobierno; iv) la evaluación completa, por un Consultor Externo, del Sistema de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2020, en los términos que se indicarán posteriormente en este Informe; y v) la plena adaptación, debido a la situación provocada por el COVID-19, de la celebración de las sesiones de la Junta General de Accionistas, del Consejo de Administración y de sus Comisiones a través de medios telemáticos o mixtos, con plena eficacia (habiéndose celebrado en 2020 un elevadísimo número de reuniones bajo estas modalidades).

Se expone a continuación el detalle de las cuestiones indicadas en el párrafo anterior:

Cambios relacionados con la normativa y políticas internas de Telefónica

• Modificación del Reglamento del Consejo de Administración

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento del Consejo, formuló a tal efecto la correspondiente Memoria Justificativa), aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

La referida modificación consistió en: i) adaptarlo a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificadas en junio de 2020 que la Sociedad cumple íntegramente en la actualidad; ii) adaptarlo a determinadas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno no modificadas en junio de 2020 y que la Sociedad ya venía cumpliendo; e iii) incorporar algunos aspectos complementarios o precisiones técnicas. Entre otras cuestiones, se modificaron algunos aspectos relativos a la composición de las Comisiones del Consejo, se ajustaron y asignaron nuevas funciones a la Comisión de Auditoría y Control, a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, y se incluyó en el Reglamento la regulación expresa de la Comisión de Estrategia e Innovación.

Igualmente, la citada modificación del Reglamento del Consejo de Administración fue comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con fecha 18 de enero de 2021, inscripción número 1931, siendo asimismo puesta a disposición de los accionistas a través de la página web de la Compañía. De igual modo, de dicha modificación se informará a la próxima Junta General de Accionistas que se celebre.

• **Modificación del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno**

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, aprobó también, en coordinación con la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo de Administración respecto de la composición y las competencias atribuidas, respectivamente, a cada una de dichas Comisiones. Las versiones vigentes del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno están disponibles para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en la sección Gobierno Corporativo dentro del apartado Información para accionistas e inversores (www.telefonica.com/accionistaseinversores).

• **Actualización de Políticas y Normativas Corporativas**

Igualmente, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, acordó actualizar las siguientes políticas y normas corporativas, a fin de alinearlas con las referidas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno: i) Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros; ii) Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A.; y iii) Normativa sobre Comunicación de Información a los Mercados.

Modificación de la composición de las Comisiones del Consejo de Administración

En el ejercicio 2020, y en los meses de enero y febrero de 2021, se han producido cambios en la composición de las Comisiones del Consejo de Administración, a fin de continuar mejorando y fortaleciendo su desempeño y el asesoramiento y apoyo que prestan al Consejo de Administración en sus respectivos ámbitos, con arreglo a las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

Los cambios llevados a cabo son los siguientes:

– Comisión Delegada

El 27 de enero de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión Delegada del Consejo de Administración al Consejero Independiente D. Peter Löscher.

– Comisión de Auditoría y Control

El Consejo de Administración, en reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, acordó nombrar Miembro y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control al Consejero Independiente D. Peter Löscher, teniendo su nombramiento como Presidente efectos a partir del 19 de febrero de 2020 (tras la formulación de la información anual 2019), y permaneciendo, por tanto, D. José Javier Echenique Landiribar como Presidente de dicha Comisión hasta la citada fecha.

– Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

El 17 de abril de 2020, el Consejo de Administración acordó nombrar Miembro de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno al Consejero Independiente D. Peter Löscher, en sustitución de D^a Sabina Fluxà Thienemann que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.

– Comisión de Sostenibilidad y Calidad

El 25 de noviembre de 2020, el Consejo de Administración acordó nombrar Miembro de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad al Consejero Independiente D. Juan Ignacio Cirac Sasturain.

– Comisión de Estrategia e Innovación

El 24 de febrero de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Miembro de la Comisión de Estrategia e Innovación a la Consejera Independiente D^a Claudia Sender Ramírez, en sustitución de D. Peter Löscher que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.

Por último, y en relación con la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, su composición se mantiene sin cambios.

Establecimiento de un Protocolo de sucesión del Presidente y del Consejero Delegado

A este respecto, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha establecido, conforme a las competencias que tiene asignadas, un Protocolo de sucesión del Presidente y del Consejero Delegado, sin carácter de reglamento interno, y que regula de manera abstracta dicho proceso, teniendo en consideración, entre otras, las previsiones establecidas en la normativa societaria de la Compañía, en la legislación española aplicable y en las recomendaciones en materia de gobierno corporativo para las sociedades cotizadas, en particular, las incluidas en el mencionado Código de Buen Gobierno.

Evaluación completa del Sistema de Gobierno Corporativo por un Consultor Externo

Asimismo, y en los términos que se expondrán de forma pormenorizada posteriormente, se ha realizado, con la colaboración de un Consultor Externo (Egon Zenhder), una evaluación minuciosa y de detalle del actual Sistema de Gobierno Corporativo de la Compañía, con el fin de valorar su funcionamiento e identificar los aspectos que pudieran requerir una evolución y mejora.

Celebración de las sesiones por medios telemáticos o mixtos debido a la situación provocada por el COVID-19

Debido a la situación ocasionada por el COVID-19, en el ejercicio 2020 la Compañía, con plena eficacia, ha adaptado la organización de las sesiones de su Consejo de Administración y de sus Comisiones, así como de su Junta General de Accionistas, pasando de una celebración con presencia física a otra por medios exclusivamente telemáticos o mixtos, con el fin de garantizar, en todo momento y sin interrupciones, la continuidad de sus reuniones, y permitiendo, en todo caso, la adopción de decisiones de gran importancia para el futuro del Grupo Telefónica, como fueron los acuerdos alcanzados con Liberty para la creación de una *Joint Venture* en el Reino Unido, o la venta a American Towers Corporation de las torres propiedad de Telxius. El número total de sesiones celebradas por los órganos de administración de la Compañía en el ejercicio 2020 ha ascendido a más de 80 reuniones, lo que muestra la intensa actividad de dichos órganos y el fuerte compromiso de los Consejeros con sus deberes de dedicación y entrega.

4.1.3. Cuestiones clave del Consejo de Administración

A continuación, se detallan cuestiones clave del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a 31 de diciembre de 2020:

0,33% total de derechos voto

7,6 años - duración media cargo Consejero

Renovación Consejo Administración desde 2016
64,71 % Consejeros

Nuevo Consejero Independiente Coordinador
desde diciembre de 2019

Igualmente, en materia de diversidad del Consejo, destacan los siguientes aspectos:

% de Consejeros con los siguientes conocimientos y habilidades	
Económico/Financiero	59 %
Riesgos	41 %
Innovación/Tecnología	29 %
Ingeniería/Física	24 %
Jurídico	12 %
Humanidades	12 %

% de Consejeros con experiencia profesional en los siguientes sectores	
Industria	41 %
Banca	29 %
Academia	29 %
Administración Pública	12 %
Servicios	6 %
Marketing	6 %
ONG/Fundaciones	6 %

Nacionalidad	
Española	14
Inglesa	1
Austriaca	1
Brasileña	1

Número de Consejeros con experiencia internacional	
Europa	17
América Latina	17
Asia	3
EEUU	4

% de mujeres en el Consejo	
2016	11 %
2017	19 %
2018	18 %
2019	29 %
2020	29 %

Diversidad del Consejo por edades	
más de 60 años	8
entre 50 y 60 años	6
menos de 50 años	3

Asimismo, se detalla la composición del Consejo de Administración y la de cada una de sus Comisiones a 31 de diciembre de 2020. Se puede consultar información adicional en el apartado 4 del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y en el apartado C del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Nombre	Cargo	Consejo de Administración				Comisiones del Consejo					
		Ejecutivo	Dominical	Independiente	Otro Externo	Comisión Delegada	Auditoría y Control	Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Sostenibilidad y Calidad	Regulación y Asuntos Institucionales	Estrategia e Innovación
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	x				II					
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente		x			I					
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente		x			I					I
D. José Javier Echenique Landiribar	Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador			x		I	I	II			
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	x				I					
D. Juan Ignacio Cirac Sasurain	Vocal			x					I		I
D. Peter Erskine	Vocal				x	I		I			II
D ^a Sabina Fluxà Thienemann	Vocal			x							
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal			x			I		I		
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal			x				I		I	
D. Jordi Gual Solé	Vocal		x							I	I
D. Peter Löscher ¹	Vocal			x			II	I			I
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal		x				I		I	II	
D ^a Verónica Pascual Boé	Vocal			x							I
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal				x	I		I	II	I	
D. Francisco José Riberas Mera	Vocal			x							
D ^a Claudia Sender Ramírez ²	Vocal			x					I		
I	Miembro de la Comisión correspondiente.										
II	Presidente de la Comisión correspondiente.										

