

Informe de
SOS —
tenibilidad
y estado de información
no financiera consolidado

Grupo MasOrange 2025

Índice de contenidos

Resumen Ejecutivo	4
1. Información general	7
Información general (NEIS 2)	7
Base para la elaboración	7
Gobernanza	11
Estrategia	28
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	53
2. Información medioambiental	67
Taxonomía de la Unión Europea	67
Cambio climático (NEIS E1)	81
Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	105
3. Información social	115
Personal propio (NEIS S1)	115
Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	148
Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	160
4. Información sobre la gobernanza	193
Conducta empresarial (NEIS G1)	193
Anexos	215
Anexo I. Información relativa a los puntos de datos cubiertos en el presente Informe	216
Anexo II. Índice de contenidos Ley 11/2018 y NEIS	234
Anexo III. Certificados	240
Verificación externa	244



Resumen Ejecutivo



Resumen Ejecutivo

En MasOrange, 2025 ha sido un año decisivo. Un año que marca un antes y un después tras la integración de Orange y MASMOVIL y que confirma que nuestra idea de que liderar con valores, visión a largo plazo y foco en el cliente no solo es compatible con el éxito, sino que es la base de un crecimiento sostenible. No solo hemos cumplido los compromisos adquiridos desde el primer día; los hemos transformado en resultados, en avances tangibles y en una forma distinta de hacer empresa, siempre ofreciendo la mejor experiencia a nuestros clientes. Desde el primer día, asumimos una serie de prioridades claras que siguen guiando nuestra toma de decisiones y nuestra manera de crecer. Las resumimos en cinco grandes compromisos — **Ingresos, Inversión, Innovación, Integración e Impacto**— que reflejan nuestra convicción de que el desempeño económico, la responsabilidad social y el cuidado del entorno deben avanzar de forma inseparable. Hoy podemos afirmar con orgullo que estas cinco “ies” no eran una declaración de intenciones, sino una realidad que atraviesa nuestro negocio, nuestra cultura y nuestra contribución a la sociedad.

Hemos demostrado que es posible **generar ingresos de forma sostenible** en un contexto de alta presión competitiva y profunda transformación del sector. En 2025 hemos seguido creciendo en base de clientes, ingresos y rentabilidad de manera continuada, consolidándonos como el operador con mayor base de clientes en España y el que más crece en Europa. Estos resultados son fruto de la confianza de nuestros clientes y partners, el trabajo en equipo, de una ejecución rigurosa y de una visión de largo plazo que integra crecimiento económico y responsabilidad empresarial.

Este desempeño también se apoya en una **inversión industrial sólida y sostenida**. Hemos destinado recursos sin precedentes al despliegue y mejora de nuestras redes y servicios, convencidos de que una conectividad segura y de calidad es esencial para el desarrollo económico y social del país. Nuestra estrategia de redes se basa también en la **eficiencia y la compartición inteligente de infraestructuras**, una apuesta estratégica que en 2025 se ha materializado en la creación de PremiumFiber, la mayor FiberCo de Europa en términos de clientes.

Este modelo nos permite maximizar el impacto de la inversión, reducir duplicidades y avanzar en sostenibilidad ambiental. La expansión del 5G, el avance de la fibra y la exploración de nuevas fronteras tecnológicas refuerzan nuestra capacidad para anticiparnos al futuro y acompañar a clientes, empresas y administraciones en su propia transformación.

La **innovación** ha sido otro de los grandes motores del año. Hemos ampliado nuestra propuesta de valor más allá de la conectividad, desarrollando nuevos servicios y negocios que responden a las necesidades reales de nuestros clientes y de la sociedad. Energía, Seguros, Alarmas o servicios digitales y soluciones que van más allá de la conectividad, forman ya parte de un ecosistema que nos permite diversificar, generar nuevas fuentes de crecimiento y reforzar nuestra resiliencia como compañía.

En este ámbito, la integración de la inteligencia artificial en el corazón de nuestro negocio y su uso pionero, apoyado en la analítica más avanzada y la mayor base de clientes del mercado español, se ha convertido en una gran ventaja competitiva para MasOrange.

Todo ello se ha construido sobre un elemento clave: la **integración**. En 2025 hemos avanzado de forma decidida en la construcción de una cultura común, basada en la colaboración, la confianza y el compromiso. La firma del primer convenio laboral del Grupo, el fortalecimiento del marco de relaciones laborales y el progreso en la integración cultural tras la fusión han sido hitos fundamentales para consolidar un proyecto compartido, capaz de impulsar la excelencia operativa y la innovación desde las personas.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Como no podía ser menos ya que forma parte de nuestro ADN corporativo, nuestro foco en clientes ha seguido siendo una prioridad. Hemos continuado mejorando su experiencia y satisfacción, elevando los niveles de calidad, fiabilidad y seguridad en un mercado cada vez más exigente. Porque liderar no es solo crecer en tamaño, sino hacerlo ofreciendo un servicio excelente y cercano, día a día.

En el ámbito **medioambiental**, hemos reforzado nuestro compromiso con la acción climática a través del Plan de Descarbonización 2024–2040, alineado con los criterios científicos de la iniciativa Science Based Targets. La consolidación del uso de electricidad 100 % renovable en nuestras operaciones, la neutralidad de emisiones en los alcances directos y el avance en la reducción de emisiones en la cadena de valor reflejan una ambición climática integrada en la gestión del negocio.

Desde la dimensión **social**, situamos a las personas en el centro de nuestro modelo de crecimiento. Promovemos un entorno laboral seguro, diverso e inclusivo, apoyado en políticas de igualdad, conciliación, salud, bienestar y desarrollo del talento. Al mismo tiempo, impulsamos la **igualdad digital** como motor de cohesión social, contribuyendo a reducir la brecha digital y a ampliar el acceso a las oportunidades del entorno digital, especialmente en colectivos y territorios con mayores dificultades.

Estos avances son el reflejo de una gestión responsable basada en una gobernanza sólida, ética y transparente. La sostenibilidad forma parte de nuestra manera de tomar decisiones y de crear valor a largo plazo, alineados con los principales marcos regulatorios europeos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Todos estos logros nos hacen mirar al futuro con ambición y responsabilidad. Queremos seguir creciendo, invirtiendo e innovando, impulsando la transformación tecnológica —incluida la inteligencia artificial— y ampliando nuestro **impacto positivo** en la economía, en la sociedad y en el entorno. Porque lo que construimos hoy no es solo una compañía más fuerte, sino una empresa preparada para generar progreso, oportunidades y confianza a largo plazo.

Ese es el compromiso que compartimos y la huella que queremos dejar.

Meinrad Spenger

CEO de MasOrange

Información general





1. Información general

Información general (NEIS 2)

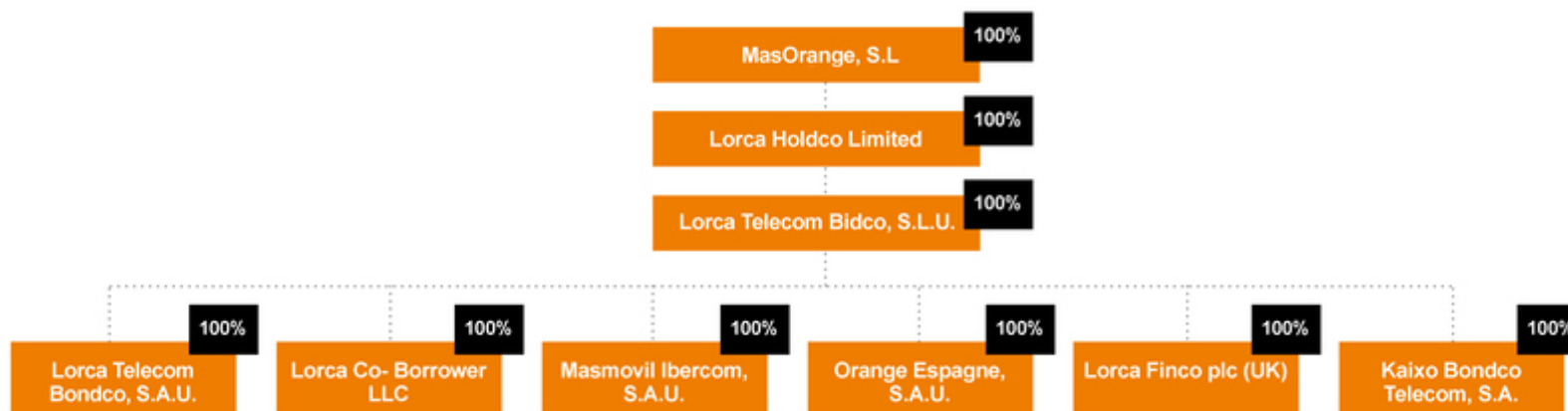
Base para la elaboración

Base general para la elaboración del Informe de Sostenibilidad (BP-1)

MasOrange, S.L. es una Sociedad Limitada Unipersonal con domicilio social en Pozuelo de Alarcón, Madrid (España), con el objeto social de prestar servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otros. Es la Sociedad matriz en España del Grupo MasOrange, que resultó de la fusión, durante el año 2024, de dos operadores de telecomunicaciones líderes a nivel nacional, Orange y MASMOVIL.

El presente **Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad** (en adelante, Informe) tiene el objetivo de ofrecer una perspectiva completa y consolidada de los asuntos relevantes en materia ambiental, social y de buen gobierno de todas las sociedades que integran el Grupo MasOrange (en adelante, MasOrange, el Grupo, la Sociedad o la Compañía). El perímetro que se ha considerado para la elaboración del mismo coincide con el perímetro¹ de los Estados Financieros de la Compañía; para más información, véase el Anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas (en adelante, CCAACC).

La estructura societaria de MasOrange, incluida en el perímetro de consolidación de este Informe mediante el método de integración global, se presenta a continuación:



¹ Según la Ley 11/2018, las filiales del Grupo MasOrange quedan exentas de elaborar un Estado de Información No Financiera, ya que esta información se incluye en el presente Informe de Sostenibilidad.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Sociedades Grupo MasOrange	% participación	Sociedades Participadas por XFERA MÓVILES, S.A.U	
Sociedades Participadas por ORANGE ESPAGNE S.A.U		Pepeworld, S.L.U.	100 %
Masbusiness Infraestructuras S.L.U.	100 %	Embou Nuevas Tecnologías, S.L.U.	100 %
Orange Espagne Distribución, S.A.U.	100 %	Xtra Telecom, S.A.U.	100 %
Orange España Virtual, S.L.U.	100 %	Masbusiness FTTH, S.L.U.	100 %
Suma Operador de Telecomunicaciones, S.L.U.	100 %	Franquicia Tarifa, S.L.	100 %
Orange España Servicios de Telemarketing, S.A.U.	100 %	Masmovil Broadband, S.A.U.	100 %
Jazzplat Colombia S.A.S	100 %	Spotting Bands Technologies, S.L.U.	100 %
Jazzplat España S.L.U.	100 %	The Bymovil Spain, S.L.U.	100 %
Orange Mediación de Seguros, S.L.U.	100 %	Comlocal, S.L.	100 %
PremiumFiber TopCo	59 %	Masbusiness Advertising, S.L.U.	100 %
Sociedades Participadas por MASMOVIL IBERCOM, S.A.U,		Masbusiness Digital Tech, S.L.U.	100 %
Xfera Móviles, S.A.U.	100 %	Masbusiness scoring, S.L.U.	100 %
Kaixo Telecom, S.A.U.	100 %	Senior Telecomunicaciones y Servicios Avanzados, S.L.	82 %
		Guuk Telecom, S.A.U.	100 %
		Energía Colectiva, S.L.U.	100 %
		Masmovil Mediación de Seguros, S.L.	100 %
		Pepemobile, S.L.	10 %
		Participadas por Kaixo Telecom, S.A.U.	
		Euskaltel, S.A.U.	100 %
		Masbusinessinnovations, S.L.	100 %
		R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U,	100 %

Este Informe ha sido elaborado de conformidad con la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad, en adelante CSRD, y Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión, que completa la Directiva 2013/34/UE, y que contiene las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad, en adelante NEIS. Asimismo, da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. También responde a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088, y sus reglamentos asociados.

En línea con el propósito que sigue la normativa en cuanto a transparencia y fiabilidad en materia de sostenibilidad, MasOrange incorpora en su reporte información que abarca no solo sus operaciones propias, sino también las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor. Asimismo, para facilitar la comprensión del contenido, se ha adoptado la estructura establecida por las NEIS.



Información relativa a circunstancias específicas (BP-2)

Horizontes temporales

Para la elaboración del presente Informe, así como en la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades, MasOrange ha utilizado los horizontes temporales definidos por las NEIS, conforme a la siguiente clasificación: corto plazo (< 1 año), medio plazo (entre 1 y 5 años) y largo plazo (>5 años).

Por otro lado, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de riesgos climáticos y un plan de descarbonización donde se han utilizado los siguientes horizontes temporales:

Horizontes temporales	Corto Plazo	Medio Plazo	Largo Plazo
Plan de Descarbonización	2030	2034	2040
Análisis de Riesgos Climáticos	2030	2040	2050

Divulgación de información cuantitativa estimada

En relación con la información cuantitativa reportada, tanto de sus operaciones propias como de las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor, la Compañía ha estimado los siguientes requisitos:

- **Consumos eléctricos:** para garantizar la completitud y consistencia de la información anual, en aquellos casos en los que las facturas de suministro eléctrico correspondientes a los últimos meses del ejercicio, que a cierre del presente Informe no están disponibles, MasOrange ha realizado una estimación basada en el histórico de consumos. Este enfoque permite ofrecer una visión fiel y continuada del desempeño energético a lo largo de los 12 meses del año.
- **Consumo de combustibles:** del mismo modo, como no se dispone de las facturas relativas a combustibles al cierre del ejercicio, el consumo de estos periodos se ha estimado empleando datos contrastados de años anteriores. Esta metodología facilita reportar una cifra anual completa y coherente, asegurando la trazabilidad y la calidad del dato energético.

Información incluida por referencia

Asimismo, se ha incorporado información que remite a las Cuentas Anuales Consolidadas (CCAACC en adelante), en línea con los requisitos de divulgación detallados a continuación:

- NEIS 2 IRO-1 del E1 (punto de dato RA 15) relacionado con las implicaciones financieras de los riesgos climáticos.
- E1-3 (punto de dato RD 29c) relacionado con la Taxonomía de la Unión Europea.

Cabe destacar que el Grupo presenta información comparativa relativa al ejercicio 2024 de acuerdo con la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad, para aquellos datos requeridos por dicha ley. Esta ley exige adicionalmente la divulgación de información no contemplada entre los requerimientos de las NEIS, por lo que MasOrange presenta esta información a lo largo del presente Informe.



Del mismo modo, el Informe incluye información derivada de otra normativa de la UE, en cumplimiento de los requisitos de divulgación aplicables. En este sentido, puede consultarse la lista de puntos de datos incluidos en el Informe y las temáticas derivadas de otra legislación de la UE, dentro del Anexo I.

Por otro lado, el presente Informe abarca todos los estándares obligatorios que han resultado materiales para la Compañía tras la realización del análisis de Doble Materialidad, con excepción de los siguientes Disclosure requirements: E1-9: Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático; E5-6: Efectos financieros previstos de los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de los recursos y la economía circular; y S1-7: Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa, no resultando aplicables las exenciones previstas en el Apéndice C de la NEIS 1 para empresas con menos de 750 empleados.

Ajustes metodológicos efectuados sobre el periodo anterior

MasOrange ha realizado un ajuste de la cifra de Alcance 3 relativa al ejercicio 2024 debido a la actualización de los factores de emisión y por un cambio de alcance en la categoría 1 de dicho alcance. Para más información al respecto, véase el apartado "Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales (E1-6)".

Recursos dedicados a actuaciones

MasOrange refuerza su compromiso ambiental, social y de buen gobierno destinando recursos económicos y capacidades organizativas para impulsar actuaciones en cada uno de los ámbitos materiales identificados. Tal y como se detalla en los distintos capítulos, estas actuaciones se implementan conforme a políticas corporativas y sistemas de gestión que garantizan su alineamiento con las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS). Teniendo en cuenta el análisis del umbral de materialidad financiera definido por el equipo financiero de la auditoría de las CCAACC, únicamente se incluirán en este informe aquellas inversiones y gastos (CapEx y OpEx) que superen individualmente los umbrales establecidos, entendiéndose que las cuantías por debajo de dichos umbrales no generan un efecto financiero significativo conforme a los criterios de la CSRD.

En cuanto a los recursos no financieros, MasOrange cuenta con equipos especializados que lideran la gestión continua de los temas materiales y mantienen un diálogo activo con los grupos de interés. Estas áreas supervisan el despliegue de iniciativas, evalúan el progreso y aseguran la coherencia entre los compromisos corporativos, los riesgos y oportunidades identificados y los objetivos estratégicos del Grupo. Su labor resulta clave para garantizar una implementación sólida y el cumplimiento de los requisitos de los estándares europeos de sostenibilidad, particularmente en materia de gobernanza, gestión de impactos y seguimiento de indicadores.



Gobernanza

El papel de los órganos de gobierno (GOV-1)

Los principales órganos de gobierno de la Sociedad son, por un lado, la Junta General de Accionistas, órgano supremo de decisión que representa a todos sus accionistas, y por otro lado, el Consejo de Administración, órgano encargado de administrar y representar a la Sociedad.

Composición del Consejo de Administración y de las Comisiones

A 31 de diciembre de 2025, el Consejo de Administración² de MasOrange se compone de 8 miembros y un Secretario no Consejero, tal y como se detalla a continuación:

Consejero	Tipología
Meinrad Spenger	Ejecutivo (CEO)
Laurent Vincent Joseph Martínez	Presidente no ejecutivo dominical
Mari-Noëlle Jégo-Laveissière	Dominical
Ignacio de Orúe Sabau	Dominical
Miguel Juan Segura Martínez	Dominical
Iñaki Cobo Bachiller	Dominical
Robert Sudo	Dominical
Matthieu Bouchery	Dominical
Alberto Castañeda González	Secretario no Consejero

En este sentido, durante el ejercicio 2025, MasOrange ha contado con 1 miembro del Consejo ejecutivo (12,5%) y 7 miembros del Consejo no ejecutivos (87,5%), que tienen la condición de consejeros dominicales. Actualmente, no existe ningún consejero independiente en el Consejo de Administración.