(1) Desde el 27 de enero de 2021, D. Peter Löscher es además Vocal de la Comisión Delegada del Consejo de Administración.

(2) Desde el 24 de febrero de 2021, D^a Claudia Sender Ramírez es además Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación, en sustitución de D. Peter Löscher.

4.2. Estructura de la Propiedad

4.2.1. Capital social

A 31 de diciembre de 2020 el capital social de Telefónica, S.A. estaba cifrado en 5.526.431.062 euros y se encontraba dividido en 5.526.431.062 acciones ordinarias, de una única serie y de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, íntegramente desembolsadas. Todas las acciones de la Compañía tienen las mismas características, derechos y obligaciones.

El 8 de julio de 2020 se inscribió la escritura de ampliación de capital liberada, por importe de 136.305.986 euros, en la que se emitieron 136.305.986 acciones ordinarias, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, con cargo a reservas; todo ello en el marco de la retribución del accionista mediante *scrip dividend*. Tras dicha ampliación, el capital social quedó fijado en 5.328.437.672 euros.

El 5 de enero de 2021 se inscribió la escritura de ampliación de capital liberada otorgada el 30 de diciembre de 2020, por importe de 197.993.390 euros, en la que se emitieron 197.993.390 acciones ordinarias, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, con cargo a reservas; todo ello en el marco de la retribución del accionista mediante *scrip dividend*. Tras dicha ampliación, el capital social quedó fijado en 5.526.431.062 euros.

Las acciones de Telefónica, S.A. están representadas por anotaciones en cuenta que cotizan en el Mercado Continuo español (dentro del selectivo Índice Ibex 35) y en las cuatro Bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao), así como en las Bolsas de Nueva York y Lima (en estas dos Bolsas a través de American Depositary Shares (ADSs), representando cada ADS una acción de la Compañía).

En 2019, las acciones de Telefónica, S.A. fueron excluidas de negociación en las Bolsas de Valores de Londres y Buenos Aires.

A 31 de diciembre de 2020, el número total de accionistas de Telefónica, S.A. ascendía a 1,2 millones de accionistas, y la distribución por categorías de inversores era la siguiente:

Categoría de inversor	% del capital social
Institucional Doméstico	22 %
Institucional Extranjero	46 %
Minorista	32 %

Autocartera

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 31 de mayo de 2017, aprobó el Marco General de la Operativa Discrecional de Autocartera de Telefónica, S.A., conforme a lo dispuesto en los artículos 16.2 y 17.6 del Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores de Telefónica (el RIC).

El referido Marco General recoge los principios de actuación discrecional para la gestión de la autocartera, observando y respetando lo establecido en el mencionado Reglamento, en particular en cuanto a las restricciones de precio, volumen y tiempo de las operaciones.

A fecha de cierre del ejercicio 2020, el número de acciones directas en autocartera era de 98.231.380 (1,78% del capital social).

En cuanto a las variaciones de autocartera habidas durante el ejercicio, ver la Nota 17 (Patrimonio Neto) de las Cuentas Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2020.

Asimismo, y en relación con el mandato vigente de la Junta General al Consejo de Administración para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, en su reunión celebrada el día 8 de junio de 2018, acordó renovar la anterior autorización concedida por la propia Junta General -el día 30 de mayo de 2014-, para la adquisición derivativa de acciones propias, directamente o a través de sociedades del Grupo, en los términos que de forma literal se transcriben a continuación:

"A) Autorizar, de conformidad con lo establecido en los artículos 144 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, la adquisición derivativa, en cualquier momento y cuantas veces lo considere oportuno, por parte de Telefónica, S.A. -bien directamente, bien a través de cualesquiera sociedades filiales-, de acciones propias, totalmente desembolsadas, por compraventa, por permuta o por cualquier otro título jurídico.

El precio mínimo de adquisición o valor mínimo de la contraprestación será el equivalente al valor nominal de las acciones propias adquiridas, y el precio máximo de adquisición o valor máximo de la contraprestación será el equivalente al valor de cotización de las acciones propias adquiridas en un mercado secundario oficial en el momento de la adquisición.

Dicha autorización se concede por un plazo de cinco años, a contar desde la fecha de celebración de la presente Junta, y está expresamente sujeta a la limitación de que en ningún momento el valor nominal de las acciones propias adquiridas directa o indirectamente en uso de esta autorización, sumado al de las que ya posean Telefónica, S.A. y todas sus sociedades filiales, exceda de la cifra máxima permitida por la Ley en cada momento, debiendo, además, respetarse las limitaciones establecidas para la adquisición de acciones propias por las Autoridades reguladoras de los mercados en los que la acción de Telefónica, S.A. esté admitida a cotización.

Expresamente se hace constar que la autorización para adquirir acciones propias otorgada puede ser utilizada total o parcialmente para la adquisición de acciones de Telefónica, S.A. que esta deba entregar o transmitir a administradores o a trabajadores de la Compañía o de sociedades de su Grupo, directamente o como consecuencia del ejercicio por parte de aquéllos de derechos de opción de su titularidad, todo ello en el marco de los sistemas retributivos referenciados al valor de cotización de las acciones de la Compañía aprobados en debida forma.

- B) *Facultar al Consejo de Administración, en los más amplios términos para el ejercicio de la autorización objeto de este acuerdo y para llevar a cabo el resto de las previsiones contenidas en éste, pudiendo dichas facultades ser delegadas por el Consejo de Administración a favor de la Comisión Delegada, del Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración, del Consejero Delegado, o de cualquier otra persona a la que el Consejo de Administración apodere expresamente al efecto.*
- C) *Dejar sin efecto, en la parte no utilizada, la autorización concedida bajo el punto V de su Orden del Día por la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía el día 30 de mayo de 2014".*

Autorización para aumentar el capital social

Por lo que se refiere a las autorizaciones conferidas con respecto al capital social, y además de la ya señalada para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas, en reunión celebrada el día 12 de junio de 2020, acordó delegar en el Consejo de Administración, tan ampliamente como en derecho sea necesario, al amparo de lo previsto en el artículo 297.1.b) de la Ley de Sociedades de Capital, la facultad de aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, dentro del plazo de cinco años contados desde la fecha del acuerdo, de la Junta General, en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros, equivalente a la mitad del capital social de la Compañía en la fecha de adopción del acuerdo por la Junta General, emitiendo y poniendo en circulación para ello las correspondientes nuevas acciones -con o sin prima- cuyo contravalor consistirá en aportaciones dinerarias, previéndose expresamente la posibilidad de suscripción incompleta de las acciones que se emitan. Asimismo, se facultó al Consejo de Administración para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente en los términos del artículo 506 de la Ley de Sociedades de Capital. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. En virtud de la autorización anteriormente mencionada, al cierre del ejercicio 2020, el Consejo estaría facultado a incrementar el capital social en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros.

Igualmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A., en reunión celebrada el día 12 de junio de

2020, delegó a favor del Consejo de Administración, con arreglo al régimen general sobre emisión de obligaciones y conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y en los Estatutos Sociales de la Compañía, la facultad de emitir obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija e instrumentos híbridos, incluidas participaciones preferentes, en todos los casos simples, canjeables, y/o convertibles y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales, así como warrants, con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. La emisión de los indicados valores podrá efectuarse en una o en varias veces dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. Los valores emitidos podrán ser obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija, o instrumentos de deuda de análoga naturaleza, o instrumentos híbridos en cualquiera de las formas admitidas en Derecho (incluyendo, entre otros, participaciones preferentes), tanto simples como, en el caso de obligaciones, bonos e instrumentos híbridos, convertibles en acciones de la Compañía y/o canjeables por acciones de la Compañía, de cualquiera de las sociedades de su Grupo o de cualquier otra sociedad y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales. Esta delegación también comprende warrants u otros instrumentos análogos que puedan dar derecho directa o indirectamente a la suscripción o la adquisición de acciones, de nueva emisión o ya en circulación, liquidables mediante entrega física o mediante diferencias. El importe agregado de la/s emisión/es de instrumentos que se acuerden al amparo de esta delegación no podrá ser superior, en cada momento, a 25.000 millones de euros o su equivalente en otra divisa. En el caso de pagarés se computará, a efectos del anterior límite, el saldo vivo de los emitidos al amparo de la delegación. También a efectos del anterior límite, en el caso de los warrants se tendrá en cuenta la suma de primas y precios de ejercicio de cada emisión.

Asimismo, bajo el referido acuerdo de delegación, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A. acordó autorizar al Consejo de Administración para garantizar, en nombre de la Compañía, la emisión de los referidos instrumentos emitidos por las compañías pertenecientes a su grupo de sociedades, dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo.

Restricciones a la transmisibilidad de valores y/o al derecho de voto

En cuanto a la existencia de restricciones a la transmisibilidad de los valores y/o al derecho de voto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10 por 100 del total del capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de

que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10 por ciento.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente o por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, puedan emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquélla controle directa o indirectamente.

A los efectos señalados en el párrafo anterior, para considerar la existencia de un grupo de entidades, así como las situaciones de control antes indicadas, se estará a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Sociedades de Capital.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento del blindaje.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas, las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando, tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70 por ciento del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por otro lado, también podría resultar de aplicación lo dispuesto en la Ley 19/2003 de 4 de julio, sobre Régimen Jurídico de los Movimientos de Capitales y de las Transacciones Económicas con el Exterior (la "Ley 19/2003"), que establece que el Gobierno podrá acordar la suspensión del régimen de liberalización sobre las inversiones extranjeras establecido en dicha ley cuando se trate de actos, negocios, transacciones u operaciones que, por su naturaleza, forma o condiciones de realización, afecten o puedan afectar a actividades relacionadas, aunque sólo sea de modo ocasional, con el ejercicio de poder público, o a actividades directamente relacionadas con la defensa nacional, o a actividades que afecten o puedan afectar al orden público, seguridad pública y salud pública.

Adicionalmente, se han de tener en cuenta las últimas modificaciones a la Ley 19/2003 (introducidas por el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, y el Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre) que, además de mantener el régimen señalado anteriormente, establecen la suspensión del régimen de liberalización de determinadas operaciones de inversión y que afectan, en particular, a inversiones extranjeras directas en España realizadas en determinados sectores, entre otros, en el sector de las telecomunicaciones. Así, dicho régimen establece un proceso obligatorio y previo al cierre de determinadas operaciones, basado en motivos de seguridad, orden público y salud pública, que implica la sujeción a autorización administrativa previa del cierre de determinadas operaciones de inversión en España, cuando se den las circunstancias previstas en dicha norma.

Por otra parte, la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. no ha acordado adoptar ninguna medida de neutralización frente a una oferta pública de adquisición al amparo de lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.

4.2.2. Accionistas Significativos

De acuerdo con la información existente en la Compañía, no existe ninguna persona física o jurídica que directa o indirectamente, aislada o conjuntamente, ejerza o pueda ejercer control sobre Telefónica, en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores.

A fecha de cierre del ejercicio 2020, existen, sin embargo, determinados accionistas que son titulares de participaciones que pueden considerarse significativas, en el sentido del Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, y que son los siguientes:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ^(*)	4,94	0,02	0,00	0,00	4,96
CaixaBank, S.A. ^(**)	4,70	0,00	0,00	0,00	4,70
BlackRock, Inc. ^(***)	0,00	4,52	0,00	0,16	4,68

(*) Según información facilitada por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021). Asimismo, y conforme a la citada información facilitada por BBVA, el porcentaje de derechos económicos atribuidos a las acciones de Telefónica, S.A. que son propiedad de BBVA asciende al 5,27% del capital social de la Compañía.

(**) Según información facilitada por CaixaBank, S.A. para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021).

(***) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por Blackrock, Inc. a la CNMV en fecha 31 de marzo de 2020 (un 4,983% de derechos de voto) y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021). Asimismo, el 10 de octubre de 2020, BlackRock, Inc. notificó a la SEC que su participación en el capital social de Telefónica, S.A. representaba un 4,9%.

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,02	0,00	0,02
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,52	0,16	4,68

Se hace constar que Telefónica no conoce la existencia de relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria (relevantes o que no deriven del giro o tráfico comercial ordinario) entre los titulares de participaciones significativas en su capital social.

Asimismo, se describen a continuación las relaciones comerciales, contractuales o societarias existentes entre los titulares de participaciones significativas y Telefónica, S.A. y/o su Grupo de empresas (a excepción de las poco significativas o surgidas en el curso ordinario de los negocios):

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o de alguna de las sociedades de su Grupo), junto con Telefónica, S.A. y con CaixaBank, S.A., en Telefónica Factoring España, S.A., Telefónica Factoring Perú, S.A.C. (TFP Perú), Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefónica Factoring do Brasil, Ltda., y Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Ciérvana, S.L. (sociedad perteneciente al Grupo BBVA), junto con Telefónica Compras Electrónicas, S.L.U., en Adquira España, S.A.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdo marco de colaboración comercial suscrito con Telefónica Digital España, S.L.U. con el fin de determinar las bases sobre las que se desarrollará, sujeto a la firma de un acuerdo local, la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia y Perú.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Acuerdo de <i>joint venture</i> suscrito entre Telefónica Digital España, S.L.U. y la sociedad filial del Grupo BBVA denominada Compañía Chilena de Inversiones, S.L., relativo a la constitución de una sociedad participada en Colombia para la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en dicho país.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de CaixaBank, S.A., junto con Telefónica, S.A. y con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o con alguna de las sociedades de su Grupo), en Telefónica Factoring España, S.A., Telefónica Factoring Perú, S.A.C. (TFP Perú), Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefónica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., y Telefónica Factoring Chile, S.A. (en esta última, sin participación de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.).
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
CaixaBank, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con CaixaBank, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.

Señalar, asimismo, que hasta el 30 de julio de 2020, BBVA Bancomer, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Bancomer (empresa filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.) ostentaba una participación accionarial junto con Telefónica Móviles México, S.A. de C.V. (empresa filial de Telefónica, S.A.) en Adquira México, S.A. de C.V. En la referida fecha, 30 de julio de 2020, Telefónica Móviles México, S.A. de C.V. vendió a Openpay, S.A. de C.V. (sociedad del Grupo BBVA) su participación en Adquira México, S.A. de C.V.

Igualmente, se indican a continuación las relaciones y/o cargos que tienen algunos de los Consejeros de Telefónica, S.A. con sus accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación / cargo
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Fue Director General de Banca Mayorista y de Inversiones en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	-
D ^a Sabina Fluxà Thienemann	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Miembro del Consejo Asesor Regional Territorial Este (España) de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Presidente de CaixaBank, S.A.
D. Ignacio Moreno Martínez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Fue Director General del Área de Presidencia en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D ^a Verónica Pascual Boé	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Miembro del Consejo Asesor Territorial de CaixaBank Castilla y León (España). Miembro del Consejo Asesor de ImaginBank.

Observaciones

D. José María Abril Pérez y D. Ignacio Moreno Martínez.
Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

D. Isidro Fainé Casas y D. Jordi Gual Solé.
Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: CaixaBank, S.A.

D^a Sabina Fluxà Thienemann.
Miembro del Consejo Asesor Regional Territorial Este (que integra las comunidades Valenciana, Murcia y Baleares) de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., asesorando a éste, en su calidad de empresaria destacada, con el objetivo de seguir acercando su estrategia de negocio a la realidad económico-social de estas comunidades autónomas, no percibiendo retribución alguna por el ejercicio de dicho cargo.