La composición del Consejo de Administración fue modificada en 2 ocasiones durante 2025, con el propósito de cubrir las vacantes derivadas de las dimisiones presentadas el 23 de enero de 2025, por María Berta Durán Pérez, a su cargo como consejera dominical, para el que fue sustituida por Ignacio de Orúe Sabau, y el 14 de mayo de 2025 por Jean-François Fallacher, a sus cargos como consejero dominical y presidente no ejecutivo, para los que fue sustituido por Matthieu Bouchery y por Laurent Vincent Joseph Martínez, respectivamente.

Durante el ejercicio 2025, el Consejo de Administración de MasOrange se reunió en 16 ocasiones (5 de ellas por escrito y sin sesión) durante las que se trataron distintos temas relacionados con la organización y funcionamiento interno, la estrategia y objetivos del Grupo, operaciones corporativas, aprobación del presupuesto y plan de negocio, control interno y política de gestión de riesgos, entre otros aspectos propios del Consejo.

Tipos de consejeros

- **Consejero ejecutivo:** miembro del Consejo de Administración que, además de sus funciones como consejero, interviene en la actividad diaria de la Sociedad desempeñando tareas de alta dirección, o bien es empleado de la Sociedad o de su Grupo.

² MasOrange no cuenta con representantes directos de los trabajadores del Grupo en sus órganos de administración, dirección y supervisión.



Los miembros del Consejo de Administración de MasOrange cuentan con una sólida y contrastada experiencia, entre otros, en el sector de las telecomunicaciones.

- **Consejero dominical:** es el que forma parte del Consejo de Administración por su condición de accionista de la Sociedad, o por detentar una participación significativa en el capital social. Pueden formar parte del consejo de forma directa o a través de un representante.
- **Consejero independiente:** miembro del Consejo de Administración que debe desempeñar sus funciones sin verse condicionado por relación alguna con el equipo gestor ni con los accionistas de control de la Sociedad. Se elige en atención a sus circunstancias personales y profesionales. La misión fundamental del consejero independiente es defender los intereses de todos los accionistas, y en particular los de los minoritarios que no tienen acceso a un puesto en el Consejo.

Nombramiento, requisitos y duración del cargo de los administradores

Conforme a los Estatutos Sociales de MasOrange, la competencia para el nombramiento de los administradores corresponde a la Junta General sin más excepciones que las establecidas en la ley. El nombramiento de los administradores surtirá efecto desde el momento de su aceptación y deberá ser presentado a inscripción en el Registro Mercantil.

Para ser nombrado administrador no se requerirá la condición de socio. En caso de ser nombrada administrador una persona jurídica, será necesario que esta designe a una sola persona natural para el ejercicio permanente de las funciones propias del cargo. La revocación de su representante por la persona jurídica administradora no producirá efecto en tanto no designe a la persona que le sustituya.

Los administradores de la Sociedad ejercerán su cargo por tiempo indefinido, pudiendo ser separados de su cargo en cualquier momento, por la Junta General, aun cuando la separación no conste en el Orden del Día.

Experiencia del Consejo de Administración

Los miembros del Consejo de Administración de MasOrange cuentan con una sólida y contrastada experiencia, entre otros, en el sector de las telecomunicaciones. Este conocimiento especializado les permite comprender en profundidad tanto el funcionamiento del mercado como las particularidades asociadas a los diferentes productos y servicios ofertados por el Grupo. La experiencia adquirida a lo largo de sus trayectorias profesionales resulta fundamental para la adecuada toma de decisiones estratégicas y operativas en el entorno competitivo y cambiante en el que se desenvuelve la Compañía.

Esta experiencia abarca las ubicaciones geográficas donde la empresa tiene presencia, tanto en el ámbito nacional como el internacional, aportando una visión global e integradora que garantiza la adaptación de la estrategia de MasOrange a las particularidades del mercado. Con el objetivo de garantizar el correcto desempeño de sus funciones en todos los ámbitos exigidos por el entorno empresarial actual, los miembros del Consejo de Administración de MasOrange cuentan con una sólida base de conocimientos en materia de sostenibilidad. Este conocimiento permite a los consejeros adaptarse a los retos y exigencias en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, fundamentales en el sector de las telecomunicaciones y esenciales para el desarrollo estratégico de la Compañía y su contribución al desarrollo del mundo digital.

Además, los consejeros disponen de acceso continuado a información relevante y actualizada sobre cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, tanto por vías internas (formaciones específicas, comunicaciones y sesiones informativas organizadas por la propia empresa) como externas (participación en conferencias, seminarios y eventos del sector). Este enfoque facilita que los miembros del Consejo mantengan una formación constante y actualizada en sostenibilidad, asegurando así la adecuada toma de decisiones y el cumplimiento de las mejores prácticas en la materia.



Asistencia del auditor de cuentas al Consejo y la Comisión de Auditoría y Riesgos

Durante el ejercicio 2025, se requirió la asistencia del auditor de cuentas a 1 reunión del Consejo. Por su parte, fue convocado y acudió en 4 ocasiones a reuniones de la Comisión de Auditoría y Riesgos.

Composición de las Comisiones del Consejo

MasOrange cuenta con dos comisiones del Consejo, tal y como se detalla a continuación:

1. Comisión de Auditoría y Riesgos, es el comité consultivo encargado de la supervisión de:

- a. La calidad, exactitud e integridad de los Informes financieros de la Sociedad y sus filiales y la adecuación de la información relacionada;
- b. El cumplimiento por parte de la Sociedad y sus filiales de las políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos incluida la adecuación y la eficacia de dichos controles, políticas, procedimientos y programas, teniendo en cuenta la legislación aplicable y los riesgos empresariales y garantizando que son eficaces y conformes a las normas internacionales, considerado su adecuación a la Sociedad, su tamaño, riesgos y actividad empresarial y cubriendo tanto los riesgos financieros como no financieros;
- c. Las funciones de auditoría interna y externa;
- d. El examen de las materias de sostenibilidad que afectan al modelo de negocio y a la estrategia de la Sociedad y sus filiales;
- e. Los sistemas de seguimiento de la gestión de la sostenibilidad y los resultados de la Sociedad y sus filiales, de conformidad con la ley aplicable, la normativa, los requisitos reglamentarios y los estándares internacionales;
- f. La revisión de las operaciones de fusiones, adquisiciones e inversiones; y
- g. Las investigaciones relacionadas con las infracciones de las leyes o regulaciones de ESG, reportadas por el Chief Compliance Officer, junto con las normas y/o políticas, sistemas de gestión y planes en materia de ESG de la Sociedad y sus filiales.
- h. La Comisión de Auditoría y Riesgos está formada por los siguientes miembros del Consejo: Mari-Noëlle Jégo-Laveissière, Robert Sudo, Iñaki Cobo Bachiller, Matthieu Bouchery y Alberto Castañeda González (Secretario No Consejero) y durante el ejercicio 2025 se reunió en 8 ocasiones (2 de ellas por escrito y sin sesión).

2. Comisión de Remuneraciones, es el Comité consultivo encargado de:

- a. La adopción o modificación de las políticas de remuneración del Consejero Delegado y los miembros del equipo directivo;
- b. Las condiciones materiales de empleo de las personas designadas para el equipo directivo; y
- c. Las modificaciones de las condiciones materiales de empleo (incluida la remuneración), así como los planes de pensiones o despidos colectivos (ERE's) que aplicarán a la Sociedad y a sus filiales.

La Comisión de Remuneraciones está formada por los siguientes miembros del Consejo: Laurent Vicent Joseph Martínez, Robert Sudo, Miguel Juan Segura Martín, Ignacio de Orúe Sabau y Alberto Castañeda González (Secretario No Consejero) y se reunió en 6 ocasiones durante 2025.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Gobernanza ESG de MasOrange

Órganos de gobierno

Ejecución Supervisión



Ciclo anual de revisión
por Consejo/Comisión

Revisión trimestral
del CEO y Comité ESG

25
Políticas ESG
aprobadas por
el Consejo

 <p>Estrategia de Sostenibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estatutos que reconocen el triple impacto. - Doble materialidad: impactos positivos, negativos, riesgos y oportunidades (IROs). - Estrategia ESG 360° basada en 6 pilares materiales del negocio - Plan ESG con Objetivos y KPIs. 	 <p>Gestión de Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgos climáticos y plan de adaptación. - Resiliencia y continuidad de negocio. - Ciberseguridad y Privacidad. - Due diligence en la cadena de suministro y derechos humanos. 	 <p>Transparencia y Reporte de Sostenibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - EINF / Memoria de Sostenibilidad (Ley 11/2018, ESRS y Taxonomía). - Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS). - Verificación externa. - Informe de medición Impacto Positivo. - Evaluación ratings ESG. 	 <p>Alineamiento con Grupos de Interés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dialogo con grupos de interés . - Propósito, valores, cultura y formación en ESG. - Incentivos ligados al desempeño ESG - Compromisos con grupos de interés: clientes, proveedores, empleados, administraciones, etc. - Objetivos ESG vinculados con los ODS
---	--	---	---

Pilares estratégicos

Conectividad segura y Experiencia de cliente



Igualdad Digital



Energía y Cambio climático



Economía Circular



Cultura y Talento



Gobernanza y Ética empresarial





Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Diversidad del Consejo de Administración y de las Comisiones

Los miembros de estos órganos se encuentran distribuidos en los siguientes rangos de género, edad y proceden de las siguientes nacionalidades:

Diversidad por género		
	Hombres (%)	Mujeres (%)
Consejo de Administración	87,5 %	12,5 %
Comisión de Auditoría y Riesgos	75,0 %	25,0 %
Comisión de Remuneraciones	100,0 %	— %

Diversidad por rango de edad			
	Mayores de 50 (%)	De 30 a 50 (%)	Menores de 30 (%)
Miembros del Consejo	62,5 %	37,5 %	— %

Diversidad por nacionalidad				
	España (%)	Francia (%)	Alemania (%)	Austria (%)
Miembros del Consejo	37,5 %	37,5 %	12,5 %	12,5 %



Composición del Comité de Dirección

Como órgano principal de dirección y gestión, MasOrange cuenta con el Comité de Dirección, responsable de definir y orientar la estrategia general de la Compañía, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y su coherencia con la misión, visión y valores corporativos. Entre sus funciones principales se encuentran la aprobación de inversiones en infraestructuras, la evaluación y formalización de alianzas comerciales y tecnológicas, así como la supervisión del desempeño de las distintas áreas. Asimismo, asegura la coordinación y alineación de las acciones entre todas las unidades, promoviendo una ejecución eficiente y sólida del negocio además de continuar contribuyendo a un futuro conectado inclusivo y sostenible.

El Comité de Dirección está formado por los siguientes miembros:

Miembro	Área
Meinrad Spenger	Consejero Delegado
Ludovic Pech	Director General Financiero
Germán López	Director General de Operaciones
Miguel Santos	Director General de Tecnología
Mónica Sala	Directora General de Red
Mireia Vidal	Directora General de Personas
Julio Gómez	Director General de Estrategia y Wholesale
Antonio García	Director General de Legal y Aseguramiento
Luz Usamentiaga	Directora General de Regulación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad
Miguel Ángel Suárez	Director General de Experiencia de Cliente - Cockpit
Pablo Freire	Director General de Desarrollo Corporativo y Transformación
Joaquín Colino	Director General de B2B
Ravín Dhalani	Director General de IT
Víctor del Pozo	Director General de Innovación, Alianzas y Nuevos Servicios
Jacobo Gálvez	Director General de Marketing y TV
Ignacio López	Director General de Operaciones de Clientes
José Carlos López-Tello	Director General de Ventas y Distribución
Manuel Sánchez	Director General de Operaciones Financieras
Javier Serra	Director General de Estrategia y Análisis de Cliente
Patricia Alonso	Directora General de Logística, Última Milla y Migraciones



Información facilitada a los órganos de gobierno de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos (GOV-2)

Modelo de gestión responsable

MasOrange entiende la sostenibilidad como un aspecto fundamental e inseparable de su actividad empresarial. Por ello, la compañía orienta sus esfuerzos a crear valor sostenible a largo plazo, priorizando la protección del medio ambiente, el desarrollo social y la ética en los negocios, todo ello bajo los principios de transparencia y buen gobierno corporativo, liderados por su **Consejo de Administración**.

Los **Estatutos Sociales**, aprobados por la Junta General de socios en marzo de 2024, establecen explícitamente en su artículo 2º el compromiso de la empresa con la generación de un impacto social positivo.

“En el desempeño del objeto social, la Sociedad velará por la creación de valor sostenible y generación de un impacto social positivo para la misma mediante el desarrollo de las actividades incluidas en dicho objeto social, tomando en consideración los demás grupos de interés relacionados con su actividad empresarial y su realidad institucional, las personas vinculadas a esta, el medio ambiente y las prácticas de buen gobierno y de gobierno corporativo.”

En materia de sostenibilidad, MasOrange cuenta con distintos órganos responsables, cuyas funciones varían en función de su naturaleza y ámbito de actuación.

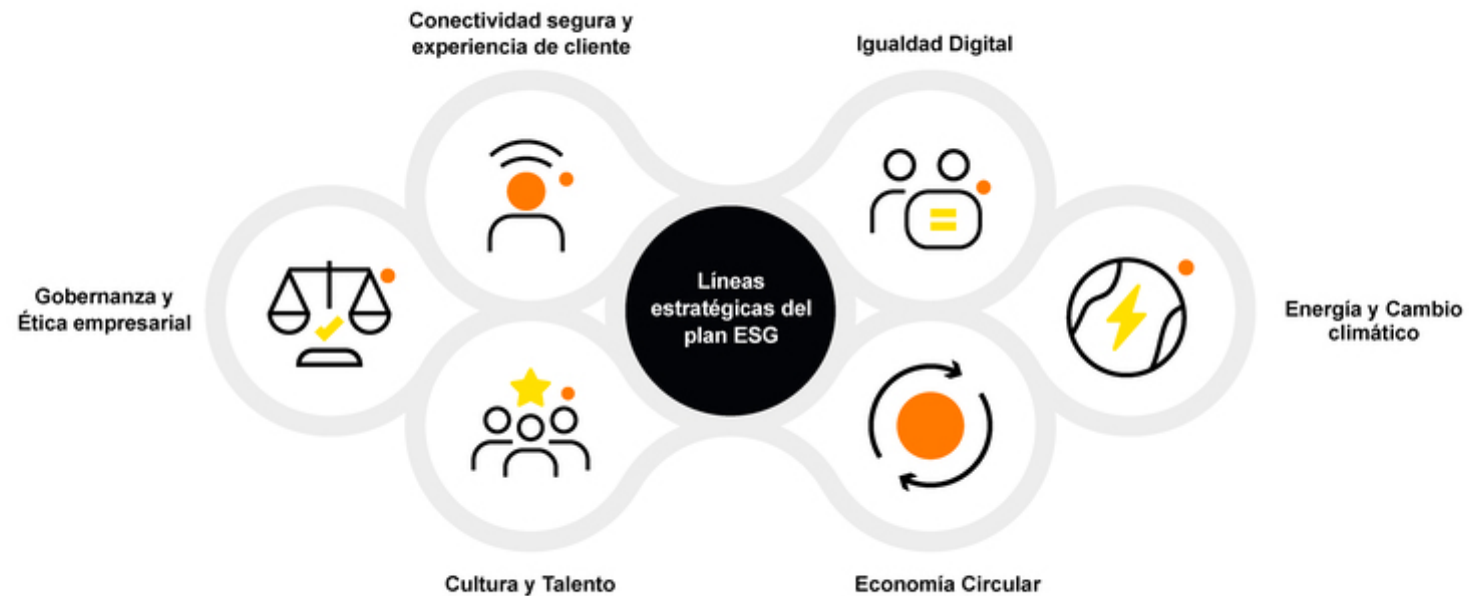
Áreas responsables de reportar sobre cuestiones de sostenibilidad al Consejo

De acuerdo con lo establecido en la **Política ESG** (del inglés *Environmental, Social, and Governance*) del Grupo, revisada por la Comisión de Auditoría y Riesgos y aprobada por el Consejo de Administración en octubre de 2024, la máxima responsabilidad en esta materia recae en el propio **Consejo de Administración** y en el **CEO** de MasOrange, quien actúa como consejero responsable del ámbito ESG. La función de supervisión corresponde a la **Comisión de Auditoría y Riesgos**, como órgano delegado del Consejo de Administración, conforme a lo estipulado en el artículo 5.2 del Reglamento de dicha Comisión.

El Consejo de Administración es informado periódicamente por la **Dirección General de Regulación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad**, sobre las cuestiones relacionadas con asuntos ambientales, sociales y de buen gobierno. Al menos una vez al año, el Consejo de Administración analiza y revisa asuntos relacionados con los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, tales como la Política y la Estrategia ESG, así como la formulación y presentación del Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio anterior, junto con los estados financieros anuales de la Sociedad. Además, los consejeros reciben formación e información periódica sobre cuestiones ESG y sus responsabilidades, incluyendo el seguimiento regular de los indicadores ambientales. Adicionalmente, el Consejo evalúa los resultados y la eficacia de las políticas, actuaciones, metas y parámetros derivados de la aplicación del proceso de gestión responsable requerido por las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad, reforzando así la supervisión sobre el desempeño ESG de la Sociedad.

Los Estatutos Sociales establecen explícitamente el compromiso de la empresa con la generación de un impacto social positivo para todos los grupos de interés.

El CEO lidera la gestión de ESG, siguiendo las directrices del **Plan Estratégico ESG**, presentado al Consejo en octubre de 2024 y revisado anualmente. Este plan define el compromiso del Grupo con la creación de valor sostenible, la reducción de riesgos y el impacto positivo, e incluye acciones concretas, métricas y objetivos que se comunican de manera transparente. En caso de actualización, se revisan y comunican los objetivos y métricas más relevantes, alineados con los pilares estratégicos del Grupo.