D^a Verónica Pascual Boé
En su calidad de experto en tecnología, es miembro del Consejo Asesor de ImaginBank (no percibiendo retribución alguna por el ejercicio de dicho cargo), y del Consejo Asesor Territorial de CaixaBank Castilla y León (percibiendo únicamente una retribución por dietas no superior a 3.000 euros anuales).

4.2.3. Participación accionarial de los Consejeros

A 31 de diciembre de 2020, el % total de derechos de voto en poder del Consejo de Administración era de 0,327%.

En concreto, a la referida fecha, y como muestra de su compromiso con la Compañía, la participación en Telefónica, S.A. ostentada por el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López y por el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, ascendía a 0,054% y a 0,023% derechos de voto, respectivamente.

4.3. Junta General de Accionistas

4.3.1. Derechos de los accionistas

Los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A. prevén una sola clase de acciones (ordinarias), que otorgan a todos sus titulares idénticos derechos. No hay acciones sin voto o con voto plural, ni privilegios en el reparto del dividendo, ni quórum ni mayorías reforzadas distintas de las establecidas legalmente.

No está previsto que la Junta General de Accionistas tenga que aprobar decisiones que entrañen una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, distintas de las establecidas por Ley.

Se recogen en este apartado algunos de los principales derechos de los accionistas de la Compañía.

Derecho de Información

La Junta General es convocada con la antelación mínima exigida por la ley mediante anuncio publicado en, al menos, (i) el Boletín Oficial del Registro Mercantil o uno de los diarios de mayor circulación en España, (ii) la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y (iii) la página web corporativa de la Sociedad.

El anuncio publicado en la página web corporativa de la Compañía se mantiene accesible ininterrumpidamente al menos hasta la celebración de la Junta General. Asimismo, el Consejo de Administración puede publicar anuncios en otros medios de comunicación, si lo considera oportuno, para asegurar la difusión pública y efectiva de la convocatoria.

Desde la fecha de publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General, la Compañía pone a disposición de sus accionistas los documentos e informaciones que deban facilitarse a los mismos por imperativo legal o estatutario en relación con los distintos puntos incluidos en el orden del día, incorporándose dichos documentos e informaciones a la página web de la Compañía desde la mencionada fecha. Sin perjuicio de ello, los accionistas pueden obtenerlos, de forma inmediata y gratuita, en el domicilio social de la Compañía, así como solicitar a esta la entrega o envío gratuito de estos documentos e informaciones en los casos y términos establecidos legalmente.

Asimismo, desde la publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el quinto día anterior al previsto para su celebración en primera convocatoria, cualquier accionista podrá solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estime precisas, o formular por escrito las preguntas que estime pertinentes, acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día de la convocatoria, o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión

Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la Junta General de Accionistas inmediatamente anterior, o acerca del informe del auditor.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar por escrito, hasta el día de celebración de la Junta General de Accionistas, las informaciones o aclaraciones solicitadas, así como a responder también por escrito a las preguntas formuladas. Las respuestas a las preguntas y a las solicitudes de información formuladas se cursarán a través del Secretario del Consejo de Administración, por cualquiera de los miembros de éste o por cualquier persona expresamente facultada por el Consejo de Administración a tal efecto.

Durante la celebración de la Junta General de Accionistas, estos podrán solicitar verbalmente las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas, o acerca del informe del auditor. En caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista en ese momento, el Consejo de Administración estará obligado a facilitar esa información por escrito dentro de los siete días siguientes al de la terminación de la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar la información solicitada conforme a los dos párrafos anteriores, en la forma y dentro de los plazos establecidos por la ley, salvo en los casos en que (i) esa información sea innecesaria para la tutela de los derechos del socio, o existan razones objetivas para considerar que podría utilizarse para fines extrasociales, o su publicidad perjudique a la Sociedad o a las sociedades vinculadas; (ii) la petición de información o aclaración no se refiera a asuntos comprendidos en el Orden del Día ni, en el caso del párrafo segundo de este apartado (Derecho de Información), a información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas; (iii) así resulte de disposiciones legales o reglamentarias. La excepción prevista en el inciso (i) anterior no procederá cuando la información hubiese sido solicitada por accionistas que representen, al menos, la cuarta parte del capital social.

Las contestaciones a los accionistas que asistan remotamente a la Junta General de Accionistas por vía telemática y simultánea y ejerciten su derecho de información a través de dicho procedimiento se producirán, cuando proceda, por escrito, durante los siete días siguientes a la Junta General de Accionistas.

Complemento a la convocatoria de la Junta General y derecho a presentar nuevas propuestas de acuerdos

Los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de la Junta General Ordinaria de Accionistas, incluyendo uno o más puntos en el Orden del Día, siempre que los nuevos puntos vayan acompañados de una justificación o, en su caso, de una propuesta de acuerdo justificada. Adicionalmente, y en los términos previstos en el artículo 519 de la Ley de Sociedades de Capital, los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social podrán, en el plazo de cinco días siguientes a la publicación del anuncio de convocatoria, presentar propuestas fundamentadas de acuerdos sobre asuntos ya incluidos o que deban incluirse en el Orden del Día. El ejercicio de estos derechos deberá hacerse mediante notificación fehaciente, que habrá de recibir la Compañía conforme a lo legalmente establecido.

Derecho de asistencia y representación

Podrán asistir a la Junta General de Accionistas convocada los accionistas que sean titulares de, al menos, 300 acciones, inscritas a su nombre en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con cinco días de antelación a la celebración de la misma, y lo acrediten mediante la oportuna tarjeta de asistencia o certificado expedido por la Compañía o por alguna de las Entidades Depositarias Participantes en la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR), o en cualquier otra forma admitida por la legislación vigente.

Todo accionista que tenga derecho de asistencia podrá hacerse representar en la Junta General de Accionistas por medio de otra persona, aunque esta no sea accionista. La representación podrá ser otorgada mediante la fórmula de delegación impresa en la tarjeta de asistencia o en cualquier otra forma admitida por la ley, dejando a salvo lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital para los casos de representación familiar y de otorgamiento de poderes generales. En los documentos en los que conste la representación para la Junta General de Accionistas se reflejarán las instrucciones sobre el sentido del voto. Salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas a favor de las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración sobre los asuntos incluidos en el Orden del Día. Si no hubiere instrucciones de voto porque la Junta General de Accionistas vaya a resolver sobre asuntos que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorados en la fecha en que se confiere la representación, pudieran ser sometidos a votación en la Junta General de Accionistas, el representante deberá emitir el voto en el sentido que considere más oportuno, atendiendo al interés de la Sociedad y de su representado. Lo mismo se aplicará cuando la correspondiente propuesta o propuestas sometidas a decisión de la Junta General de Accionistas no hubiesen sido formuladas por el Consejo de Administración.

Se hace constar que en el anuncio de convocatoria de la pasada Junta General Ordinaria se preveía expresamente que salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas en sentido negativo en relación con cualquier asunto que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorado en la fecha de conferir la representación, pudiera ser sometido a votación en la Junta General de Accionistas.

Si en el documento de representación no se indicase la persona concreta a la que el accionista confiera su representación, esta se entenderá otorgada a favor del Presidente del Consejo de Administración de la Compañía o de quien, en su caso, le sustituyera en la Presidencia de la Junta General de Accionistas. Si el representante designado llegara a encontrarse en conflicto de interés en la votación de alguna de las propuestas que, dentro o fuera del Orden del Día, se sometan en la Junta General de Accionistas y el representado no hubiera impartido instrucciones de voto precisas, la representación se entenderá conferida al Secretario de la Junta General de Accionistas.

Los accionistas que no sean titulares del número mínimo de acciones exigido para asistir podrán conferir por escrito la representación de las mismas a un accionista con derecho de asistencia, o agruparse con otros accionistas que se encuentren en la misma situación, hasta reunir las acciones necesarias, confiriendo su representación por escrito a uno de ellos.