Integración de impactos, riesgos y oportunidades en la supervisión y decisión de los órganos de gobierno

La responsabilidad de la gestión de ESG dentro de MasOrange se integra de manera transversal en toda la organización y sus diferentes líneas de negocio, bajo la supervisión del Consejo de Administración y la dirección del Consejero Delegado, mientras que la Comisión de Auditoría y Riesgos se encarga de su control. Además, MasOrange ha establecido un **modelo de gobernanza** firme y bien definido que proporciona mecanismos y controles específicos para identificar, gestionar y dar seguimiento a los temas de sostenibilidad, prestando especial atención a los riesgos, oportunidades e impactos materiales (IROs).



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

MasOrange cuenta con un **Comité ESG**, presidido por el CEO e integrado por miembros del Comité de Dirección, que se reúne trimestralmente para tomar decisiones clave, supervisar la estrategia ESG y evaluar los resultados obtenidos. El CEO preside el Comité ESG del Grupo, lo que garantiza su implicación directa en la gestión y seguimiento de los aspectos estratégicos de sostenibilidad. En 2024, se presentó ante dicho Comité el análisis de doble materialidad, que incorporó las aportaciones del CEO, del CFO y de otros miembros del equipo directivo. Este proceso permitió obtener una visión integral de los impactos, riesgos y oportunidades materiales para el Grupo, constituyendo la base para la definición y actualización de la Estrategia ESG. Para más información al respecto, véase el apartado "Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (SBM-3)" del presente capítulo.

MasOrange realiza una revisión anual de los temas materiales, cuyos resultados se comunican al Comité de Dirección a través del Comité ESG. Asimismo, periódicamente se lleva a cabo una evaluación de los objetivos de la Estrategia ESG, tomando como referencia los resultados del análisis de doble materialidad actualizado en 2025.

Un aspecto clave y diferenciador del modelo de gestión de MasOrange es la existencia de la **Comunidad ESG**. Esta comunidad, de carácter multidisciplinar y coordinada desde el área de ESG, está formada por especialistas de distintas áreas de la compañía, como Personas, Negocio B2B y B2C, Atención al Cliente, Tecnología, Redes, Logística, Innovación, Legal, Compliance y Finanzas, entre otras. Su principal objetivo es identificar y gestionar de manera ágil y transversal los temas económicos, sociales y medioambientales que afectan a toda la organización.

Los integrantes de la Comunidad ESG actúan como impulsores del cambio, fomentando la transición hacia una cultura organizacional orientada al impacto sostenible. Son responsables de liderar proyectos estratégicos, recopilar información relevante y reportar indicadores clave para la elaboración del Informe de Sostenibilidad, asegurando así el cumplimiento de los objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad.

En el ámbito operativo, la gestión de cada impacto, riesgo u oportunidad recae en las Direcciones Generales representadas en el Comité ESG, así como en los líderes de la Comunidad ESG, quienes son expertos en las cuestiones identificadas como prioritarias a través del análisis de doble materialidad.

Finalmente, la Dirección de ESG, Sostenibilidad y Fundaciones es la encargada de liderar y coordinar las iniciativas ambientales, sociales y de gobernanza de la organización, garantizando la incorporación efectiva de prácticas sostenibles en la actividad operativa, el diálogo continuo con los grupos de interés y el liderazgo en la medición del impacto y la elaboración del Informe de Sostenibilidad.

Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos (GOV-3)

Política de retribución de los administradores

El Consejo de Administración reconoce como uno de los elementos clave de su estrategia de gobierno corporativo la transparencia en todas sus actuaciones, incluyendo la remuneración a sus miembros del Consejo.

De conformidad con el artículo 25 de los Estatutos Sociales, el cargo de administrador no está retribuido, si bien los consejeros que sean nombrados consejeros delegados o a los que se les atribuyan funciones ejecutivas en virtud de otro título tendrán derecho a percibir una retribución por la prestación de sus funciones ejecutivas.



Sistema de incentivos

MasOrange dispone de un sistema de incentivos anual, que beneficia a sus empleados y promueve el logro de los objetivos corporativos, alineando a los órganos de dirección y a los equipos con la estrategia empresarial, así como la creación de valor sostenible a largo plazo.

Su proceso de aprobación comienza con la propuesta que elabora el CEO junto con el Comité de Dirección, que es posteriormente ratificada por el Consejo, a través de la **Comisión de Remuneraciones**.

En 2025, los objetivos vinculados a cuestiones de sostenibilidad representan el 20% de la retribución variable, y por lo tanto, se tienen en cuenta como índices de referencia del rendimiento de la Compañía. Estos objetivos incluyen parámetros relacionados con la continua mejora de la experiencia de nuestros clientes, la consolidación de la cultura corporativa, así como el resultado de la evaluación obtenida por agencias internacionales de calificación ESG, que evalúan los logros y metas en materia ambiental, social y de buen gobierno:

- **Impacto ambiental:** emisiones de carbono, eficiencia energética, uso de los recursos e impacto en biodiversidad.
- **Responsabilidad social:** condiciones laborales, diversidad e inclusión, conectividad, satisfacción de los clientes, ciberseguridad, seguridad de los datos, desarrollo social y producción responsable.
- **Gobierno corporativo:** modelo de gobierno, transparencia, normativa ética, gestión de riesgos y política retributiva.

La Compañía también cuenta con un sistema de incentivos a largo plazo en el que igualmente un 20% de los objetivos están vinculados al rendimiento en materia de ESG.

Declaración sobre la diligencia debida (GOV-4)

MasOrange cuenta con un proceso continuo de debida diligencia, fundamentado en su Plan Estratégico ESG, el cual ha sido elaborado a partir del análisis de doble materialidad³. Este enfoque le permite identificar, prevenir, reducir, eliminar, mitigar y remediar los impactos y riesgos negativos —tanto actuales como potenciales— que sus operaciones puedan generar sobre la sociedad y el medio ambiente.

Este proceso se alinea con los Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos, así como con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, proporcionando un marco sólido para evaluar impactos, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad.

A pesar de que las NEIS no establecen conductas específicas, sí requieren la divulgación de cómo la empresa incorpora la diligencia debida en su gobernanza, estrategia, modelo de negocio, relación con partes interesadas, gestión de impactos y evaluación de la efectividad de las medidas adoptadas, de acuerdo con el estándar de Información General (NEIS 2) y los demás estándares temáticos.

La siguiente tabla presenta referencias cruzadas a otros requisitos de divulgación de dicho Informe, los cuales amplían la información relativa a aspectos clave del proceso de debida diligencia en el ámbito ambiental, social y de buen gobierno.

³ Para más información al respecto véase el apartado "Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (SBM-1)"



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Elementos esenciales de la Diligencia Debida	Apartados del Informe
a) Integración de la diligencia debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio	<ul style="list-style-type: none">▪ Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos (NEIS 2 GOV-2).▪ Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos (NEIS 2 GOV-3).▪ Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3).
b) Colaboración con las partes interesadas afectadas en todas las etapas clave de la diligencia debida	<ul style="list-style-type: none">▪ Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos (NEIS 2 GOV-2).▪ Intereses y opiniones de las partes interesadas (NEIS 2 SBM-2).▪ Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (NEIS 2 IRO-1).▪ Políticas corporativas (NEIS 2 MDR-P).▪ En las NEIS temáticas se han reflejado las diferentes etapas y objetivos de la colaboración con las partes interesadas a lo largo del proceso de diligencia debida.
c) Identificación y evaluación de las incidencias adversas	<ul style="list-style-type: none">▪ Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (NEIS 2 IRO-1).▪ Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3).
d) Adopción de medidas para hacer frente a esas incidencias adversas	<ul style="list-style-type: none">▪ Actuaciones (NEIS 2 MDR-A).▪ En las NEIS temáticas se han reflejado la gama de actuaciones y se han incluido los planes de acción a través de los cuales se abordan los impactos materiales.
e) Seguimiento de la eficacia de estos esfuerzos y comunicación	<ul style="list-style-type: none">▪ Parámetros (NEIS 2 MDR-M).▪ Metas (NEIS 2 MDR-T).▪ En las NEIS temáticas se han reflejado los parámetros y metas correspondientes.



Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad (GOV-5)

MasOrange considera esencial mantenerse actualizado y cumplir las directrices de las autoridades que regulan y supervisan sus operaciones. En consecuencia, el Grupo dispone de diversos mecanismos de control interno y gestión de riesgos que aseguran la integridad y seguridad de la Compañía. Por otro lado, se cuenta con un Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS) para garantizar la calidad, la trazabilidad y la fiabilidad de la información reportada.

Sistemas de control interno y gestión de riesgos

Líneas de defensa

Tal y como se estipula en la Ley de Sociedades de Capital, una de las funciones indelegables del Consejo de Administración es “la determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control”.

El Consejo de Administración del Grupo no solo se apoya en las comisiones, sino también en un modelo que consta de tres líneas de defensa. De este modo, se implementa un sistema claro y eficiente que optimiza la comunicación interna en materia de gestión y control de riesgos, al definir con precisión roles y responsabilidades, garantizando así el éxito continuo de las iniciativas en esta área.

Primera línea de defensa

La primera línea de defensa está compuesta por las funciones encargadas de los procesos que implican asumir riesgos. Entre estas áreas se incluyen Finanzas, IT, Red y las Unidades de Negocio, que son responsables de:

- Fomentar un entorno que permita identificar actividades o eventos que podrían desencadenar posibles riesgos, así como sus características principales, como el impacto y la probabilidad.
- Desarrollar actividades y mecanismos para el control y la mitigación de los riesgos identificados.
- Disponer de los dispositivos adecuados para el seguimiento y la monitorización de los riesgos identificados.
- Establecer mecanismos de comunicación con la Alta Dirección y con la segunda línea de defensa.

Segunda línea de defensa

La segunda línea está formada por áreas de aseguramiento como Control Interno, Riesgos y Cumplimiento; Legal; Oficina de Protección de Datos; Cumplimiento de la Competencia; Seguridad Física y BCM; Ciberseguridad; Prevención de Fraude; y *Revenue Assurance*, entre otras. Entre las funciones de esta segunda línea de defensa se destacan:

- Establecer la política y el marco normativo para la gestión y el control del riesgo en MasOrange.
- Monitorizar y asegurar la correcta gestión y control del riesgo en las diferentes áreas operativas.
- Promover una cultura de riesgo en el Grupo.



- Reportar a la Alta Dirección y al Consejo, a través de la Comisión de Auditoría y Riesgos, la situación de los diferentes riesgos identificados por la Compañía, así como las medidas mitigantes llevadas a cabo para su gestión.

Tercera línea de defensa (función de Auditoría Interna)

El departamento de Auditoría Interna, bajo la dirección de la Comisión de Auditoría y Riesgos, proporciona una revisión independiente y objetiva de las primeras dos líneas de defensa, con el fin de detectar posibles deficiencias en los controles y ofrecer recomendaciones para su mejora.

Entre las funciones asociadas al departamento de Auditoría Interna podemos destacar las siguientes:

- Elaborar anualmente un plan de auditoría interna basado en riesgos, considerando las contribuciones de la Comisión de Auditoría y Riesgos y la Alta Dirección.
- Discutir, revisar y aprobar el plan con la Comisión de Auditoría y Riesgos y la Alta Dirección.
- Ajustar el plan de auditoría en respuesta a cambios en el negocio, riesgos, y operaciones del Grupo MasOrange.
- Asegurar que los trabajos de auditoría interna se realicen conforme a las Normas Globales de Auditoría Interna.
- Realizar el seguimiento y confirmar la aplicación de recomendaciones, comunicando los resultados a la Comisión de Auditoría y Riesgos y a la Alta Dirección.
- Garantizar que el equipo de auditoría tenga las competencias necesarias, manteniendo un programa de aseguramiento y mejora de calidad.
- Identificar tendencias emergentes que puedan afectar al Grupo y comunicarlo a la dirección.
- Informar sobre cualquier impedimento a su independencia.

Reporte directo al Consejo de Administración y Comisiones del Consejo

Dentro del modelo de las tres líneas de defensa, existen diversas funciones con línea de reporte directo, tanto al Consejo de Administración como a las Comisiones del Consejo. Dichas funciones son el Director de Control Interno y Riesgos, la Delegada de Protección de Datos (DPD) y el Director de Auditoría Interna. Esto permite una comunicación directa y efectiva de los riesgos a los que se enfrenta el Grupo, así como de los planes de acciones correctivas y medidas mitigantes que se implanten.

Gestión de riesgos

El Consejo de Administración de MasOrange es el último responsable en materia de riesgos. Para impulsar la supervisión en esta materia, en el ejercicio 2024 el Consejo de Administración aprobó la Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo, que permite determinar todas las acciones dirigidas a controlar y mitigar los riesgos identificados en cada momento. Dichas acciones se materializan a través de un sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos basado en el modelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), el cual mejora la capacidad de la Compañía para gestionar escenarios de incertidumbre, y se puede resumir en un ciclo continuo que consta de las cinco fases siguientes:

**Identificación de riesgos en línea con las estrategias del Grupo****Evaluación y cuantificación de riesgos****Diseño e implantación del sistema de gestión de riesgos****Seguimiento / actualización continua del Mapa de Riesgos****Reporte a la Comisión de Auditoría / Consejo de Administración**

Como consecuencia de las actividades desarrolladas por el Grupo, existen riesgos inherentes al sector, entorno macroeconómico, marco normativo y las operaciones que deben ser identificados y controlados mediante los sistemas de gestión de riesgos establecidos por la Sociedad. En este sentido, los factores de riesgo a los que generalmente está sometida la Compañía son: financieros y de crédito, de cumplimiento, estratégicos, operativos y tecnológicos.

Con carácter general, se consideran como riesgos significativos aquellos que tengan un impacto y probabilidad de ocurrencia medio-alto, o cualquier contingencia interna o externa que, de materializarse, impediría o dificultaría la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.

Cabe destacar que el modelo de control y gestión de riesgos de MasOrange está basado en la revisión y actualización continua del mapa de riesgos corporativo, que se ha diseñado en línea con las estrategias del Grupo. Una vez identificados y cuantificados los riesgos, se formalizan y se asignan los planes de acción necesarios para mitigarlos. Asimismo, conforme a la Política de Control y Gestión de Riesgos, la Dirección de Control Interno, Riesgos y Compliance tiene la responsabilidad de actualizar, al menos de manera anual, el Mapa de Riesgos y de formalizar los planes de acción necesarios como se detallan a continuación, asignando a cada uno de ellos un "dueño del riesgo" (*"risk owner"*).

Principales riesgos identificados y estrategias implementadas

- Riesgos de ciberseguridad. Se han mitigado, entre otras medidas, con la obtención de certificaciones ISO27001 y del Esquema Nacional de Seguridad y con mejora continuas de los mecanismos de detección y prevención.
- Riesgos de continuidad de negocio, mitigados con la obtención de la certificación ISO22301, con un nuevo modelo de gobernanza de continuidad de negocio, con la creación de un comité de crisis y con la unificación de los diferentes procesos de resolución de incidentes.
- Riesgos de sanciones y daños reputacionales por incumplimiento de normas de privacidad. Se han mitigado gracias a la obtención de la certificación ISO27701 y con la implantación de un robusto sistema de gobierno del dato.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

- Riesgos derivados de la dispersión de sistemas de IT, que han sido mitigados, entre otras medidas, con la utilización de agregadores de información para los procesos de consolidación y con el proyecto de unificación de sistemas.
- Riesgos operativos y reputacionales relacionados con ESG. Estos riesgos se han mitigado, principalmente, con la realización del correspondiente análisis GAP de cumplimiento de normativa, con la obtención de diversas certificaciones y con la definición del modelo de gobernanza de ESG. Cabe destacar que tanto la responsabilidad del diseño como la supervisión de la implantación del Sistema de Control Interno recaen en la función de Control Interno, con el apoyo del resto de áreas del Grupo. La función de Control Interno, en colaboración con el resto de las funciones de la segunda y tercera línea, velará por la eficacia del Sistema de Control Interno.

Cabe destacar que, aunque muchos de estos riesgos podrían tener un impacto significativo en las operaciones del Grupo, la probabilidad de ocurrencia se considera media/baja gracias a los mecanismos de control implantados por MasOrange, así como a las medidas de mitigación puestas en marcha, lo que ha permitido mantener el impacto y la probabilidad de ocurrencia dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración.

Asimismo, uno de los principales objetivos de este sistema es asegurar un correcto flujo de información y reporte en materia de riesgos corporativos a los órganos responsables de su control: la Comisión de Auditoría y Riesgos y el Consejo de Administración. De esta manera, una vez finalizado el proceso anual de identificación y evaluación de riesgos y, de actualización del mapa de riesgos, tiene lugar la presentación a la Comisión de Auditoría y Riesgos y al Consejo de Administración del trabajo realizado, incluyendo el mapa de riesgos y las medidas de mitigación implantadas.

En definitiva, el **sistema de control interno** se detalla a continuación:





Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS)

A lo largo de 2025, MasOrange ha llevado a cabo un proceso de implantación del SCIIS, que garantiza la fiabilidad, integridad y transparencia de la información reportada en materia de sostenibilidad. Este sistema se basa en el marco conceptual COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión *Treadway*) y presenta sinergias con el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).

El SCIIS abarca cinco componentes clave: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, aplicados específicamente al contexto de sostenibilidad. Su alcance abarca todos los procesos relacionados con la recopilación, elaboración y reporte de información ESG.

Asimismo, este sistema aborda los riesgos asociados a la información sobre sostenibilidad, entendiendo estos riesgos como eventos que pueden afectar la integridad, exactitud y completitud de los datos de sostenibilidad reportados en el presente Informe.

La metodología de evaluación y priorización de riesgos empleada en el SCIIS se fundamenta en identificar los riesgos inherentes a los procesos de generación, consolidación y reporte de información de sostenibilidad, evaluarlos mediante criterios de probabilidad e impacto en la calidad de la información y, como consecuencia, realizar la priorización para definir controles efectivos. Este enfoque está alineado con las mejores prácticas del modelo COSO y con las aserciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (existencia, integridad, exactitud, presentación y desgloses), e incorpora fases de diseño, implementación, seguimiento y actualización periódica del Mapa de Riesgos, con reporte periódico a los órganos responsables de control.

Se detallan a continuación los riesgos identificados, así como las medidas implementadas para mitigarlos:

1. Interpretación errónea de la normativa de sostenibilidad: para su mitigación se ha implementado formación continua, la actualización de políticas conforme a los cambios regulatorios (CSRD y NEIS) y la revisión por expertos legales y de sostenibilidad.
2. Utilización de variables incorrectas o información incompleta: se aplican controles automáticos y de revisión manual sobre las fuentes de información, junto con conciliaciones periódicas y trazabilidad en los sistemas ITGCs (controles generales de tecnología de la información, por sus siglas en inglés) para asegurar la fiabilidad de los datos.
3. Cálculos inexactos en los indicadores: se controlan mediante la automatización de cálculos, definición estandarizada de variables y métricas, controles detectivos o de validación de datos en el sistema Workiva previos al reporte.
4. Ausencia de controles adecuados o segregación insuficiente de funciones: se cuenta con controles preventivos y detectivos, segregación de funciones en los sistemas de información, y monitorización continua de accesos y privilegios.
5. Riesgos tecnológicos o de ciberseguridad: se gestionan mediante controles ITGCs (seguridad, respaldo, acceso y recuperación), auditorías de sistemas y protección de la integridad y confidencialidad de los datos.
6. Desalineación entre la información financiera y la de sostenibilidad: Se mitiga a través de procesos de revisión conjunta entre las áreas de Finanzas y Sostenibilidad, controles de consistencia y conciliación y supervisión del Consejo de Administración para asegurar coherencia y transparencia.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Los resultados de la evaluación de riesgos del SCIIS se integran directamente en el proceso de divulgación de la información sobre sostenibilidad, asegurando que los reportes reflejen datos fiables, completos y coherentes. Las conclusiones y deficiencias obtenidas en la evaluación permiten ajustar políticas, indicadores y controles, asegurando que los aspectos más relevantes estén correctamente reflejados en el presente Informe. Asimismo, las recomendaciones y planes de acción se integran en los procesos de mejora continua, mejorando la calidad y trazabilidad de la información publicada. Este enfoque permite a la Dirección y a la Comisión de Auditoría confiar en la eficacia del control interno y garantizar así que la información publicada cumple con la normativa aplicable y los estándares de sostenibilidad.

En relación al reporte periódico de las conclusiones de la evaluación de riesgos en el SCIIS, se lleva a cabo a través de informes elaborados por la Dirección de Internal Control, Risks & Compliance, conforme al plan anual de revisión. Estos informes incluyen los resultados de las revisiones, los hallazgos identificados, la valoración de los riesgos (alta, media o baja) y las recomendaciones y planes de acción propuestos por las áreas responsables.

Las conclusiones y deficiencias relevantes se comunican formalmente a la Alta Dirección y a la Comisión de Auditoría, garantizando así su conocimiento y seguimiento. Simultáneamente, se realiza un monitoreo continuo del estado de las recomendaciones y planes de acción. Este proceso permite asegurar que los riesgos identificados se gestionan adecuadamente y que el sistema de control interno de sostenibilidad mantiene su eficacia y fiabilidad en el tiempo.



**Líderes
en
clientes,
con 43 millones de
líneas fijas,
móviles y M2M**

Estrategia

Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (SBM-1)

Modelo de negocio del Grupo MasOrange

MasOrange es el operador líder del mercado español de telecomunicaciones por número y satisfacción de clientes, resultado de la *joint venture* entre Orange España y MASMOVIL formalizada en 2024. El Grupo presta servicios de telecomunicaciones fijas y móviles, banda ancha, televisión, interconexión y *roaming*, así como servicios digitales complementarios como energía, seguros, ciberseguridad, salud, financiación al consumo, *retail* media y soluciones *cloud*, IoT, inteligencia artificial, atendiendo a todos los segmentos del mercado a través de una estrategia multimarca con ocho marcas nacionales y cinco regionales.

Cabe destacar que MasOrange ha impulsado también una línea de energía 100% verde como oferta para sus clientes, en línea de su compromiso con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

El modelo de negocio de MasOrange se basa en una amplia infraestructura de red fija y móvil que permite ofrecer conectividad de alta calidad en todo el territorio nacional. La Compañía ofrece servicio a 43 millones de clientes⁴, dispone de más de 32 millones de hogares comercializables con su oferta de fibra óptica y cobre con su red móvil, 4G al 99% de la población española y al 93% con la nueva tecnología 5G, con la que conecta más de 4.000 municipios por toda la geografía española.

La estrategia corporativa se articula en torno a un propósito claro —(Re)conectar a las personas poniendo la tecnología al servicio de la mejor experiencia—, y una visión centrada en ser la compañía líder en satisfacción del cliente, talento e impacto positivo. Esta orientación estratégica está impulsada por un conjunto de valores corporativos que guían la toma de decisiones: el cliente primero, actitud positiva, pragmatismo y colaboración.

Desde su nacimiento, MasOrange ha definido una hoja de ruta estratégica a largo plazo para consolidar su liderazgo industrial y su impacto social, basada en tres vectores principales:

1) Liderazgo en infraestructuras digitales y experiencia de cliente

- Inversiones sostenidas en redes de nueva generación (FTTH, 5G SA) y nuevos servicios, con 1.200 millones de euros destinados a innovación, mejora de cobertura y conectividad.
- Estrategia multimarca que permite atender todos los segmentos: premium, precio, internacional, digital y rural.
- Incorporación de soluciones digitales que mejoran su competitividad, eficiencia operativa, seguridad y protección de datos, así como servicios de alto valor añadido como la energía, ciberseguridad, alarmas, salud, seguros o publicidad, para reforzar la propuesta de valor a empresas.

⁴ Los clientes de MasOrange se desglosan en 26,2 millones de líneas móviles, 7,1 millones de líneas fijas y 10,6 millones de líneas M2M.



2) Integración de la sostenibilidad en la estrategia corporativa

La Política ESG integra la responsabilidad empresarial en el modelo de negocio y fija un compromiso a largo plazo con la creación de impacto positivo, valor sostenible y reducción de riesgos. El Plan Estratégico ESG articula la estrategia en seis prioridades vinculadas a los impactos, riesgos y oportunidades identificados en el análisis de doble materialidad. Entre ellas destacan:

- Compromiso de descarbonización total en 2040, tras haber alcanzado la neutralidad en Alcance 1 y 2 en 2023 y consolidar el uso de energía de origen renovable.
- Economía circular, maximizando la vida útil de los equipos mediante reacondicionamiento, reutilización y ecodiseño.
- Conectividad segura y accesible, especialmente en áreas rurales y para colectivos vulnerables.
- Gobernanza ética y gestión responsable de la cadena de suministro

3) Creación de valor para la sociedad y el entorno

Las actividades del Grupo generaron en 2025 un impacto positivo significativo medido mediante una metodología desarrollada con la Universidad de Harvard y alineada con criterios ESG. Este análisis se ha consolidado como herramienta estratégica para orientar decisiones de inversión, innovación y despliegue, y refuerza la integración de la sostenibilidad en la estrategia corporativa. Para consultar la cuantía económica del impacto, así como más detalles sobre dicho análisis, véase el Informe de Impacto Social y Medioambiental del Grupo MasOrange.

En conjunto, la estrategia y el modelo de negocio de MasOrange buscan combinar liderazgo industrial, excelencia en la experiencia de cliente, transición ecológica, digitalización inclusiva y creación de impacto positivo, asegurando la resiliencia del negocio y contribuyendo a un desarrollo social y ambientalmente sostenible.

MasOrange articula su actividad comercial a través de una estrategia multimarca diseñada para dar respuesta a las necesidades de conectividad de la totalidad de la sociedad española, estructurando su cartera en tres segmentos principales:

- **Segmento Residencial (B2C):** Cobertura integral del mercado masivo mediante una propuesta diversificada. Esta abarca desde servicios de telecomunicaciones⁵ premium con soluciones convergentes de alto valor añadido (conectividad 5G+, fibra óptica y contenido audiovisual), hasta segmentos orientados al valor y opciones puramente digitales (low-cost), garantizando el acceso universal a las telecomunicaciones.
- **Segmento de Empresas (B2B):** Socio estratégico para el tejido empresarial y las Administraciones Públicas. Provee soluciones avanzadas que incluyen conectividad gestionada, ciberseguridad, servicios *Cloud*, *Big Data e Internet of Things (IoT)* y *Virtual Private Networks (VPNs)*, impulsando la digitalización y competitividad de autónomos, PYMES y grandes corporaciones. Además, la incorporación de innovaciones como la Inteligencia Artificial (IA) fortalece y diversifica el portafolio, posicionando el negocio empresarial como un pilar fundamental para el crecimiento sostenible.
- **Mercado Mayorista (Wholesale):** Optimización y explotación de infraestructuras de red propias mediante la prestación de servicios a otros operadores, fomentando un ecosistema de conectividad robusto y eficiente a nivel nacional.

**Inversión de
1.200
millones
de euros
en innovación,
mejora de
cobertura y
conectividad**

⁵ No existen productos o servicios ofrecidos por MasOrange que estén prohibidos en mercados donde opera el Grupo. En este sentido, la Compañía tampoco lleva a cabo actividades relacionadas con el sector de los combustibles fósiles, la producción de productos químicos o las armas controvertidas.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

MasOrange cuenta con **8 marcas principales nacionales** (Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, Simyo, Pepephone, Lebara y Lyca) y **5 regionales** (Euskaltel, R, Telecable, Guuk y Embou) con las que cubre todas las necesidades de los clientes en España. En este sentido, el catálogo de marcas de MasOrange ofrece a sus clientes está conformado de la siguiente manera:



Orange es una marca cercana y comprometida que ofrece valor y conecta a los clientes con lo que más les importa. Orange se dirige al segmento premium del mercado, proporcionando productos y servicios para clientes particulares y empresas, distinguiéndose por la calidad de su red de fibra óptica, Fibra Orange Infinity (XGSPON de hasta 10 Gbps), su excelente conectividad 5G y 5G+, una amplia gama de dispositivos y una completa y variada oferta de entretenimiento, que incluye todos los partidos de fútbol, otros deportes, contenido de calidad, y nuevas experiencias de entretenimiento como música y juegos. Además, proporcionan una experiencia premium y servicios adicionales como seguros, energía o alarmas para hogares y negocios.



Yoigo proporciona servicios de telefonía móvil, internet y televisión. Destaca por sus tarifas competitivas, así como por su compromiso con la simplicidad y la transparencia en sus ofertas. Cuenta con un seguro de hogar con amplia cobertura para sus clientes, basado en el seguro de Zurich, un sistema de alarmas en colaboración con ADT, y una tarifa de gas natural con emisiones de carbono neutralizadas, ya que desde la marca se compensarán las emisiones de sus clientes por el consumo de gas mediante la reforestación de un bosque incendiado cerca de la playa de Torimbia en Llanes, Asturias.



Jazztel, se trata de una marca altamente reconocida en el mercado debido a su enfoque de relación calidad-precio (“value-for-money”) dirigida a aquellos clientes cuya preferencia es obtener los servicios de alta calidad, como fibra óptica, 5G y Jazztel TV, por ejemplo, a un precio razonable. La oferta de Jazztel destaca por la simplicidad y las características distintivas de la marca, como son la excelente calidad de la conectividad y la atención excepcional a sus clientes.



MASMOVIL. Una marca de telecomunicaciones que proporciona servicios de telefonía móvil, internet y televisión. Es reconocida por sus tarifas competitivas y su compromiso con la satisfacción del cliente. En el ejercicio 2024, amplió su oferta de servicios energéticos al introducir una tarifa de gas, ayudando así a sus clientes a reducir sus gastos en facturas. Como resultado, los clientes reciben un descuento mensual permanente en su factura de telefonía por cada contrato de suministro de luz y gas, el cual se puede acumular para una segunda residencia. Además, en colaboración con CASER Seguros, ofrece un seguro de protección de pagos que brinda ventajas exclusivas, como precios competitivos, cobertura completa y facilidad en el proceso de cobro de prestaciones.



Pepephone. Brinda servicios de telefonía móvil, conexión a internet, TV y suministro de energía. Pepephone se ha ganado una reputación por su compromiso con la transparencia, la simplicidad y un excelente servicio al cliente. Es reconocida por ofrecer tarifas competitivas y por su política flexible que evita los contratos de permanencia, permitiendo así a los usuarios cambiar de plan o proveedor sin incurrir en penalizaciones. En los últimos años



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Pepphone no solo ofrece el servicio de Fibra y Móvil sino que también ha expandido su portfolio de servicios para incluir TV, acceso a las principales plataformas de *streaming* y tarifas de electricidad y gas para el hogar.

simyo

Simyo. Una marca que proporciona servicios de telefonía móvil e internet. Simyo se distingue por su dedicación a la flexibilidad y la personalización, permitiendo a los clientes crear tarifas que se adapten a sus necesidades. Es reconocida por sus precios accesibles y su política que elimina las obligaciones de permanencia, facilitando así a los clientes cambiar de plan o proveedor sin penalizaciones. Adicionalmente, en línea con su dedicación a la flexibilidad, Simyo también permite a sus clientes comprar dispositivos eligiendo la duración y cuotas a pagar y con financiación sin intereses.

LEBARA

Lebara ofrece servicios de telefonía móvil y su principal atracción para los clientes son sus tarifas internacionales a un precio económico. Su enfoque está en las soluciones de comunicación para inmigrantes y expatriados, haciéndolas asequibles para aquellos que necesitan estar en contacto con sus familias y amigos en el extranjero. Entre sus servicios también están los planes de prepago y contratos sin permanencia, que facilita a los clientes el control de sus gastos, así como cambiar de plan.

Lyca
Mobile

Lycamobile ofrece las llamadas internacionales a un precio económico. Lycamobile opera en numerosos países a nivel mundial y está orientada principalmente hacia inmigrantes y expatriados que requieren comunicarse regularmente con sus países de origen. Ofrece planes de prepago y contratos sin compromiso de permanencia, lo que permite a los usuarios gestionar sus gastos y modificar sus planes de acuerdo con sus necesidades. Es reconocida por sus tarifas competitivas y su extensa cobertura en el ámbito internacional.

Asimismo, actualmente MasOrange cuenta con **cinco marcas regionales:**

euskaltel

Euskaltel ofrece servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión en el País Vasco y Navarra, destacándose por su atención cercana y fuerte presencia local. Su oferta para hogares y empresas se basa en una red de fibra y cable, ampliada mediante acuerdos mayoristas, y paquetes integrados de conectividad y entretenimiento.

R

R, proporciona servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión, principalmente en la zona de Galicia. Se distingue por su marcado enfoque local y su dedicación a ofrecer un servicio de alta calidad al cliente. Ofrece una variada gama de servicios tanto para clientes residenciales como empresariales.

telecable

Telecable es el principal proveedor de telecomunicaciones en Asturias, destacando por su enfoque local, atención al cliente y red de fibra óptica de alta calidad. Ofrece servicios de telefonía, internet y televisión para hogares y negocios.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos



Guuk es una marca de telecomunicaciones enfocada en el País Vasco y Navarra, que ofrece telefonía móvil, internet y televisión. Se destaca por su simplicidad, transparencia, buen servicio al cliente, precios competitivos y servicios adaptados a las necesidades locales. Guuk es una marca de telecomunicaciones enfocada en el País Vasco y Navarra, que ofrece telefonía móvil, internet y televisión. Se destaca por su simplicidad, transparencia, buen servicio al cliente, precios competitivos y servicios adaptados a las necesidades locales.



Embou ofrece servicios de telefonía, internet, televisión, alarmas y energía principalmente en Aragón, destacándose por su atención cercana, flexibilidad y precios justos.

MasOrange desarrolla todas sus operaciones comerciales en España y ofrece servicio de atención a sus clientes desde los centros de Guadalajara (Castilla-La Mancha), Oviedo (Asturias) y Bogotá (Colombia). En España cuenta con 6.685 asalariados y en Colombia con 1.900.

Estrategia en materia de sostenibilidad

La Política de ESG del Grupo integra la responsabilidad corporativa dentro del modelo de negocio y la estrategia general, fomentando una cultura orientada a la creación sostenible de valor e impacto positivo para la sociedad, incluyendo a ciudadanos, clientes, proveedores, accionistas, administraciones públicas, el medio ambiente y las comunidades en las que opera.

Plan Estratégico ESG

Por otro lado, el Plan Estratégico ESG de MasOrange refleja un firme compromiso con la creación de impacto positivo a largo plazo, la generación de valor y la mitigación de riesgos, teniendo en cuenta a todos sus grupos de interés.

La estrategia ESG para el periodo 2024-2027 se ha construido sobre tres pilares fundamentales: su propósito, visión y valores. Estos elementos han sido claves como palancas estratégicas para definir los ejes que sustentan el plan, así como los indicadores de desempeño y las acciones específicas que guían su ejecución en el corto, medio y largo plazo. Para más información sobre el propósito, visión y valores de la Compañía, véase el apartado “Cultura corporativa y conducta empresarial (G1-1)”.

Además, el diseño del plan se vio fortalecido por el análisis de doble materialidad, que incorporó la participación activa de los grupos de interés tanto internos como externos. Este enfoque permitió identificar las prioridades más relevantes en materia de sostenibilidad, reforzando así las líneas estratégicas del Grupo y consolidando las bases de un modelo de negocio responsable y resiliente.



Plan estratégico ESG



Conectividad segura y experiencia de cliente

Conectamos a las personas y a los negocios con las tecnologías más avanzadas para ofrecer una experiencia excepcional, segura y confiable.