Derecho de voto y adopción de acuerdos

Cada acción presente o representada en la Junta General dará derecho a un voto.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, es decir, que las propuestas de acuerdos quedarán aprobadas cuando el número de votos a favor de cada propuesta sea mayor que el número de votos en contra de la misma (cualquiera que sea el número de votos en blanco y abstenciones) sin perjuicio de los quórum reforzados de votación que se establezcan en la ley y en los Estatutos Sociales.

Normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales

Los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas de Telefónica atribuyen a la Junta General de Accionistas la competencia para acordar la modificación de los Estatutos Sociales (artículos 15 y 5, respectivamente), remitiéndose en lo restante a las previsiones legales de aplicación.

El procedimiento para la modificación de Estatutos Sociales viene regulado en los artículos 285 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, exigiéndose la aprobación por la Junta General de Accionistas, con los requisitos de quórum y las mayorías previstas en los artículos 194 y 201 de la citada ley. En particular, si la Junta General se convoca para deliberar sobre modificaciones estatutarias, incluidos el aumento y la reducción del capital, sobre la supresión o la limitación del

derecho de adquisición preferente de nuevas acciones, así como sobre la transformación, la fusión, la escisión, o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero, será necesaria, en primera convocatoria, la concurrencia de accionistas presentes o representados que posean, al menos, el cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho de voto. De no concurrir quórum suficiente, la Junta General se celebrará en segunda convocatoria, en la que será necesario que concurra, al menos, el veinticinco por ciento del capital social suscrito con derecho de voto. Cuando concurren accionistas que representen menos del cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho a voto, los acuerdos a los que se refiere el inciso anterior sólo podrán adoptarse válidamente con el voto favorable de los dos tercios del capital, presente o representado, en la Junta.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 286 de la Ley de Sociedades de Capital, en caso de modificación de Estatutos, los Administradores o, de resultar procedente, los socios autores de la propuesta, deberán redactar el texto íntegro de la modificación que proponen y un informe escrito justificativo de la modificación que deberá ser puesto a disposición de los accionistas con motivo de la convocatoria de la Junta General que delibere sobre dicha modificación.

Además, y conforme a lo previsto en el artículo 287 de la Ley de Sociedades de Capital, en el anuncio de convocatoria de la Junta General deberán expresarse con la debida claridad los extremos que hayan de modificarse, y hacer constar el derecho que corresponde a todos los socios de examinar en el domicilio social el texto íntegro de la modificación propuesta y del informe sobre la misma, así como pedir la entrega o el envío gratuito de dichos documentos.

El artículo 291 de la Ley de Sociedades de Capital establece que, cuando la modificación de los Estatutos implique nuevas obligaciones para los socios, el acuerdo deberá adoptarse con el consentimiento de los afectados. Asimismo, si la modificación afecta directa o indirectamente a una clase de acciones, o a parte de ellas, se ajustará a lo previsto en el artículo 293 de la citada Ley.

El procedimiento de votación de las propuestas de acuerdo por la Junta viene regulado, además de en el artículo 197 bis de la Ley de Sociedades de Capital, en la normativa interna de Telefónica (en particular, en el artículo 23 del Reglamento de la Junta General). Dicho precepto establece, entre otras cuestiones, que, en caso de modificaciones estatutarias, cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes se votarán separadamente.

WEB Corporativa

Telefónica cumple la legislación aplicable y las mejores prácticas admitidas en cuanto a los contenidos sobre Gobierno Corporativo de su página web. En este sentido, cumple tanto con las exigencias técnicas de acceso establecidas, como con los contenidos de los que ha de disponer la página web de la Compañía -incluida la información relativa a las Juntas Generales de Accionistas- mediante el acceso directo desde la página de inicio de Telefónica, S.A. (www.telefonica.com) al apartado

Información para accionistas e inversores (www.telefonica.com/accionistaseinversores), en el que se incluye no sólo toda la información exigida legalmente sino otra que, además, ha sido considerada de interés por la Compañía.

4.3.2. Diálogo con los accionistas

El Reglamento de la Junta General de Accionistas y el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica dedican varios de sus artículos a regular los cauces a través de los cuales se establecen las relaciones entre el Consejo de Administración y los accionistas de la Compañía (tanto los accionistas particulares como los accionistas e inversores institucionales) para, de esta manera, asegurar la mayor transparencia posible en dichas relaciones. Se establece, además, de manera expresa, que el Consejo de Administración, en sus relaciones con los accionistas, se obliga a garantizar un tratamiento igualitario. Las actuaciones de la Compañía en este ámbito tienen como objetivo, en base al criterio último de transparencia, la distribución de toda la información pública generada por la Compañía, haciéndola accesible a todos sus accionistas de forma simultánea y no discriminatoria, atendiendo a sus necesidades de información, y garantizando que la información publicada se adapta a los criterios de calidad, claridad y veracidad.

Asimismo, y en este contexto, el Consejo de Administración de la Compañía, en su sesión celebrada el 25 de noviembre de 2015, aprobó la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, cuya segunda y tercera edición fueron aprobadas igualmente por el Consejo en sus sesiones de 4 de noviembre de 2019 y de 16 de diciembre de 2020, respectivamente, para recoger las novedades y últimas tendencias en esta materia. En la última edición de 16 de diciembre de 2020 se modificó el nombre de dicha Política, que ha pasado a denominarse Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en la referida Política, el Consejo de Administración de Telefónica es el órgano responsable de establecer y supervisar mecanismos adecuados de comunicación y relación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, respetuosos con las normas contra el abuso de mercado y que dispensen un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Así, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales, y de los mercados en general, y, en particular, su derecho de información, en el marco de la defensa del interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la

empresa, todo ello de conformidad con los siguientes principios:

- a) Transparencia y veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información económico-financiera, no financiera y corporativa mediante su difusión a través de los canales de información y comunicación previstos en la citada Política, que contribuyan a maximizar la difusión y calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.
- b) La información publicada será redactada de forma clara y deberá ser veraz, correcta y completa en todos sus aspectos relevantes y acorde con las exigencias legales que resulten de aplicación, de forma que proporcione razonablemente una imagen fiel de la situación financiera y no financiera, de los resultados y del propio negocio de la Compañía en todos sus aspectos relevantes.
- c) La información será sometida a un sistema de control interno por un Comité de Coordinación y Control, y a supervisión por parte de la dirección de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Control, el Consejo de Administración y el Auditor Externo.
- d) Promoción de la implicación de los accionistas e inversores institucionales en la Compañía, facilitando en particular el acceso a la información relativa al ejercicio de sus derechos por los accionistas, esencialmente de asistencia y voto en la Junta General.
- e) Desarrollo de instrumentos de información que permitan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, con el fin de conjugar una comunicación rápida y eficaz y la economía de medios.
- f) Cumplimiento de la legislación vigente, en particular, del Reglamento de Abuso de Mercado, y de la normativa interna de la Compañía, especialmente del Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores.

Telefónica difunde al mercado y comunica a sus accionistas e inversores institucionales y a sus demás grupos de interés, su información a través de diversos canales:

- **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y otros organismos oficiales de carácter internacional.**

La Sociedad remite a la CNMV toda información que, conforme a la legislación vigente, tenga la consideración de privilegiada o relevante, la información financiera y no financiera de carácter periódico, así como la información corporativa establecida en la ley.

Del mismo modo, la Compañía remite a otras autoridades y organismos de supervisión extranjeros en todos los mercados en los que están admitidas a cotización sus acciones, todas y cada una de las comunicaciones que, a estos efectos, haya registrado ante la CNMV. La información enviada a la CNMV adquiere difusión pública en su página

web de manera inmediata y a continuación se publica también en la página web de la Compañía.