Igualdad Digital

Trabajamos para que las oportunidades del mundo digital lleguen a todas las personas, ofreciendo servicios accesibles y asequibles, y mejorando sus competencias para reducir la brecha digital.



Energía y Cambio climático

Avanzamos hacia la neutralidad climática en 2040. Potenciamos la eficiencia energética y fortalecemos la resiliencia de nuestras infraestructuras, preparándolas para los riesgos derivados del cambio climático.



Economía Circular

Prolongamos la vida útil de los dispositivos, equipos y materiales, mediante la reparación, reutilización, reacondicionamiento y reciclaje. Apostamos por el ecodiseño y por modelos de negocio circulares.



Cultura y Talento

Fomentamos una cultura basada en nuestros valores: la colaboración, el pragmatismo, la actitud positiva y el servicio al cliente.



Gobernanza y Ética empresarial

Actuamos con los más altos estándares de integridad, transparencia y ética, garantizando un modelo de gobernanza sólido y eficaz.

Cada pilar ESG cuenta con objetivos e indicadores de desempeño que permiten medir y evaluar su evolución y definir acciones a corto, medio y largo plazo para alcanzar las metas.



Pilares y prioridades estratégicas

Esta estrategia se apoya en un plan de acción con medidas concretas a corto y medio plazo, asegurando una implementación efectiva y medible. Por ello, alrededor de estos 6 pilares se definieron una serie de indicadores clave de desempeño o *Key Performance Indicators* (KPIs) para cada uno de ellos, que permiten medir y evaluar la evolución en materia de ESG, y definir cuáles deben ser las acciones por desempeñar a corto y medio plazo.

MasOrange dispone de metas específicas para cada prioridad ESG, junto con los principales resultados esperados en los próximos años hasta alcanzar dichos objetivos. Para mayor detalle sobre estas metas, véase los apartados “Parámetros y metas” de los diferentes capítulos. Además, cabe destacar que los objetivos corporativos definidos por el Grupo han sido incorporados en el plan de incentivos de MasOrange. Los objetivos más relevantes establecidos en el ejercicio anterior se detallan a continuación:

- La Compañía ha asumido el compromiso de alcanzar la descarbonización total para el año 2040, mediante una reducción progresiva de las emisiones de carbono de Alcance 3, tras haber logrado la neutralidad en emisiones de Alcance 1 y 2 en 2023. Se mantiene firme el compromiso con el uso de energía renovable y con la mejora continua de la eficiencia energética de la red, impulsada por la implementación de la tecnología 5G *Stand Alone* (SA) y diversos proyectos específicos.
- El Grupo se ha propuesto ampliar la cobertura y garantizar una conectividad segura, tanto móvil como fija, en todo el territorio español, con especial énfasis en las zonas rurales. También se plantea mejorar la experiencia del cliente y fomentar las competencias digitales, particularmente entre colectivos vulnerables, incluyendo iniciativas enfocadas en la protección de menores en el entorno digital.

En el ámbito de la gobernanza, MasOrange continúa promoviendo los más altos estándares de ética y transparencia, gestionando su cadena de suministro de manera responsable y utilizando la innovación tecnológica para fomentar modelos de negocio sostenibles.

Modelo Operativo

El modelo operativo de MasOrange articula de forma integrada la gestión de la sostenibilidad en torno a seis palancas clave que permiten conectar el Propósito, la Visión y los Valores del Grupo con la ejecución efectiva de la estrategia ESG. En primer lugar, el Análisis de Doble Materialidad identifica los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes desde la perspectiva del negocio y de los grupos de interés. A partir de este análisis, se define y actualiza la Estrategia ESG, junto con un marco de metas y objetivos específicos y medibles para cada pilar estratégico, garantizando la coherencia entre la evaluación de materialidad y los resultados clave a alcanzar.

El modelo se apoya asimismo en la gestión del Plan ESG Prioritario y en el seguimiento continuo de sus indicadores, lo que permite impulsar iniciativas transversales orientadas a avanzar en los compromisos establecidos y facilitar la toma de decisiones basada en datos. La Comunidad ESG, integrada por equipos multidisciplinares, actúa como motor del cambio para impulsar la implementación, fortalecer capacidades y asegurar la integración de los criterios ESG en todas las áreas de la compañía.

De forma complementaria, el modelo incorpora un sistema robusto de Reporting y Comunicación, basado en procesos de consolidación, verificación y preparación de la Memoria de Sostenibilidad con criterios de calidad y trazabilidad establecidos en el Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS), así como en la medición del impacto generado. Finalmente, la dimensión de Ratings y Certificaciones refuerza la credibilidad del desempeño ESG mediante la evaluación externa del modelo de gestión y la obtención de calificaciones y sellos reconocidos.

En conjunto, este modelo operativo garantiza una gobernanza sólida, una ejecución coherente y una mejora continua del desempeño ESG, alineada con los retos materiales del negocio y las expectativas de los grupos de interés.





Impacto generado

En 2025, Grupo MasOrange actualizó su Informe de Impacto Social y Medioambiental, mostrando un impacto positivo significativo, reflejando su compromiso con la sostenibilidad. Como operador líder en España, MasOrange busca innovar e invertir en redes futuras para aportar valor y garantizar la sostenibilidad de sus operaciones, conectando personas a través de la tecnología.

MasOrange realiza este informe para medir y cuantificar el impacto ESG de sus actividades, reforzando su compromiso con la sostenibilidad en tres ejes:

- Integración de criterios ESG en la estrategia y el modelo de negocio, alineándose con compromisos globales y potenciando su impacto positivo.
- Apoyando la toma de decisiones, transformando el análisis ESG en una herramienta estratégica adaptada a un mundo en constante evolución.
- Comunicación transparente de los avances, asegurando que las acciones de la Compañía respondan a las prioridades ambientales y sociales más relevantes y refuercen la confianza de los grupos de interés.

El estudio se ha diseñado siguiendo un riguroso enfoque metodológico basado en las mejores prácticas y estructurado en tres fases:

1. **Análisis de** la cadena de valor para identificar y priorizar los impactos en desarrollo social, igualdad digital, sostenibilidad ambiental y liderazgo ético.
2. **Evaluación** y cuantificaron económica de cada impacto, aplicando la metodología de la Fundación Internacional para la Valoración de Impactos (IFVI) y otras de cuantificación directa, utilizando datos internos comparados con el mercado, empleando proxies financieros reconocidos.
3. **Informe:** se consolidan los resultados obtenidos, tanto de datos cuantitativos como información cualitativa, en un Informe de Impacto ESG para su comunicación y divulgación a los distintos grupos de interés.

El Informe de Impacto Positivo de 2025 completo puede consultarse en la [web de MasOrange](#)



Un compromiso que se extiende

Siguiendo con el compromiso con la sostenibilidad y su impacto en el entorno, MasOrange participa en iniciativas que contribuyen a dicho compromiso más allá de sus operaciones:

- **Agenda 2030 y Pacto Mundial de las Naciones Unidas.** El 20 de septiembre de 2015, la Asamblea General de la ONU aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción global a 15 años que busca promover el bienestar de las personas, el planeta y la prosperidad, así como fortalecer la paz y la justicia. Esta Agenda se articula en 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, abarcando dimensiones económicas, sociales y medioambientales.
- **Adhesión y renovación del compromiso de MasOrange.** En línea con su compromiso con la sostenibilidad y el crecimiento responsable, MasOrange formalizó en 2020 su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reforzando así su apuesta por el impacto social positivo. En 2022, el Grupo renovó este compromiso, publicando su informe de progreso (COP) como miembro *Advanced* y, desde entonces, reporta anualmente sus avances en la plataforma oficial del Pacto Mundial.
- **Promoción de los Diez Principios y los ODS.** MasOrange apoya y promueve activamente los Diez Principios del Pacto Mundial, que abarcan derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Además, el Grupo se compromete a impulsar los objetivos de la Agenda 2030 y los 17 ODS, con especial énfasis en aquellos más vinculados a su actividad empresarial.
- **Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la actividad empresarial:** el Grupo centra especialmente sus esfuerzos en la construcción de infraestructuras resilientes y en la promoción de la industrialización sostenible y el fomento de la innovación (ODS 9). También desarrolla acciones para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promueve oportunidades de aprendizaje (ODS 4); para lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles (ODS 11), para revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible (ODS 17), luchar contra el cambio climático (ODS 13), proporcionar energía asequible y no contaminante (ODS 7), promover la producción y el consumo responsable (ODS 12), promover la igualdad de género (ODS 5) y la salud y el bienestar (ODS 3).



Objetivos clave en materia de ODS



Contribuir a la mejora de la salud y bienestar de las personas

Promovemos el equilibrio entre la vida personal y profesional mediante un modelo híbrido y flexible, programas integrales de salud y bienestar.

Medidas de conciliación, desconexión digital y beneficios sociales.



Contribuir a una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje

Reconocemos la educación como motor del desarrollo personal, la empleabilidad y el avance tecnológico, impulsando habilidades clave en el entorno digital y educativo.

Más de 150.000 horas de formación a empleados.



Promover sociedades donde prime la igualdad de género

Promovemos la diversidad e inclusión mediante procesos de selección equitativos y el Plan de Diversidad.

El 32,6% de los puestos de manager está ocupado por mujeres.



Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación

Ofrecemos conectividad fija y móvil y servicios innovadores (TI, ciberseguridad y financieros móviles) a regiones, empresas, operadores e individuos.

93% de cobertura 5G y 96,60% cobertura rural 4G.



Reducir las desigualdades dentro y entre los países

Ofrecemos acceso a la tecnología y al conocimiento, apoyando la integración y el empoderamiento, y promoviendo la igualdad digital, la diversidad y la igualdad de oportunidades.

124.974 participantes de los programas de igualdad digital.



Impulsar ciudades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

Conectamos a las personas con las últimas tecnologías para garantizar una experiencia de cliente excepcional y relaciones de confianza, priorizando la seguridad y protección de datos.

Innovación para gestionar dinámicamente servicios inteligentes en medio ambiente, comunicaciones, movilidad y transporte.



Establecer medios de consumo y producción sostenibles

Integramos la economía circular en sus procesos y modelos de negocio mediante ecodiseño, extensión y optimización del ciclo de vida y reciclaje.

30% de equipos fijos puestos a nuevo instalados.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos

Mejoramos la eficiencia energética, se aumenta el uso de renovables y se desarrollan soluciones con objetivo de neutralidad en 2040.

100% consumo eléctrico directo de origen renovable y 100% de las emisiones de Alcance 1 y 2 compensadas.



Promover sociedades pacíficas e inclusivas

Respetamos los derechos fundamentales y la privacidad, adoptando un enfoque ético con compras responsables y medidas anticorrupción.

1.731 proveedores evaluados en materias sociales, ambientales, de compliance y financieras.



Fortalecer la aplicación de la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Impulsamos el desarrollo socioeconómico mediante servicios esenciales.

Colaboración activa con instituciones, administraciones, agencias de desarrollo, partners tecnológicos, emprendedores, asociaciones y ONGs.





Líderes en ratings ESG

79 pts. Sustainable Fitch ESG Entity Rating

Ratings de sostenibilidad

En línea con el compromiso de MasOrange con la sostenibilidad, a lo largo de los últimos años, las empresas del Grupo han recibido una serie de *ratings* que consolidan dicho compromiso:

- **Sustainable Fitch – ESG Entity Rating: 79 puntos, líder en Europa**

En 2025 MasOrange ha obtenido una puntuación de 79/100 en el rating de Sustainable Fitch, la máxima otorgada a una empresa de telecomunicaciones europea.

- **Clarity AI – ESG Rating: 82 puntos, líder en España**

En junio de 2025, MasOrange obtuvo un nuevo rating ESG de Clarity AI con una calificación de 82 puntos, situándola como líder de los operadores de telecomunicaciones en España.

- **Carbon Disclosure Project, CDP: B**

Durante 2025, el Grupo ha participado en la iniciativa de divulgación de datos medioambientales CDP, manteniendo la calificación B y reafirmando su compromiso con la descarbonización y la transparencia climática.

- **EcoVadis: 80 puntos, Gold top 5% líder mundial**

En septiembre de 2025 MasOrange ha obtenido la medalla Gold de la agencia de EcoVadis, acreditando que el Grupo se encuentra entre el 5% de empresas mejor evaluadas en la plataforma a nivel mundial. Esta evaluación abarca tanto aspectos relacionados con medio ambiente, ética empresarial, prácticas laborales, derechos humanos y compras sostenibles.

- **B Corp - marcas certificadas: Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Lycamobile, Lebara, Euskaltel, R, Telecable y Cablemovil.**

Desde 2021, y como parte de su fuerte compromiso para generar un impacto positivo en las personas y en el planeta, MASMOVIL se convirtió en empresa "B Corp". Este reconocimiento certificó el cumplimiento de los más altos estándares en materia de impacto social y medioambiental, gobernanza, transparencia pública y responsabilidad legal por parte del Grupo. La certificación se extiende a todas las marcas provenientes del Grupo MASMOVIL.

- **Standard & Poor's Global Ratings:** desde 2023, la evaluación emitida por la agencia Standard & Poor's (S&P Global Ratings) a MASMOVIL, empresa del Grupo, fue de 68/100 lo que supuso una mejora de un punto respecto al anterior *rating*.

- **Morningstar Sustainalytics: ESG Top Rated:** desde 2023, MASMOVIL logró un nuevo hito al obtener un "ESG Risk Rating" otorgado por Morningstar Sustainalytics con una calificación de "low risk" y una puntuación de 14,1. Esta puntuación permitió a la empresa pasar a formar parte del grupo de compañías 'ESG Top Rated' dentro de la industria de telecomunicaciones.

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Cadena de valor

MasOrange es consciente de que toda la creación de valor que nace de su actividad es posible gracias al engranaje de operaciones que existen a lo largo de su cadena de valor y el entorno en el que opera. Esta abarca todos los componentes necesarios para desarrollar la propuesta de valor del Grupo, desde su concepción inicial, consumo y fin de su vida útil. Los insumos clave incluyen la infraestructura tecnológica, los materiales y componentes necesarios para la instalación y el mantenimiento, además de los dispositivos móviles y fijos. Su gestión se realiza mediante la selección responsable de proveedores, el mantenimiento eficiente de la infraestructura y optimización del uso de recursos, asegurando la continuidad del servicio y la eficiencia operativa.

El Grupo define así su cadena de valor:



La cadena valor está dividida en tres partes principales:

1. En las **fases anteriores** (*upstream*) se incluyen las actividades de aprovisionamiento e infraestructura de red externa. Estas, a su vez, se encuentran divididas en “*tiers*”, según estén directa o indirectamente relacionadas con la Compañía. En esta parte, los agentes son quienes intervienen antes de que los productos o servicios lleguen a MasOrange. Su participación normalmente se centra en actividades vinculadas a la cadena de suministro a



numerosos niveles, y son esenciales para poner en marcha la operación. Esto incluye, por ejemplo, proveedores de servicios, proveedores de bienes y socios estratégicos.

2. Las **operaciones propias** cubren toda actividad que lleva a cabo MasOrange de manera directa, incluyendo todos los aspectos relacionados con la infraestructura de datos y red propia, el desarrollo de productos y servicios, la actividad comercial y la atención al cliente. Los principales agentes que se identifican en esta fase de la cadena de valor son quienes llevan a cabo actividades y gestionan relaciones fundamentales para poder comercializar los productos y servicios la Compañía. Este grupo incluye principalmente al personal propio de MasOrange.
3. Las **fases posteriores** (*downstream*) abarcan todas las actividades que tienen lugar una vez se han comercializado los productos y servicios de MasOrange. Esto incluye tanto el uso de bienes y servicios por parte de los clientes como la gestión de productos en las etapas finales de su vida útil y en procesos de logística inversa. En las fases posteriores, los principales agentes son los clientes y consumidores, junto con aquellos que intervienen en las fases de distribución, posventa y gestión de los productos. Entre ellos encontramos tanto a particulares como a empresas.

Intereses y opiniones de las partes interesadas (SBM-2)

MasOrange, en consonancia con su posicionamiento de liderazgo en el sector de telecomunicaciones, busca establecer vínculos basados en la confianza y el respeto con sus diferentes grupos de interés. Para lograrlo, mantiene con ellos una comunicación continua y fluida, lo que le permite responder de manera eficiente a sus demandas y garantizar que las expectativas de estos grupos están alineadas con la actividad de la Compañía. Considerando estos elementos, la organización adapta sus políticas y estrategias, promoviendo la armonía entre su identidad corporativa y los intereses de las partes interesadas.

I. Relación con los grupos de interés

MasOrange considera el diálogo permanente y constructivo con sus grupos de interés como un pilar fundamental de su estrategia empresarial. Por ello, tiene en cuenta los posibles impactos que su actividad puede generar sobre cada uno de ellos.

Si bien la Compañía mantiene vínculos con todos sus grupos de interés, establece distintos niveles de interacción e involucración. La frecuencia y profundidad de estas relaciones varían según su relevancia para la operación y el grado de cercanía que mantienen con la organización.

Para gestionar adecuadamente esta relación, MasOrange dispone de canales de diálogo específicos para cada grupo, a través de los cuales promueve una comunicación fluida y bidireccional. Todo ello con el objetivo de fortalecer los vínculos, atender sus expectativas y avanzar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.