En este contexto, Telefónica publica principalmente la siguiente información financiera, no financiera y corporativa: i) Comunicaciones de Información Privilegiada (IP) y Otra Información Relevante (OIR); ii) Información trimestral sobre resultados; iii) Información semestral sobre resultados; iv) Información anual (Cuentas Anuales e Informe de Gestión, que incluye el Estado de Información no Financiera, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, junto con el Informe de Auditor Externo); v) Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC); vi) Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC); y vii) Folletos Informativos Anuales (entre ellos, el Documento de Registro Universal, que se presenta con carácter anual ante la CNMV, o el Informe 20-F, que se presenta en la *Securities and Exchange Commission* (SEC) en Estados Unidos).

- **Página web corporativa de Telefónica.**

Las rutas de acceso al apartado de Accionistas e Inversores y a la Zona de Accionistas de la página web corporativa de la Compañía son:

<https://www.telefonica.com/accionistaseinversores>

<https://www.telefonica.com/zona-accionistas>

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, la Compañía dispone de una página web corporativa (www.telefonica.com), canal de comunicación de carácter oficial, para atender el ejercicio por parte de los accionistas del derecho de información, y para difundir la información de interés para todos los inversores y demás grupos de interés, favoreciendo la transparencia, inmediatez y el posterior acceso a la información. La información se publica simultáneamente en español e inglés, prevaleciendo la versión en español en caso de discrepancia.

Asimismo, la página web corporativa de Telefónica permite acceder a, entre otra, la siguiente información: i) Información General acerca de la Sociedad; ii) Información económico-financiera y no financiera; iii) Comunicaciones de Información Privilegiada y Otra Información Relevante efectuadas por la Sociedad; iv) Información de la acción; v) Información en materia de gobierno corporativo; e vi) Información específica para accionistas (Zona Accionistas) que está enfocada para accionistas minoritarios.

En particular, las presentaciones de resultados anuales, semestrales y trimestrales, así como otro tipo de presentaciones de carácter institucional o de carácter económico financiero que sean relevantes, son objeto de publicación a través de la página web corporativa de Telefónica.

Asimismo, Telefónica realiza también *webcast* y *conference calls* de retransmisión en *streaming* de las presentaciones de resultados trimestrales y de otras comunicaciones

relevantes para el mercado, que permite acceder a ellas a los accionistas, inversores, analistas y a toda aquella persona que así lo desee.

Igualmente, son objeto de publicación en la página web corporativa todos los documentos exigidos por la normativa vigente en relación con la convocatoria y celebración de las Juntas Generales de Accionistas, promoviendo la participación informada y el ejercicio de los derechos de información y participación.

- **Junta General de Accionistas.**

Como ya se ha señalado en párrafos precedentes, el Consejo de Administración promueve la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General de Accionistas, y adopta cuantas medidas y garantías son oportunas para facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la ley y a los principios de gobierno corporativo de la Sociedad.

Adicionalmente, desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas, los accionistas tienen a su disposición la Oficina del Accionista, que cuenta, además, con una ubicación específica en el recinto donde se celebra la Junta General, con objeto de resolver las cuestiones que puedan plantear los accionistas y atender e informar a aquéllos que deseen hacer uso de la palabra.

Por su parte, la Secretaría General de la Compañía, con el apoyo del Área de Relaciones con Inversores, es la responsable de mantener un contacto y diálogo permanente con los asesores de voto o *proxy advisors*, atendiendo a sus consultas en relación con las propuestas de acuerdos que se sometan a la Junta General de Accionistas y proporcionándoles las aclaraciones que estimen precisas, a los efectos de que sus recomendaciones de voto se puedan fundar en un conocimiento real de la Sociedad y sus circunstancias.

Asimismo, Telefónica hace un seguimiento permanente de las políticas y recomendaciones de dichos asesores de voto, así como de los avances y tendencias internacionales en materia de gobierno corporativo, y valora las recomendaciones y criterios emitidos por los asesores de voto en relación con las normas de gobierno corporativo, teniendo en cuenta las singularidades de la Compañía y de su entorno y, en todo caso, la normativa que le resulte aplicable.

- **Relaciones con los accionistas, inversores institucionales y analistas financieros**

La Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A. establece que la Compañía debe informar, comunicar y atender correctamente a sus accionistas e inversores, con transparencia, veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información. Así, Telefónica se comunica directamente con sus accionistas, inversores institucionales

y analistas financieros a través del área de Relaciones con Inversores.

Esta área, que incluye la Oficina del Accionista, es la encargada y responsable de esta comunicación y, por tanto, cualquier contacto con accionistas, inversores institucionales y analistas financieros se deberá canalizar a través de ella, que validará y coordinará cualquier comunicación que se realice, tanto de forma oral como escrita, solicitando la participación de otras áreas del Grupo Telefónica que puedan tener competencia en las materias que sean objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. Asimismo, el departamento de Relaciones con Inversores del Grupo coordinará la comunicación de las distintas filiales con el mercado con el fin de asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

a) Relaciones con Inversores

Se encarga de atender permanentemente y de forma individualizada las consultas y sugerencias de los inversores institucionales y analistas financieros a través de:

- Una dirección de correo electrónico (ir@telefonica.com).
- Un teléfono de contacto (+3491 4828700) y una dirección de correo postal (Distrito Telefónica - Edificio Central PI 2ª C/Ronda de la Comunicación s/n 28050 Madrid).
- Adicionalmente, para informar detalladamente sobre la evolución, la estrategia, los resultados de la Compañía y responder a las preguntas de los analistas e inversores institucionales, se organizan reuniones informativas o *roadshows* en las principales plazas financieras a nivel mundial. Estas reuniones se mantienen tanto por parte de Relaciones con Inversores como por el equipo gestor de Telefónica, siendo en formato virtual en caso necesario como, por ejemplo, en el marco de la situación generada por el COVID-19.

La asistencia a foros y conferencias del sector de telecomunicaciones o generalistas de Europa/Latinoamérica, destaca también como un canal natural más de comunicación de Telefónica con inversores institucionales.

Asimismo, se realizan presentaciones y encuentros con analistas e inversores institucionales que profundizan en temas estratégicos de la Compañía, que complementan la información publicada, y que pueden resultar necesarios o convenientes para facilitar la comunicación y la creación de valor a largo plazo.

En este contexto, y desde hace unos años, Telefónica cuenta con un Programa de *Engagement* con los principales inversores de la Compañía, informando de manera transparente y continuada acerca de, entre otros temas, la estrategia de negocio, el desempeño financiero, el gobierno corporativo (composición del Consejo de Administración y prácticas de Buen Gobierno), la remuneración y la sostenibilidad. En este programa participan, además del área

de Relaciones con Inversores, otras áreas del Grupo Telefónica que tienen competencia en las materias que son objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. La Compañía está comprometida con los principales inversores en esta materia, realizando periódicamente llamadas telefónicas y reuniones presenciales en Londres y París, y siendo en formato virtual en caso necesario como, por ejemplo, en el marco de la pandemia generada por el COVID-19.

Con todas estas medidas se coordina y gestiona la comunicación con el mercado para asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

La comunicación con inversores institucionales, analistas y accionistas no podrá tener lugar durante los períodos previos a la publicación de resultados del Grupo o de las filiales que están sujetas a normas de los mercados de valores.

b) Oficina del Accionista

Desde la Oficina del Accionista, Telefónica asegura una comunicación transparente, ágil y fluida con sus accionistas, facilitando la misma información en tiempo y forma que a los accionistas institucionales.

La Compañía presta a todos ellos un servicio de envío de comunicaciones consistente en la remisión de emails con información de interés de la Compañía, hechos relevantes, noticias, resultados trimestrales (vídeos, infografía, etcétera), *newsletter* mensual, la revista "Acción Telefónica", información bursátil, entre otros, para fomentar la transparencia y comunicación entre la Compañía y sus accionistas. Dicha información se envía a los accionistas que solicitan este servicio y se encuentra disponible para su consulta y/o descarga en la web Zona Accionistas (www.telefonica.com/zona-accionistas).

Adicionalmente, la Oficina del Accionista realiza encuentros periódicos con accionistas en las distintas provincias españolas con mayor número de accionistas, informando de la estrategia de la Compañía y de los últimos resultados publicados, ofreciendo así un trato personalizado al accionista y cumpliendo con los requisitos de transparencia para ofrecer la misma información al accionista particular que al institucional. En estas reuniones se establece una comunicación bidireccional entre la Compañía y su accionariado, en la que se pueden intercambiar puntos de vista.

También se realiza un encuentro anual del equipo gestor de Telefónica con accionistas, previo a la celebración de la Junta de Accionistas que, en caso necesario, se realiza de forma virtual como, por ejemplo, en el marco de una pandemia como la del COVID-19.

Durante todo el año se mantiene una comunicación personal, vía telefónica, electrónica, postal y virtual, con el accionista, especialmente con ocasión de la presentación de resultados y de las principales comunicaciones de información privilegiada o relevante, tales como distribución de

dividendos, convocatorias de las Juntas Generales de Accionistas, operaciones corporativas, etcétera.

Por otra parte, con la finalidad de mejorar el diálogo entre la Compañía y sus accionistas, se podrán celebrar periódicamente Asambleas Informativas en las que participen los accionistas, en los términos que se establezcan, para tratar y abordar cuestiones de actualidad del Grupo Telefónica y que se consideren de especial atractivo e interés para este colectivo. Dichas cuestiones podrán versar sobre novedades regulatorias en el ámbito de las sociedades cotizadas, aspectos relacionados con la marcha del negocio u otras materias.

La Compañía publica la revista trimestral *Acción Telefónica*, con información financiera que incluye un resumen explicativo de la información pública periódica, de carácter financiero y operativo, reportajes de actualidad y las campañas exclusivas a las que se puede acceder. Está disponible en formato papel y en formato digital, en la Zona Accionistas, además de poder visualizarse en dispositivos IOS y Android instalando la app correspondiente.

La Compañía también distribuye entre sus accionistas, mensualmente, una *newsletter* que contiene información bursátil, novedades, avances tecnológicos, noticias, vídeos, ofertas, promociones, visitas culturales, próximos eventos, patrocinios, reconocimientos, etcétera.

Con ocasión de la celebración de la Junta General de Accionistas, se amplían los canales de comunicación con el accionista para facilitar la participación en la misma. Se puede contactar directamente con la Oficina del Accionista a través de un formulario alojado en el *microsite* específico de la Junta. A través de este medio, el accionista realiza consultas con relación a los puntos del orden del día, el envío de la documentación relativa a los mismos, así como la operativa para participar en la Junta General de Accionistas, bien asistiendo personalmente o delegando su representación.

Los canales de contacto con la Oficina del Accionista de Telefónica son:

- Un teléfono de información gratuito (900 111 004) operativo de 9 a 19 h de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Este *call center* es atendido por personal cualificado especialista en el sector económico-financiero. Se facilita información acerca de las comunicaciones de información privilegiada o relevante que publica la Compañía, incluyendo política de dividendos, resultados, operaciones corporativas, entre otras.
- Un correo electrónico (accionistas@telefonica.com) donde se atienden consultas y sugerencias de los accionistas de la Compañía. Este canal de comunicación es atendido tanto en español como en inglés.
- Una dirección de correo postal (Edificio Central Pl. 2ª Ronda de la Comunicación s/n Madrid 20850, España).

- Un apartado específico (Zona de Accionistas) en la página web corporativa (www.telefonica.com/zona-accionistas).

Por otro lado, la Oficina del Accionista recoge y gestiona durante todo el año las sugerencias y peticiones de los accionistas con relación a otras áreas del Grupo Telefónica tales como atención al cliente, facturación y comercial, entre otros, configurándose así como medio para acercar la Compañía al accionista.

• Redes sociales

De otro lado, los perfiles de Telefónica en redes sociales: Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, Facebook o Flickr, etcétera, se han convertido en un canal de comunicación de información corporativa, de negocio, de eventos o conferencias.

Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de mercado de valores sobre comunicación de información privilegiada, la Compañía podrá usar las redes sociales para comunicar informaciones privilegiadas de modo simultáneo, como canal adicional o complementario a la CNMV, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre la comunicación de información privilegiada y otra información relevante, así como en las restantes normas internas de la Compañía.

• Medios de comunicación

La Compañía valorará, en función de las circunstancias, la conveniencia de convocar a los medios de comunicación con motivo de la presentación de sus resultados anuales, con participación, en su caso, del equipo gestor de Telefónica, para informar a dichos medios sobre la marcha de la Compañía y sus proyectos, siempre teniendo en cuenta el principio de no facilitar información privilegiada y otra información relevante que no haya sido previamente hecha pública y la paridad de trato de los accionistas.

4.3.3. Principales aspectos de la Junta General de Accionistas 2020

Asistencia y celebración

En atención a la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, a la prórroga del estado de alarma para la gestión de tal situación autorizada por el Congreso de los Diputados el 3 de junio de 2020, y a las restricciones de movilidad y/o reunión vigentes en aquel momento, al objeto de evitar discriminaciones indebidas y garantizar la paridad de trato de los accionistas, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 12 de junio de 2020 tuvo lugar de forma exclusivamente telemática, esto es, sin la asistencia física o presencial de accionistas, representantes ni invitados.

A tal fin, la Sociedad habilitó en el sitio web mecanismos para que los accionistas (o sus representantes) pudieran asistir remotamente a la Junta General Ordinaria de Accionistas.

Igualmente, en atención también a la situación generada por el COVID-19, la Sociedad acordó ampliar el plazo para el ejercicio del derecho de información previo a la Junta General Ordinaria de Accionistas, pudiendo ser éste ejercitado hasta las 23:59 del día anterior al previsto para la celebración de la Junta.

Asimismo, al igual que en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en 2019, la Junta General 2020 se retransmitió en directo en la web corporativa de Telefónica, lo cual permitió que los accionistas no presentes, inversores y personas interesadas en general, estuvieran completamente informados de los resultados y de los temas tratados.

Quórum y datos de asistencia

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2020 el quórum ascendió al 54,54%.

El desglose del quórum fue el siguiente:

Datos de asistencia					
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
12/6/2020	0,07%	52,52%	0,14%	1,81%	54,54%
De los que Capital Flotante:	0,01%	33,37%	0,14%	0,56%	34,08%

Resultados de las votaciones

Todos los puntos del Orden del Día fueron aprobados con una amplia mayoría, siendo el porcentaje de votos a favor del 94,33% en promedio.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2020 y los resultados de las votaciones:

Punto del Orden del Día	Resumen de la propuesta	Votos a favor	Votos en contra	Abstenciones	Resultado de la votación
I.1	Aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión del ejercicio 2019.	2.772.201.509 (98,8646%)	4.423.799 (0,1578%)	27.413.456 (0,9776%)	Aprobada
I.2	Aprobación del Estado de Información no Financiera.	2.773.422.914 (98,9082%)	2.437.657 (0,0869%)	28.178.193 (1,0049%)	Aprobada
I.3	Aprobación de la gestión del Consejo de Administración.	2.763.756.460 (98,5634%)	9.514.411 (0,3393%)	30.767.893 (1,0973%)	Aprobada
II	Aprobación de la Propuesta de Aplicación del Resultado.	2.754.780.613 (98,2433%)	23.416.401 (0,8351%)	25.841.750 (0,9216%)	Aprobada
III	Reelección del Auditor de Cuentas para el ejercicio 2020	2.769.270.553 (98,7601%)	3.711.678 (0,1324%)	31.056.533 (1,1076%)	Aprobada
IV.1	Reelección de D. Isidro Fainé Casas como Consejero dominical.	2.657.218.641 (94,7640%)	115.155.234 (4,1068%)	31.664.889 (1,1293%)	Aprobada
IV.2	Reelección de D. Juan Ignacio Cirac Sasturain como Consejero independiente.	2.716.387.636 (96,8741%)	56.771.128 (2,0246%)	30.880.000 (1,1013%)	Aprobada
IV.3	Reelección de D. José Javier Echenique Landiribar como Consejero independiente.	2.588.475.676 (92,3124%)	182.470.109 (6,5074%)	33.092.979 (1,1802%)	Aprobada
IV.4	Reelección de D. Peter Erskine como Consejero otro externo.	2.583.762.272 (92,1443%)	189.337.488 (6,7523%)	30.939.004 (1,1034%)	Aprobada
IV.5	Reelección de D ^a Sabina Fluxà Thienemann como Consejera independiente.	2.719.795.664 (96,9957%)	53.391.956 (1,9041%)	30.851.144 (1,1002%)	Aprobada
IV.6	Reelección de D Peter Löscher como Consejero independiente	2.464.035.148 (87,8745%)	306.725.500 (10,9387%)	33.278.116 (1,1868%)	Aprobada
IV.7	Ratificación y nombramiento de D ^a Verónica María Pascual Boé como Consejera independiente.	2.754.043.712 (98,2170%)	18.041.178 (0,6434%)	31.953.874 (1,1396%)	Aprobada
IV.8	Ratificación y nombramiento de D ^a Claudia Sender Ramírez como Consejera independiente.	2.752.032.681 (98,1453%)	18.816.691 (0,6711%)	33.189.392 (1,1836%)	Aprobada
V.1	Primer acuerdo de scrip dividend.	2.748.406.012 (98,0160%)	26.010.743 (0,9276%)	29.622.009 (1,0564%)	Aprobada
V.2	Segundo acuerdo de scrip dividend.	2.749.588.919 (98,0582%)	25.645.864 (0,9146%)	28.803.981 (1,0272%)	Aprobada
VI.	Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de aumentar el capital social, con delegación de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas.	2.193.254.414 (78,2177%)	582.250.609 (20,7647%)	28.533.741 (1,0176%)	Aprobada