Como parte de su compromiso con la transparencia y el diálogo, MasOrange organiza una reunión trimestral de seguimiento de los principales indicadores ESG con los accionistas. Además, al menos una vez al año, celebra una reunión con los inversores para presentar los avances del Grupo en materia de sostenibilidad. En 2025, los principales temas tratados han sido el cambio climático, el buen gobierno y la inclusión digital.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Los grupos de interés clave se detallan a continuación:

Grupo de interés	Importancia para MasOrange	Canales de comunicación
Clientes	Son la razón de ser del Grupo. MasOrange se enfoca en proporcionar servicios de comunicaciones para las personas y las empresas, y trabaja para facilitarles el acceso a la tecnología a través de una relación cercana y de confianza.	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales y web. Atención al cliente vía telefónica, online o presencial. Encuestas a clientes. Canal Ético. Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés. Contacto directo. Reuniones presenciales y virtuales.
Equipo	Las personas que conforman el equipo de trabajo de MasOrange son el motor que mueve la Compañía y les permite cumplir con su misión.	<ul style="list-style-type: none"> Comisiones de trabajo. Intranet corporativa. Canales colaborativos internos. Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.
Socios estratégicos	Los proveedores y socios de negocio estratégicos que forman parte de la cadena de valor del Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de consulta, evaluación y compra. Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.
Trabajadores de la cadena de valor	Los empleados de los proveedores y socios estratégicos que forman parte de la cadena de valor del Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> Canal Ético.
Sociedad	MasOrange aporta a la construcción de una comunidad más próspera generando oportunidades de acceso y conectividad que tienen en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de comunicación externa. Redes sociales y Web. Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés. Participación en asociaciones. Canal Ético. Plataforma Pienso Luego Actúo (PLA).
Accionistas e inversores	Apoyan para lograr el crecimiento y estabilidad económica que necesita MasOrange para cumplir con sus compromisos. Es una relación basada en el buen gobierno corporativo y la transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> Canales de información y reporte. Ratings. Solicitudes de información de inversores. Reuniones con inversores.
Entidades públicas	Las entidades públicas, desde locales hasta internacionales, son aliadas importantes para la operación de MasOrange y cada vez más exigentes en lo que respecta a regulación de reporting ESG y taxonomía europea.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación con las Administraciones Públicas: reuniones y participación en foros. Patrocinios institucionales y Asociaciones sectoriales. Foros, seminarios y consultas públicas sobre la regulación y su evolución. Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.
Expertos	Universidades, Organizaciones sin ánimo de lucro, Fundaciones, Asociaciones profesionales, sectoriales y de diversa índole, Comunidades de emprendimiento e impacto, así como expertos en los diferentes asuntos materiales.	<ul style="list-style-type: none"> Foros, <i>think tanks</i> y eventos. Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.



II. Intereses y opiniones de las partes interesadas

Con el objetivo de entender las expectativas y necesidades de los grupos de interés, MasOrange llevó a cabo en 2024 un análisis de doble materialidad, en el que participaron representantes tanto internos como externos. Este proceso favoreció la incorporación de los temas de sostenibilidad más relevantes en la estrategia y en la toma de decisiones de la Compañía. Además, a partir de este análisis, el Grupo ha puesto en marcha un sistema de gestión que ha permitido ir alineando de forma progresiva las políticas, actuaciones, metas y parámetros con los asuntos materiales que fueron identificados desde una doble perspectiva:

- **Materialidad financiera:** riesgos y oportunidades derivados de los temas relevantes para MasOrange que pueden afectar al desempeño financiero del Grupo.
- **Materialidad de impacto:** impactos que MasOrange genera en el medio ambiente y en la sociedad a través de su cadena de valor.

Durante el análisis de doble materialidad, MasOrange estableció un diálogo proactivo con sus principales grupos de interés, involucrándolos activamente en el proceso con el objetivo de entender y considerar sus intereses y opiniones:

- **Fase de identificación:**

Esta fase contó con la participación de los directores de área y/o expertos en la materia, seleccionados tanto por su conocimiento técnico en áreas relevantes para MasOrange como por su conocimiento global del negocio. El objetivo principal de esta fase fue validar el listado inicial de los impactos, riesgos y oportunidades identificados, así como detectar posibles IRO adicionales. Para ello, se distribuyó el listado preliminar y se organizaron sesiones de trabajo específicas.

- **Fase de evaluación:**

Durante esta fase se amplió el alcance de participación, incluyendo tanto a grupos de interés (GGII) internos como externos del Grupo MasOrange. Un total de aproximadamente 40 interlocutores participaron en este proceso, mediante dos métodos de participación: *focus groups* para la representación interna y entrevistas y paneles para los representantes externos.

En relación con los representantes internos se llevaron a cabo diversos workshops para cada aspecto de sostenibilidad, incluyendo temas ambientales, sociales y de buen gobierno, teniendo en cuenta la siguiente diferenciación:

- Para la evaluación de impactos se incluyó la participación de directores de área y/o expertos en la materia, así como la de la fuerza laboral.
- Para la evaluación de riesgos y oportunidades, se involucraron las áreas de ESG, Finanzas y Riesgos, además de a directores de área y/o expertos en la materia.

En lo que respecta a los representantes externos, se tuvieron en cuenta los intereses y opiniones de clientes B2B y clientes B2C a través de entrevistas y paneles respectivamente.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Tipos de GGII	Evaluación de impactos	Evaluación de riesgos y oportunidades	Tipo de engagement
Internos	<ul style="list-style-type: none"> Directores de área y/o expertos Fuerza laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Directores de área y/o expertos Área de ESG y Compliance 	<ul style="list-style-type: none"> Focus groups
Externos	<ul style="list-style-type: none"> Clientes B2B Clientes B2C 		<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas Paneles

▪ **Fase de determinación:**

En esta última fase, tras el análisis de los resultados obtenidos en la fase anterior y el establecimiento de un umbral, se determinaron los asuntos e IROs materiales con los grupos de interés internos, empleando los requisitos descritos en el presente Informe (véase el requisito de divulgación “Descripción del proceso para determinar y evaluar los impactos, los grupos y las oportunidades materiales (IRO-1)”). Estos resultados quedaron plasmados en la matriz de materialidad.

III. Consideración de la perspectiva de las partes interesadas

MasOrange reconoce la importancia de considerar los intereses, preocupaciones y sugerencias de sus grupos de interés. Por ello, el Grupo ha establecido los pilares de su Plan Estratégico de ESG basándose en los resultados del análisis de doble materialidad, teniendo en cuenta los asuntos materiales, e implementando las medidas de adaptación o mitigación correspondientes en su estrategia y modelo de negocio. Para más información al respecto, consulte los apartados donde se detallan las actuaciones en el resto de los capítulos del Informe.

Estos pilares son los siguientes:

Energía y cambio climático

Economía circular

Gobernanza y ética empresarial

Cultura y talento

Conectividad segura y experiencia del cliente

Inclusión digital



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

En consecuencia, MasOrange persigue, por un lado, generar impactos positivos en el entorno donde opera, además de aprovechar las oportunidades identificadas durante el análisis de doble materialidad. Por otro lado, busca minimizar o mitigar los impactos negativos que pueda ocasionar a sus grupos de interés, a la sociedad y al medio ambiente, así como gestionar los riesgos identificados.

Esta integración ha fortalecido la relación con las partes interesadas, al abordar de forma proactiva sus principales prioridades e inquietudes, y al asegurar que la estrategia del Grupo permanece alineada con sus expectativas.

IV. Proceso de información a los órganos de gobierno

Con el objetivo de garantizar la transparencia y la correcta implementación del proceso de doble materialidad, MasOrange involucró activamente a diversas áreas responsables en la toma de decisiones requeridas durante el análisis. Los resultados obtenidos fueron posteriormente compartidos con miembros clave del Comité de Dirección.

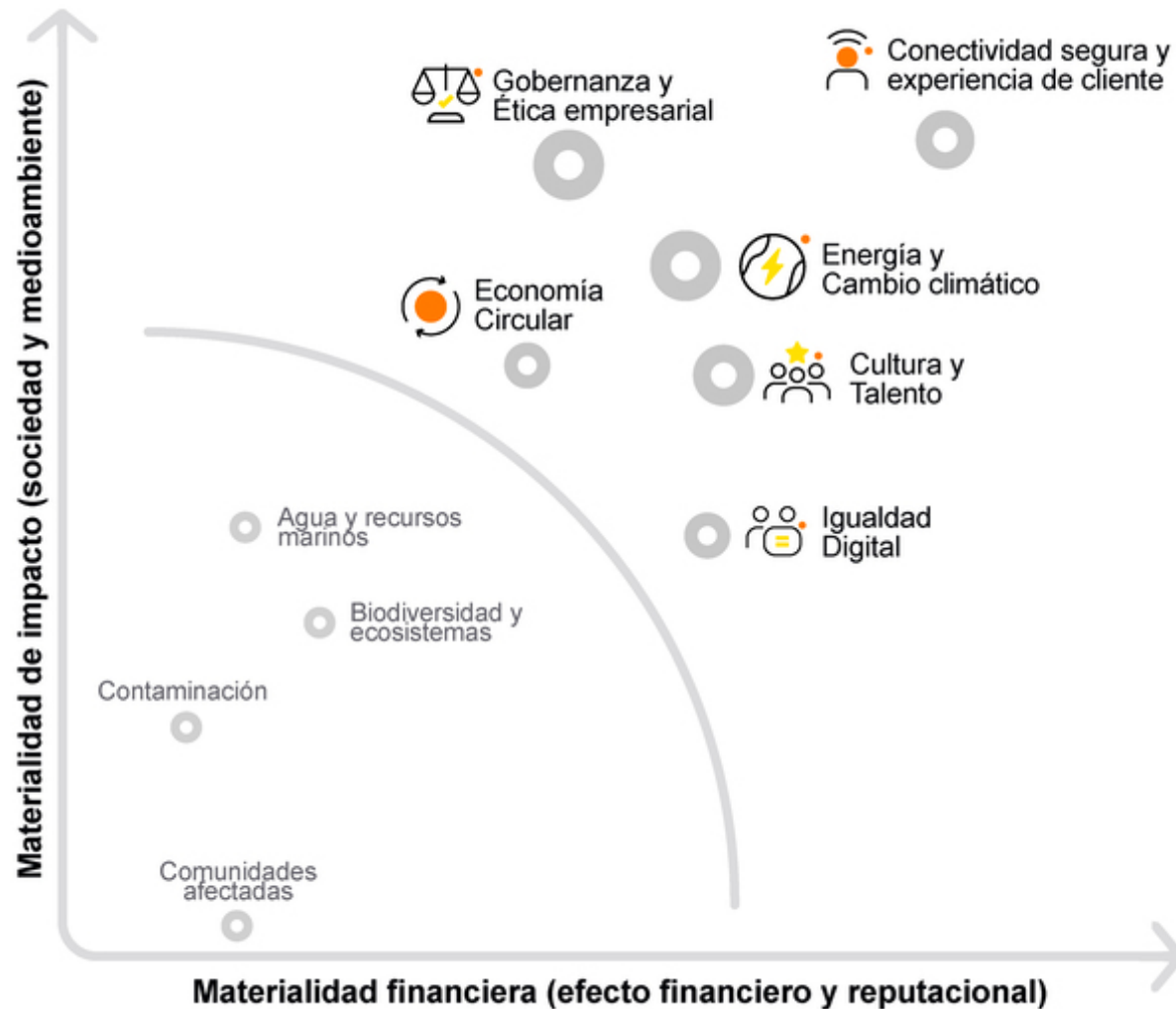
En la actualidad, MasOrange cuenta con un órgano especializado en la gestión de los IROs; el Comité ESG, integrado por diversos miembros del Comité de Dirección y presidido por el Consejero Delegado. Este comité se reúne trimestralmente y es responsable de tomar decisiones estratégicas, asignar el presupuesto, supervisar la implementación de la estrategia ESG y evaluar resultados en materia de sostenibilidad.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con la Comunidad ESG como elemento fundamental del modelo de gestión. Se trata de una comunidad multidisciplinar, dirigida desde el área de ESG, que está constituida por un grupo de expertos provenientes de distintas divisiones de la empresa. Su objetivo es identificar y gestionar de manera integral los aspectos económicos, sociales y ambientales que impactan a la Compañía.

Los integrantes de dicha comunidad desempeñan el papel de impulsores del cambio, fomentando la transición hacia una cultura de impacto sostenible. Entre sus responsabilidades se encuentra el liderazgo de proyectos esenciales, la recopilación de datos y el reporte de indicadores vinculados con el Informe de Sostenibilidad, garantizando de esta manera el logro de los objetivos de MasOrange en materia de ESG.

Con el propósito de llevar a cabo las políticas y actuaciones ambientales, sociales y de gobernanza en las que se materializa todo lo anterior, existe el equipo ESG. Este Grupo asegura la correcta incorporación de prácticas sostenibles en todas las operaciones, facilita la comunicación con las partes interesadas y dirige la confección del Informe de Sostenibilidad.

Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (SBM-3)



Tal como se ha señalado previamente, en 2024, MasOrange llevó a cabo un análisis de doble materialidad con el objetivo de identificar los asuntos más relevantes a integrar en la estrategia y el proceso de toma de decisiones del Grupo. La Compañía busca, a través de este ejercicio, ofrecer una visión clara de los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados, explicando cómo estos influyen en su estrategia y modelo de negocio.

Con el fin de asegurar que dicho análisis sigue reflejando fielmente la realidad actual de MasOrange, en 2025 se ha llevado a cabo una revisión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales. Esta revisión ha incluido el análisis de las principales tendencias sectoriales, además de confirmar que no se han producido cambios relevantes en el perímetro de consolidación, la actividad del Grupo o su cadena de valor que pudieran afectar a los resultados del análisis. Por lo tanto, dicha revalidación ha permitido constatar que el análisis inicial sigue alineado con la realidad actual de MasOrange. Finalmente, se han introducido aclaraciones menores y segregaciones puntuales de algunos IROs, con el propósito de mejorar su aplicabilidad y seguimiento operativo.

Resultados del análisis de doble materialidad

Durante la fase de identificación, se detectaron un total de 206 IROs: 57 impactos positivos, 53 impactos negativos, 37 oportunidades y 59 riesgos, que derivan tanto de las operaciones propias del Grupo como de las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor.

Tras el proceso de evaluación y determinación de materialidad, se concluyó que 6 de las 10 NEIS temáticas resultaban materiales para el Grupo, al superar el umbral establecido. En relación con estas temáticas, se identificaron 51 IROs materiales: 34 impactos positivos, 6 impactos negativos, 8 oportunidades y 3 riesgos.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Con el objetivo de adaptar el enfoque de doble materialidad a la realidad específica de la Compañía, MasOrange vinculó las temáticas NEIS materiales a su contexto operativo y estratégico desarrollando temáticas propias. Para más información sobre la metodología empleada en el análisis de doble materialidad, véase el requisito de divulgación “Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (IRO-1)”.

La siguiente tabla detalla dicha relación⁶:

Temáticas NEIS	Sub-(sub-)temáticas NEIS	Sub-(sub-)temáticas MasOrange
E1 Cambio climático	E1 Adaptación al cambio climático	E1 Adaptación al cambio climático
	E1 Energía	E1 Eficiencia energética y renovables
E5 Uso de los recursos y economía circular	E1 Mitigación del cambio climático	E1 Mitigación del cambio climático (GEI)
	E5 Entradas de recursos, incluida la utilización de los recursos	E5 Reparación, reciclaje y reutilización de equipos e infraestructura
S1 Personal propio	E5 Residuos	E5 Reparación, reciclaje y reutilización de equipos e infraestructura
	S1 Conciliación laboral	S1 Conciliación laboral
	S1 Empleo seguro	S1 Empleo seguro
	S1 Salud y seguridad	S1 Salud y seguridad
	S1 Diversidad	S1 Diversidad, igualdad de género e inclusión
	S1 Formación y desarrollo de capacidades	S1 Formación y desarrollo de capacidades
S2 Trabajadores de la cadena de valor	S1 Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor	S1 Diversidad, igualdad de género e inclusión
	S2 Todas las sub-(sub-)temáticas	S2 Empleados en la cadena de valor

⁶ Téngase en cuenta que en esta tabla se presenta únicamente la relación de las temáticas materiales.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Temáticas NEIS	Sub-(sub-)temáticas NEIS	Sub-(sub-)temáticas MasOrange
S4 Consumidores y usuarios finales	S4 Acceso a la información (de calidad)	S4 Acceso a la información y calidad de servicio
	S4 Seguridad de una persona	S4 Seguridad y privacidad de datos
	S4 Privacidad	S4 Seguridad y privacidad de datos
	S4 Privacidad	S4 Ciberseguridad
	S4 Acceso a productos y servicios	S4 Conectividad y desarrollo socioeconómico
	S4 Acceso a productos y servicios	S4 Productos y servicios asequibles
	S4 Acceso a productos y servicios	S4 Innovación y nuevos servicios sostenibles
	S4 No discriminación	S4 Accesibilidad
G1 Conducta empresarial	S4 No discriminación	S4 Desarrollo de competencias digitales
	S4 Protección de los niños	S4 Protección de la infancia
	S4 Salud y seguridad	S4 Salud y seguridad
	G1 Corrupción y soborno (prevención y detección, incluida la formación; casos)	G1 Corrupción y soborno
	G1 Cultura corporativa	G1 Cultura corporativa
	G1 Gestión de las relaciones con los proveedores, incluidas las prácticas de pago	G1 Gestión de proveedores

Como resultado del proceso llevado a cabo, MasOrange agrupó la totalidad de los IROs en grandes temáticas, a partir de las cuales se elaboró la matriz de materialidad que sirvió de base para definir los seis pilares estratégicos de la Compañía, mencionados anteriormente (Energía y cambio climático; Economía circular; Gobernanza y ética empresarial; Cultura y talento; Conectividad segura y experiencia del cliente; Inclusión digital).

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

En este sentido, los principales impactos, riesgos y oportunidades materiales resultantes de este análisis se presentan a continuación de forma esquemática:

Líneas estratégicas ESG	NEIS	Impactos +	Impactos -	Oportunidades	Riesgos
Energía y cambio climático	E1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia energética y uso de energías renovables ▪ Reducción de emisiones GEI: operaciones propias y cadena de valor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consumo energético de dispositivos y CPD ▪ Emisiones GEI: Alcance 1, 2 y 3 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portfolio de soluciones sostenibles para la mitigación y adaptación al cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafío de la eficiencia energética ▪ Impactos financieros de la adaptación a los riesgos climáticos
Economía circular	E5		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de residuos electrónicos (<i>e-waste</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparación, reciclaje y reutilización de equipos e infraestructura 	
Cultura y Talento	S1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabilidad laboral ▪ Salud y seguridad ▪ Diversidad, igualdad de género e inclusión ▪ Conciliación y desconexión digital ▪ Formación y desarrollo de capacidades 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construir una cultura unificada basada en la colaboración y el servicio al cliente 	
Conectividad segura y experiencia de cliente	S4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio ▪ Privacidad de datos ▪ Ciberseguridad ▪ Conectividad y desarrollo socioeconómico 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovación y nuevos servicios sostenibles ▪ Desarrollo rural 	
Igualdad Digital	S4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Productos y servicios asequibles ▪ Accesibilidad ▪ Desarrollo de competencias digitales 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de menores 	
Gobernanza y ética empresarial	G1 y S2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento: anticorrupción, antifraude y prevención del fraude ▪ Modelo de gobernanza ▪ Ratings y certificaciones ESG ▪ Gestión de proveedores ▪ Empleados en la cadena de valor ▪ Integración cultural 			

La información relativa a estos IROs materiales se encuentra detallada en las correspondientes temáticas NEIS. Dicha información incluye una breve descripción de cada IRO identificado, su ubicación dentro de la cadena de valor, la actividad específica asociada, así como los horizontes temporales pertinentes. En el caso de los impactos, se especifica si afectan a la sociedad o al medio ambiente, y se indica su vinculación con la estrategia o el modelo de negocio del Grupo.



El Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio fortalece la resiliencia organizacional protegiendo las operaciones críticas, reduciendo riesgos y facilitando su ágil recuperación ante eventos.

Efectos financieros actuales de los riesgos y oportunidades materiales

Cabe destacar que durante el año 2025 no se han observado efectos financieros significativos derivados de los riesgos y oportunidades materiales identificados, ni se han detectado riesgos u oportunidades que puedan implicar ajustes relevantes en los Estados Financieros de MasOrange. En caso de que alguno de estos aspectos se materializara, su impacto se reflejaría en las Cuentas Anuales Consolidadas (en adelante, CCAACC), siempre que supere el umbral de materialidad establecido.

Resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio

MasOrange es consciente de la importancia de contar con un plan de resiliencia en su estrategia para asegurar el éxito a largo plazo. Este enfoque considera diferentes aspectos que pueden amenazar el sector de las telecomunicaciones y, específicamente, las operaciones del Grupo, incluyendo el cambio climático y sus impactos potenciales. Al identificar y abordar estos riesgos, MasOrange se compromete a fortalecer su capacidad de adaptación y promover un desarrollo responsable, garantizando la protección de sus activos y su contribución positiva a la sociedad.

Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

MasOrange cuenta con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) que organiza todas las medidas, procesos y recursos necesarios para fomentar la resiliencia, prevenir eventos disruptivos y garantizar la capacidad de actuación ante incidentes, asegurando así la correcta prestación de sus servicios a los clientes.

Este sistema está basado en procesos y procedimientos que permiten prepararse, responder y recuperarse ante situaciones que puedan interrumpir las operaciones. Además, identifica amenazas potenciales que puedan comprometer la continuidad del negocio o derivar en una crisis, con el objetivo de preservar los intereses de los clientes, proteger la reputación y mantener el valor de la Compañía y sus marcas.

A partir de un análisis de riesgos que examina impactos y probabilidades, se determinan los niveles de recuperación para las actividades críticas de los servicios de comunicación fija, móvil y televisión. Se definen planes, controles y medidas que se prueban regularmente mediante simulacros y ejercicios de validación, incluyendo también procesos post mortem tras incidentes o crisis reales, como las lluvias torrenciales en Valencia (octubre 2024) o el apagón nacional (abril 2025), que se superaron con un alto desempeño.

MasOrange ha implementado procesos robustos de gestión de riesgos, continuidad y resiliencia que permiten mantener sus operaciones y minimizar el impacto en los servicios. Dispone de mecanismos para proteger a las personas, asegurar la infraestructura crítica y recuperar rápidamente los procesos esenciales.

Entre los factores clave que fortalecen su capacidad de adaptación se destacan la flexibilidad operativa, la diversificación de servicios y canales, el uso de tecnología avanzada y una cultura organizacional orientada al cambio. Estas capacidades se refuerzan con indicadores cuantitativos como el tiempo medio de recuperación de servicios críticos (RTO), la frecuencia anual de actualización de los planes de continuidad y un nivel de formación superior al 90% en los equipos críticos.

El análisis de riesgos de continuidad de negocio se realiza con una periodicidad anual, empleando metodologías validadas por la dirección, revisiones internas, entrevistas a responsables clave y evaluación de datos históricos, cuyos resultados se gestionan desde el Comité de Crisis, máximo responsable en caso de incidentes.



Este Comité cumple una doble función:

- En “tiempo de paz”, revisión y mejora continua del Sistema de Gestión de la Continuidad.
- En “tiempo de crisis”, liderar la toma de decisiones y las iniciativas a tomar para la recuperación y vuelta a la normalidad, informando al Comité Ejecutivo de Crisis.

La Dirección de MasOrange lidera y respalda el SGCN, promoviendo una mejora continua y garantizando su eficacia. El sistema está certificado bajo la norma ISO 22301, lo que asegura el cumplimiento de los estándares más exigentes del mercado.

En definitiva, el SGCN de MasOrange no solo garantiza la continuidad operativa ante escenarios adversos, sino que contribuye activamente a la sostenibilidad y resiliencia del Grupo, protegiendo el valor de su actividad y los intereses de todos sus grupos de interés.

Resiliencia climática para un desempeño sostenible

Cabe destacar que MasOrange reconoce también la importancia de la adaptación al cambio climático, pilar fundamental para la continuidad y responsabilidad de sus operaciones. A medida que los fenómenos meteorológicos extremos se vuelven más frecuentes e intensos, tanto las comunidades como los individuos deben adaptarse para reducir su vulnerabilidad y fortalecer su resiliencia.

En el caso de MasOrange, esto implica integrar la resiliencia en todas las fases de sus operaciones, incluyendo aspectos desde la infraestructura hasta la ciberseguridad e involucrando a todos los equipos, desde los financieros hasta los tecnológicos, para garantizar la sostenibilidad y la seguridad del negocio.

Asimismo, resulta clave cambiar el enfoque desde una gestión de crisis reactiva, a la creación de un plan de resiliencia proactiva. Este cambio de enfoque no solo genera beneficios por la positiva recepción en el mercado y el compromiso con la responsabilidad social, sino que también previene posibles impactos negativos desde una perspectiva financiera.

En este sentido, para evitar riesgos interconectados y desarrollar una resiliencia que vaya más allá del cambio climático, se deben abordar preocupaciones como amenazas cibernéticas cada vez más sofisticadas; creciente inestabilidad geopolítica, que demanda respuestas adaptativas y ágiles; o la digitalización surgida tras la pandemia, que genera nuevos desafíos y requiere modernizar la infraestructura y los procesos para garantizar la continuidad y seguridad ante situaciones adversas.

MasOrange reconoce que la construcción de una resiliencia efectiva frente a los múltiples riesgos ambientales, sociales y de gobernanza requiere un enfoque integral y coordinado. En este sentido, el equipo ESG de la Compañía desempeña un papel fundamental a través de diversas acciones estratégicas.

En primer lugar, el liderazgo y la coordinación son cruciales para orientar y articular las iniciativas relacionadas con la resiliencia. El equipo ESG lidera la elaboración y ejecución de un marco integral que integra las consideraciones climáticas y de sostenibilidad en toda la organización, asegurando que todas las áreas y niveles colaboren de manera alineada y proactiva para enfrentar los desafíos presentes y futuros.



Asimismo, la evaluación de riesgos e impactos constituye una base esencial para la toma de decisiones informada. El equipo analiza de manera sistemática los riesgos derivados del cambio climático, así como las amenazas emergentes en ámbitos como la ciberseguridad y la estabilidad geopolítica. Esta evaluación permite priorizar acciones y adaptar las estrategias en función de la evolución del contexto externo, fortaleciendo la capacidad de anticipación y respuesta de la Compañía.

La definición y puesta en marcha de la estrategia ESG dentro del Grupo MasOrange aseguran que las políticas y medidas adoptadas sean coherentes, robustas y orientadas a la creación de valor sostenible. Esta estrategia abarca tanto la mitigación de riesgos como el aprovechamiento de oportunidades, consolidando la resiliencia organizacional como un pilar central del negocio.

El reporte transparente y la participación activa de los grupos de interés permiten mantener un diálogo abierto y constructivo con clientes, empleados, reguladores e inversionistas. Esta comunicación fortalece la confianza y facilita la alineación de objetivos, además de favorecer la rendición de cuentas respecto al progreso en iniciativas de adaptación y resiliencia.

Para garantizar que la resiliencia se incorpore en la cultura corporativa, el equipo ESG impulsa programas de creación de capacidades y concienciación interna. A través de formaciones y sensibilización, se promueve que cada colaborador entienda su rol en el fortalecimiento de la organización ante los retos climáticos y sociales.

Finalmente, MasOrange implementa un sistema riguroso de seguimiento, evaluación y mejora continua. Este ciclo permite monitorear la eficacia de las acciones adoptadas, aprender de la experiencia y ajustar las estrategias conforme se disponen de nuevos datos científicos y cambian las condiciones externas. De este modo, la Compañía mantiene una capacidad dinámica de adaptación que asegura la sostenibilidad y continuidad del negocio en un entorno cada vez más complejo.

Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

MasOrange, en línea con el compromiso del Grupo con la transparencia, presenta a continuación la información necesaria para comprender, por un lado, la metodología empleada para determinar los impactos, riesgos y oportunidades materiales y, por otro, la información que se ha incluido en el presente Informe como resultado de la doble materialidad.

Información sobre el proceso de evaluación de materialidad

Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (IRO-1)

Con el objetivo de identificar los asuntos materiales desde la perspectiva de doble materialidad, MasOrange se basó en las NEIS, implementando una metodología estructurada en las cuatro fases que se detallan a continuación:



Fase de Entendimiento

La fase de entendimiento es crucial para una comprensión exhaustiva e íntegra de las operaciones y la estructura del Grupo. Esta etapa inicial involucra un análisis riguroso del modelo de negocio, logrando así un entendimiento profundo de las diferentes líneas de negocio y la identificación de IROs vinculados a la actividad de MasOrange.

Adicionalmente, con el fin de identificar dichos IROs, MasOrange llevó a cabo un análisis detallado de su cadena de valor, entendida como el conjunto de actividades, recursos y relaciones interdependientes vinculadas al modelo de negocio y al contexto externo en el que opera la Compañía. Este análisis ha sido fundamental para obtener una visión completa del negocio y su entorno, especialmente considerando que muchos de los riesgos y oportunidades significativos en materia ambiental, social y de gobernanza se originan fuera de las operaciones directas del Grupo.

Los actores involucrados en las actividades aguas arriba de la cadena de valor, como los proveedores, tienen un rol fundamental al proporcionar tanto bienes y servicios esenciales, como infraestructura de red externa. Asimismo, los actores involucrados en las actividades aguas abajo de la cadena de valor son quienes hacen uso de los bienes y servicios ofrecidos por MasOrange, como los particulares, empresas y servicios mayoristas, o quienes intervienen en la gestión de los productos del Grupo al final de su vida útil. Este proceso de entendimiento del negocio permitió agrupar las operaciones del Grupo en cuatro bloques: las actividades relacionadas con la infraestructura de datos y red propia, las operaciones relativas al desarrollo de productos y servicios, la actividad comercial y, por último, la atención al cliente. Véase el requisito de divulgación “Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (SBM-1)” para consultar la representación gráfica de la cadena de valor.

Otro aspecto relevante en esta fase fue la identificación de los grupos de interés clave para MasOrange, que comprenden a todas las entidades que afectan o se ven afectadas por las actividades del Grupo, así como los expertos que tendrán un papel en las siguientes fases del análisis. El reconocimiento de estos grupos de interés resulta esencial para diseñar estrategias alineadas con la realidad operativa de MasOrange y capaces de responder a las expectativas de las partes interesadas. Para más información sobre los grupos de interés considerados en el análisis, véase el requisito de divulgación “Intereses y opiniones de las partes interesadas (SBM-2)”.

Fase de Identificación

El objetivo de esta fase es identificar los impactos que MasOrange genera tanto en sus operaciones propias como a lo largo de su cadena de valor, ya sean positivos o negativos. Asimismo, esta fase se enfoca en identificar aquellos riesgos y oportunidades financieros asociados a factores clave del sector y a las tendencias globales en sostenibilidad.

Con el objetivo de identificar los principales impactos, riesgos y oportunidades derivados de su actividad, MasOrange llevó a cabo el siguiente proceso de análisis:

- **Entendimiento del Grupo MasOrange:** se ha obtenido una visión detallada del Grupo y sus operaciones, lo que ha permitido identificar IROs vinculados directamente a su actividad.
- **Análisis sectorial:** a partir de publicaciones especializadas en el sector, se han identificado IROs a nivel sectorial, específicamente para las distintas líneas de negocio del Grupo, como GSMA y Etno.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

- **Análisis de fuentes internas:** a través de fuentes internas como Informes de sostenibilidad, políticas corporativas, análisis previos de materialidad, entre otros, se han identificado IROs relacionados con la actividad del Grupo MasOrange.
- **Análisis de fuentes externas:** se ha recurrido a publicaciones académicas, noticias y otras tendencias externas para identificar IROs que impactan las operaciones del Grupo.
- **Benchmarking:** a través del análisis de información pública disponible de empresas comparables a MasOrange, se han identificado IROs relevantes que también son aplicables a su actividad.
- **Ratings de sostenibilidad:** se han analizado distintos ratings ESG (CDP, SASB, S&P) y, a partir de ello, se han identificado IROs significativos vinculados a la operación del Grupo.
- **Mapa de riesgos corporativo:** los temas relacionados con la sostenibilidad presentes en el mapa de riesgos corporativo (incluyendo el plan de vigilancia y análisis de riesgos climáticos) se han considerado como insumos clave para la identificación de riesgos en el marco de la doble materialidad.

Una vez se analizaron fuentes internas y externas, los IROs se clasificaron de la siguiente forma:

Clasificación de impactos, riesgos y oportunidades	
Estándares	<i>Sector-agnostic, entity-specific.</i>
Temáticas	Temáticas, sub-temáticas, sub-sub-temáticas NEIS.
Líneas de negocio	Aprovisionamiento de bienes y servicios, infraestructura de red externa, infraestructura de datos y red propia, desarrollo de productos/servicios, actividad comercial, atención al cliente, uso de bienes y servicios, fin de la vida útil y logística inversa.
Nivel de la cadena de valor	Aguas arriba, operaciones propias y aguas abajo.
Actividades	Actividades de las líneas de negocio representadas en el gráfico de la cadena de valor.
Descripción	Descripción detallada del impacto, riesgo u oportunidad.
Clasificación de impactos	
Tipología	Positivo o negativo.
Probabilidad	Real o potencial.
Horizontes temporales	Corto plazo (<1 año), Medio plazo (1-5 años), Largo plazo (>5 años).

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Clasificación de riesgos y oportunidades

Tipología	Riesgo u oportunidad.
Probabilidad	Real o potencial.
Horizontes temporales	Corto plazo (<1 año), Medio plazo (1-5 años), Largo plazo (>5 años).
Tipo de efecto financiero	Rendimiento de la empresa, situación financiera, flujos de efectivo, coste de capital o acceso a financiación.

En este sentido, MasOrange llevó a cabo la identificación de los impactos positivos y negativos derivados de su actividad en primer lugar y, una vez obtenido un listado exhaustivo de dichos impactos, se procedió a la identificación de los riesgos y oportunidades asociados.

Asimismo, la metodología seguida para la identificación de los IROs se ha representado en los flujogramas que se muestran a continuación. El primero recoge la metodología empleada para la identificación de impactos, mientras que el segundo detalla el proceso seguido para identificar los riesgos y oportunidades asociados.





En última instancia, se compartió con los directores de área y/o expertos temáticos el listado preliminar de los IROs identificados para su validación. El proceso de identificación permitió a MasOrange establecer con claridad sus prioridades en materia de sostenibilidad y asegurar que su estrategia se mantuviera alineada con las tendencias emergentes, los desafíos del sector y el contexto global a largo plazo.

Fase de Evaluación

El objetivo de la fase de evaluación es identificar qué temas son materiales para MasOrange, definiendo un mecanismo que permita valorar los impactos, riesgos y oportunidades. Para ello, se utilizó la escala de valoración establecida en el mapa de riesgos corporativo del Grupo y se alineó con el enfoque establecido por las NEIS.

En este proceso, MasOrange adoptó la fórmula sugerida por las NEIS, utilizando el producto de la gravedad por la probabilidad para evaluar la materialidad de impacto, y el producto del efecto financiero por la probabilidad para determinar la materialidad financiera.

Asimismo, se tuvieron en cuenta las recomendaciones de la Guía de la OCDE y los Principios Rectores de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, los cuales establecen que, cuando la gravedad de un impacto negativo supera la probabilidad de que este se materialice, debe prevalecer el criterio de gravedad. Tras el análisis de los resultados, se identificaron un total de 21 impactos negativos vinculados a los Derechos Humanos. Si bien, aunque ninguno de ellos alcanzó el umbral de materialidad tras aplicar el criterio de prevalencia de la gravedad, MasOrange mantuvo su compromiso de seguir analizando estos impactos en coherencia con su responsabilidad y compromiso con los Derechos Humanos.