VII.	Delegación a favor del Consejo de Administración de la facultad de emitir obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija e instrumentos híbridos, incluidas participaciones preferentes, en todos los casos simples, canjeables, y/o convertibles y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales, así como warrants, con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Autorización para garantizar emisiones de las sociedades del Grupo.	2.216.456.491 (79,0451%)	558.893.948 (19,9317%)	28.688.325 (1,0231%)	Aprobada
VIII.	Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.	2.773.161.134 (98,8988%)	4.786.713 (0,1707%)	26.090.917 (0,9305%)	Aprobada
IX.	Votación consultiva del Informe Anual 2019 sobre Remuneraciones de los Consejeros.	2.503.901.437 (89,2962%)	257.947.548 (9,1991%)	42.189.779 (1,5046%)	Aprobada

Los textos íntegros de los acuerdos adoptados por la Junta General celebrada el 12 de junio de 2020 pueden consultarse en la página web corporativa de la Compañía y en la página web de la CNMV (Otra Información Relevante remitida el 12 de junio de 2020).

Comunicación con accionistas

Durante 2020, y especialmente con ocasión de la Junta General Ordinaria de Accionistas, Telefónica siguió fortaleciendo la comunicación, atención y relación con sus accionistas e inversores:

- Línea de atención telefónica (900-111-004 Atención al Accionista):
 - 32.744 consultas atendidas durante 2020.
 - 13.143 consultas en el período de la Junta General de Accionistas.
- Buzón de accionistas:
 - 21.120 correos electrónicos atendidos durante 2020.
 - 7.953 correos en el período de la Junta General de Accionistas.

4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

4.4.1. Consejo de Administración GRI 102-18, 102-22, 102-24, 102-28



De izquierda a derecha, situados en el banco, D. José Javier Echenique Landiríbar, Vicepresidente y Consejero Independiente; D. José María Abril Pérez, Vicepresidente y Consejero Dominical; D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente y Consejero Ejecutivo; D. Isidro Fainé Casas, Vicepresidente y Consejero Dominical; y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado y Consejero Ejecutivo.

De izquierda a derecha, situados de pie, D. Antonio García-Mon Marañés, Vicesecretario General y del Consejo; D^a Verónica Pascual Boé, Consejera Independiente; D. Juan Ignacio Cirac Sasurain, Consejero Independiente; D^a Claudia Sender Ramírez, Consejera Independiente; D. Peter Löscher, Consejero Independiente; D^a Sabina Fluxà Thienemann, Consejera Independiente; D. Peter Erskine, Consejero Otro Externo; D. Jordi Gual Solé, Consejero Dominical; D^a María Luisa García Blanco, Consejera Independiente; D. Francisco José Riberas Mera, Consejero Independiente; D^a Carmen García de Andrés, Consejera Independiente; D. Ignacio Moreno Martínez, Consejero Dominical; D. Francisco Javier de Paz Mancho, Consejero Otro Externo; y D. Pablo de Carvajal González, Secretario General y del Consejo.

Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de consejeros)

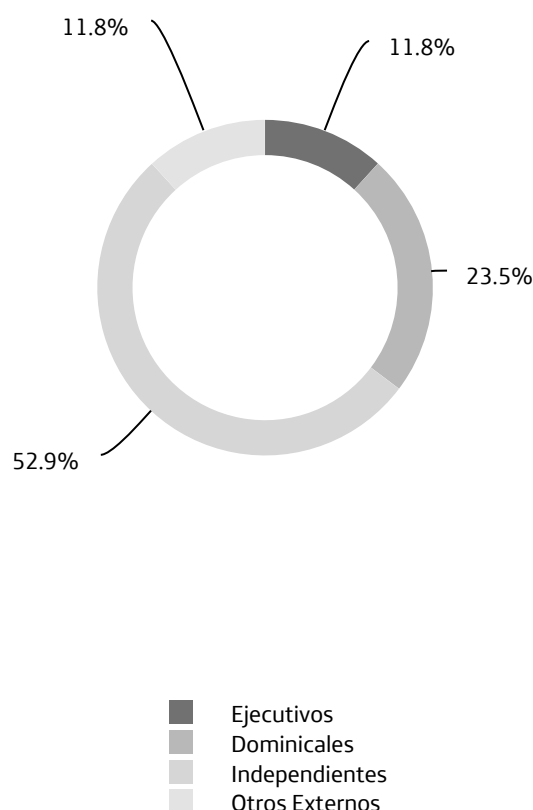
Dimensión

A 31 de diciembre de 2020, y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración estaba y está integrado por 17 miembros, cuyo perfil y trayectoria figuran en el apartado relativo a la "Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".

La complejidad de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, dado el significativo número de sociedades que lo componen, la variedad de sectores en los que desarrolla su actividad, su carácter multinacional, así como su relevancia económica y empresarial, justifican que el número de miembros que integran el Consejo resulte adecuado para lograr un funcionamiento eficaz y operativo del mismo.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Administración de la Compañía cuenta con seis Comisiones (la Comisión Delegada y cinco Comisiones Consultivas), lo que asegura la participación activa de todos sus Consejeros.

Composición por categoría de consejero



- Consejeros ejecutivos 2/17
- Consejeros independientes 9/17

Los Consejeros independientes representan el 52,94% del Consejo de Administración, lo que da cumplimiento a las recomendaciones en materia de gobierno corporativo, que requieren que el órgano de administración esté constituido por una amplia mayoría de Consejeros externos y que el número de Consejeros independientes represente al menos la mitad del total de Consejeros. Se hace constar que dichas recomendaciones han sido incorporadas de forma expresa en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, en su modificación llevada a cabo el 16 de diciembre de 2020.

- Consejeros dominicales 4/17
- Consejeros otros externos 2/17

D. Peter Erskine y D. Francisco Javier de Paz Mancho son considerados Consejeros Otros Externos por los siguientes motivos:

D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2018 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

Asimismo, D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero en el año 2007, por lo que, habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2019 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

Diversidad

Telefónica, S.A. cuenta, desde el 25 de noviembre de 2015, con una Política de Selección de Consejeros. Dicha política fue actualizada i) con fecha 13 de diciembre de 2017, con el fin de incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, y ii) con fecha 16 de diciembre de 2020, al objeto de adaptar dicha Política a la normativa aplicable y, en concreto, a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuya reforma parcial tuvo lugar en junio de 2020.

Esta Política asegura que los procedimientos de selección de Consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, y que favorecen la diversidad en éste de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, de discapacidad y de género, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por