Evaluación de impactos

Para llevar a cabo la evaluación de impactos se consideraron cuatro variables: la magnitud, el alcance y la irremediabilidad, que conforman el concepto de gravedad, y la probabilidad. Adicionalmente, la evaluación de los impactos difiere en función de si estos son positivos o negativos, y reales o potenciales. Las variables consideradas se describen a continuación:

- **Magnitud:** se refiere a la intensidad o el tamaño del impacto sobre el medio ambiente o la sociedad, y se mide en una escala de 1 a 5, donde 1 es un impacto leve y 5 un impacto muy importante.
- **Alcance:** se refiere a la extensión de los impactos, tanto negativos como positivos. En el caso de los impactos ambientales, la magnitud puede aludir al área del daño o a un límite geográfico definido. En cuanto a los impactos sociales, puede significar la cantidad de personas afectadas, ya sea de manera positiva o negativa. El alcance se evalúa en una escala de 1 a 5, donde 1 representa el alcance mínimo y 5 indica un alcance global.
- **Irremediabilidad:** se define como la facilidad o dificultad para remediar un impacto negativo y en qué medida se puede restaurar el medio ambiente o restablecer el estado anterior en el que se encontraban las personas afectadas. Se evalúa de 1 a 5, siendo 1 una necesidad mínima de remediación y 5 una máxima dificultad de remediación.
- **Probabilidad:** se refiere a la posibilidad de que se materialice un impacto, midiéndose en una escala del 1 al 5, donde 1 es improbable y 5 es cierto.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Gravedad		Probabilidad	
Impactos positivos y negativos		Impactos negativos	
Magnitud del impacto	Alcance del impacto	Irremediabilidad	Impactos potenciales ⁷
Impacto bajo sobre el medio ambiente/sociedad.	Alcance mínimo sobre el medio ambiente/sociedad.	No se necesitan medidas correctivas para restaurar la situación la anterior.	Es muy poco probable que se materialice el impacto.
Impacto limitado sobre el medio ambiente/sociedad.	Alcance limitado sobre el medio ambiente/sociedad.	Fácil de restaurar una situación equivalente a la anterior.	Es poco probable que se materialice el impacto.
Impacto significativo sobre el medio ambiente/sociedad.	Alcance medio sobre el medio ambiente/sociedad.	No es fácil restaurar una situación equivalente a la anterior.	Es probable que se materialice el impacto.
Impacto importante sobre el medio ambiente/sociedad.	Alcance generalizado sobre el medio ambiente/sociedad.	Dificultad para restaurar una situación equivalente a la anterior.	Es muy probable que se materialice el impacto
Impacto muy importante sobre el medio ambiente/ sociedad	Alcance global sobre el medio ambiente/sociedad.	Es muy difícil restaurar una situación equivalente a la anterior.	Es seguro o casi seguro que se materializará el impacto.

Evaluación de riesgos y oportunidades

La evaluación de riesgos y oportunidades tiene en consideración principalmente dos variables: el efecto financiero y la probabilidad. Estas variables se definen a continuación:

- **Efecto financiero:** se define como el efecto derivado de factores ambientales, sociales o de gobernanza que puede influir, ya sea negativamente (riesgo) o positivamente (oportunidad), en la situación financiera de la empresa, rendimiento financiero, flujos de efectivo, acceso a la financiación o el coste del capital a corto, medio y largo plazo. El efecto financiero se mide en una escala del 1 al 5, siendo 1 leve, y 5 muy importante.
- **Probabilidad:** se refiere a la posibilidad de que un riesgo u oportunidad se llegue a materializar, y se mide en una escala de 1 a 5, donde 1 es improbable y 5, cierto. Los riesgos y oportunidades siempre son potenciales por la naturaleza de su definición.

⁷ Los impactos reales son siempre seguros.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Efecto financiero		Probabilidad
Riesgos y oportunidades		Riesgos y oportunidades potenciales
Magnitud potencial del efecto financiero ⁸		Posibilidad de ocurrencia
< 2 millones	El efecto financiero es bajo.	Es muy poco probable que se materialice el riesgo o la oportunidad.
2 – 8 millones €	El efecto financiero es limitado.	Es poco probable que se materialice el riesgo o la oportunidad.
8 – 40 millones €	El efecto financiero es significativo.	Es probable que se materialice el riesgo o la oportunidad.
40 – 200 millones €	El efecto financiero es importante.	Es muy probable que se materialice el riesgo o la oportunidad.
>200 millones €	El efecto financiero es muy importante.	Es seguro o casi seguro que se materializará el riesgo o la oportunidad.

Finalmente, una vez establecidas las escalas de valoración, se llevó a cabo la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades por parte de una muestra seleccionada de grupos de interés de MasOrange. En este sentido, se realizaron *focus groups* con directores de área y/o expertos en la materia, la fuerza laboral y las áreas de ESG y Riesgos del Grupo, con el objetivo de garantizar una involucración adecuada de los mismos. Los detalles sobre el alcance de las entrevistas y cuestionarios distribuidos se pueden consultar en el requisito de divulgación “SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas”.

Fase de Determinación

En la fase de determinación se busca establecer cuáles son los asuntos materiales para el Grupo. En primer lugar, se examinaron las evaluaciones de los grupos de interés internos y externos. Posteriormente, se asignó una ponderación a los IROs evaluados, estableciendo un 60% a la valoración otorgada por áreas internas y un 40% a la valoración otorgada por los grupos de interés externos.

Adicionalmente, el área de ESG de MasOrange realizó un análisis de los resultados como expertos en la materia y se llevó a cabo un proceso de homogeneización sectorial estableciendo una ponderación del 50% tanto para su valoración como para la del resto de los grupos de interés internos (30%) y externos (20%).

Basándose en dicha ponderación y en el análisis de los resultados consolidados, se estableció un umbral de materialidad. Este umbral fue determinado en función de los valores máximos y mínimos obtenidos de ambas evaluaciones de materialidad:

- La **materialidad de impacto** obtuvo un valor mínimo de 1,3 y un valor máximo de 4,6, por lo que los resultados se encuentran dispersos entre las temáticas establecidas⁹.

⁸ Los rangos financieros han sido definidos por el área de riesgos de MasOrange.

⁹ Posibilidad de obtener un máximo de $[(5*5) = 25] / 5 = 5$, y un mínimo de $[(1*1) = 1] / 5 = 0,2$.



- La **materialidad financiera** obtuvo un valor mínimo de 0,2 y un valor máximo de 4. En este caso, los resultados se encuentran concentrados en unos valores medio-bajos, exceptuando 5 riesgos y oportunidades evaluados con una puntuación elevada, indicando niveles de riesgo reducidos entre la mayoría de las temáticas.

Debido a la variación en las valoraciones obtenidas para impactos y para riesgos y oportunidades, se han fijado dos umbrales con el fin de identificar las temáticas, sub-temáticas y sub-sub-temáticas NEIS que resultan materiales desde la perspectiva de impacto, financiera o ambas:

- Materialidad de impacto:** el umbral seleccionado es el percentil 75, siendo este el dato que marca el límite superior del tercer cuartil de la distribución de los datos de las evaluaciones. El valor del percentil 75 para las valoraciones obtenidas es 3,7, implicando que los impactos que queden por encima de este umbral se consideran materiales y, los que queden por debajo, se consideran no materiales.
- Materialidad financiera:** el umbral seleccionado es el percentil 50, siendo este el dato que marca el valor medio de la distribución de los datos de las evaluaciones. El valor del percentil 50 para las valoraciones obtenidas es 2,1, implicando que los riesgos y oportunidades que queden por encima de este umbral se consideran materiales y, los que queden por debajo, se consideran no materiales.

El motivo de establecer un percentil inferior para la materialidad financiera se debe a que las valoraciones obtenidas son inferiores en una escala del 01 al 05 con respecto a la materialidad de impacto.

Por último, cabe destacar que, con el objetivo de involucrar adecuadamente a todos los grupos de interés, para determinar los IROs, se han validado con los grupos de interés internos del Grupo los asuntos e IROs materiales a través de los resultados consolidados de la evaluación.

Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el informe de sostenibilidad (IRO-2)

Para conocer los criterios adoptados por MasOrange con el fin de garantizar la transparencia del presente Informe, véase el Anexo I. Dichos criterios permiten comprender los contenidos incluidos, así como los temas excluidos al no haberse considerado materiales durante el proceso de evaluación. Asimismo, cabe destacar que, en el proceso de identificación de IROs, MasOrange tuvo en consideración la lista de temáticas, sub-temáticas y sub-sub-temáticas definidas en el AR 16 de la NEIS 1.

Políticas, actuaciones, metas y parámetros

Políticas corporativas (MDR-P)

Todas las Políticas aprobadas por el Consejo de Administración y/o el Consejero Delegado están publicadas en la intranet del Grupo (accesible a todos los empleados), así como en la página web corporativa, y aplican a la totalidad del Grupo MasOrange.

El Grupo cuenta con políticas, y procesos internos para promover el respeto de los derechos laborales y la elusión de prácticas discriminatorias. Estos compromisos se concretan fundamentalmente en el Código Ético del Grupo, que aborda, entre otros, los siguientes aspectos: sustancias adictivas; trabajo infantil y trabajos forzados; libertad de asociación y negociación colectiva; integridad; no discriminación, igualdad de oportunidades y diversidad; seguridad, salud y bienestar; y contratación.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Además, MasOrange cuenta con las siguientes políticas y certificaciones que avalan el desarrollo de la estrategia ESG de la Compañía:

Políticas

Política de ESG
Política de Medio Ambiente y Energía
Política Contra la Corrupción
Política de Conflictos de Interés
Política de Regalos e Invitaciones
Política de Prevención Penal
Política de Cumplimiento de Sanciones Económicas y Normas de Control del Comercio
Política de Seguridad de la Información
Política del Sistema Interno de Información – Canal de Ética
Política de Calidad
Política Global de Gobierno Corporativo
Código de Conducta de Proveedores
Política de Control Interno
Política de Control y Gestión de riesgos
Política de Gestión de la Privacidad y la Protección de Datos
Política de Seguridad Global
Política de Continuidad de Negocio
Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
Planes de Igualdad
Política Antifraude
Política de Competencia
Política Fiscal
Política de Uso de la Inteligencia Artificial
Política de Relación con los Auditores Externos
Política de Diversidad, Igualdad e Inclusión



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

La Compañía garantiza la correcta aplicación de sus políticas corporativas gracias a las auditorías y certificaciones de sus sistemas de gestión:

Certificaciones de sistemas de gestión

Certificación B Corp para 10 marcas: Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Lycamobile, Lebara, Euskaltel, R, Telecable y Cablemovil.

ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad

ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental

ISO 50001: Sistemas de Gestión de la Energía

ISO 14064: Certificación de Gases de Efecto Invernadero

Sistema EMAS: Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoria

ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno

UNE 19601: Sistema de Gestión de Compliance Penal

ISO 27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

ISO 27701: Gestión de Privacidad de la Información

Certificación Esquema Nacional de Seguridad (ENS), categoría alta

ISO 22301: Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio

Sistema EMAS: Calidad del Servicio y de Calidad de Facturación

ISO 45001: Sistemas de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo

ISO 45003: Gestión del Riesgo Psicológico

**10 marcas
certificadas**



El detalle sobre dichas políticas requerido por los requisitos mínimos de divulgación (MDR-P) se especificará en los estándares temáticos correspondientes.

Implementación de políticas, elaboración, aprobación y entrada en vigor

Las políticas corporativas se basan en las mejores prácticas, los marcos internacionales (como COSO) y en políticas previamente aprobadas por los órganos de gobierno de MASMOVIL y Orange, buscando implementar los mecanismos necesarios para ofrecer una garantía razonable sobre la fiabilidad de la información financiera y no financiera de la Sociedad y sus filiales, y establecer los principios y directrices para garantizar que los riesgos que puedan afectar a las estrategias y obligaciones del Grupo se encuentren en todo momento identificadas, cuantificadas, reportadas y, en la medida de lo posible, controladas dentro del apetito de riesgo definido por el Consejo de Administración.

Las políticas y estrategias generales del Grupo son desarrolladas por las áreas competentes y, posteriormente, revisadas por la Comisión de Auditoría y Riesgos para su propuesta de aprobación al Consejo de Administración. La aprobación final corresponde al Consejo de Administración de MasOrange o, en su caso, al Consejero Delegado en el marco de las facultades delegadas.



Órgano encargado de velar por el cumplimiento de las políticas

El Director de Cumplimiento Normativo tiene encomendada, entre otras, la función de adoptar y/o coordinar las medidas que estime oportunas para garantizar el adecuado cumplimiento del Modelo de Anticorrupción y Gestión de Riesgos Penales del Grupo MasOrange, y la gestión del Canal Ético, conforme al Estatuto Interno de la Función de Cumplimiento. En consecuencia, tiene encomendada la misión de velar por el cumplimiento de las Políticas en vigor, contando para ello con la colaboración de todos los directores de área.

Asimismo, MasOrange cuenta con el Comité de Ética y Cumplimiento como órgano encargado de promover y coordinar el cumplimiento del Código Ético, la Política contra la corrupción, la Política de prevención penal y la Política del sistema interno de información, y que está compuesto por los siguientes miembros: Director de Cumplimiento Normativo, Director General de Legal y Aseguramiento, Director General Financiero, Directora General de Personas, Director de Auditoría Interna y el equipo de Compliance.

Evaluación de la correcta aplicación de las políticas sociales a través de auditorías internas y externas

Existen auditorías internas y externas encaminadas a confirmar la eficacia y el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos que, entre otras cosas, verifica y evalúa la ejecución de las diferentes políticas.

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las políticas corporativas, MasOrange aplica el Modelo de Tres Líneas de Defensa, estructurado de la siguiente manera:

1. La primera línea de defensa la constituyen las funciones responsables de procesos que asumen riesgos. Forman parte de la primera línea, entre otras, el área de Finanzas, IT y Red, y las unidades de negocio.
2. La segunda línea de defensa está constituida por Control Interno, Riesgos y Compliance y otras áreas de la Compañía que supervisan el control efectivo de riesgos (Delegada de Protección de Datos (DPD), Ciberseguridad, Fraude telco y no telco, *Revenue Assurance*, entre otras).
3. La tercera línea de defensa la constituye Auditoría Interna, que reporta a la Comisión de Auditoría y Riesgos y esta, a su vez, al Consejo de Administración.

Al margen de lo anterior, los auditores externos se encargan de verificar de forma independiente el sistema de control interno que se realiza en el marco de la auditoría de cuentas anuales y de la información no financiera.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Parámetros (MDR-M)

Durante el 2025, cabe destacar los siguientes hitos en materia de sostenibilidad:

Pilar estratégico	Principales hitos e indicadores 2025
Energía y cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del Plan de Descarbonización alineado con SBTi para alcanzar la neutralidad de carbono en 2040 Desarrollo del análisis de riesgos climáticos y plan de adaptación 100% de emisiones GEI directas compensadas (0 emisiones netas de alcance 1 y 2) 100 % consumo eléctrico directo de origen renovable
Economía circular	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi 7 ecodiseñado: 100% plástico reciclado, -5% energía, -5% huella 30% de equipos instalados puestos a nuevo (792.000 equipos) Tasa de recuperación de equipos superior al 96%
Cultura y talento	<ul style="list-style-type: none"> Firma de Convenio Colectivo 8.585 personas empleadas a cierre de 2025 y 99% con contrato indefinido 48% de mujeres en plantilla y 32,6% en posiciones de liderazgo 158.708 Horas de formación 7,1 Índice de integración cultural
Conectividad segura y experiencia de cliente	<ul style="list-style-type: none"> Líder en satisfacción y número de clientes con 33,4 millones de líneas fijas y móviles (excluyendo M2M) Creación de PremiumFiber, mayor empresa de fibra óptica en España 1.200 millones de inversión en despliegues FTTH/5G y nuevos servicios Pioneros en el despliegue de 5G Advanced en 40 ciudades españolas Partner B2B de referencia en innovación tanto para empresas como para administraciones públicas. Portafolio de servicios de Ciberseguridad para empresas ampliado 32 millones de hogares y negocios conectados con fibra óptica a través de infraestructura propia o de terceros >99% de cobertura poblacional con red 4G 93% de cobertura 5G Reducción del 11% de strikes de clientes Más de 390.000 clientes de servicios sostenibles de energía y más de 925.000 clientes en seguridad
Igualdad digital	<ul style="list-style-type: none"> 125.000 personas formadas en competencias digitales 96,6% de cobertura rural con red 4G
Gobernanza y ética empresarial	<ul style="list-style-type: none"> 25 políticas aprobadas por el Consejo que desarrollan la estrategia ESG 96% plantilla formada en ciberseguridad, <i>compliance</i> y seguridad de la información Consolidado liderazgo en ratings ESG: 79 Sustainable Fitch, 82 Clarity AI, 80 EcoVadis Gold, 8 marcas BCorp, CPD 95% de proveedores europeos y 85% de proveedores españoles 1.731 proveedores evaluados según riesgos ESG, cumplimiento y financieros (98% del gasto)



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

El detalle sobre dichos parámetros requerido por los requisitos mínimos de divulgación (MDR-M) se especificará en los estándares temáticos correspondientes.

Actuaciones (MDR-A)

El detalle sobre actuaciones requerido por los requisitos mínimos de divulgación (MDR-A) se especificará en los estándares temáticos correspondientes.

Metas (MDR-T)

A continuación, se presentan las metas para el ejercicio 2027:

Pilar estratégico	Descripción de la meta y ambición para 2027
Energía y cambio climático	Compensación del 100% de las emisiones directas GEI 100 % de electricidad renovable vs. consumo directo total Consumo de energía (GWh) < 224 96 % de energía renovable vs. energía total
Economía circular	56 % de equipos fijos puestos a nuevo instalados 70 % de nuevos dispositivos ecodiseñados
Cultura y talento	Implementación medidas transitorias del Convenio colectivo 35% de mujeres en posiciones de liderazgo 30% de mujeres en puestos de tecnología Índice de integración cultural >8
Conectividad y experiencia de cliente	Consolidar el liderazgo en satisfacción y número de clientes Continuar desplegando las mejores redes 5G SA y F5G Continuar reduciendo el número de strikes Ampliar el número de clientes de soluciones digitales avanzadas para las empresas y administraciones públicas Ampliar el número de clientes de energía verde
Inclusión digital	Seguir mejorando la cobertura rural en todo el territorio 300.000 beneficiarios de programas de formación digital en 2024-2027 ¹⁰
Gobernanza y ética empresarial	Continuar liderando los ratings ESG 95% gasto en proveedores evaluados en riesgos éticos, anticorrupción y de sostenibilidad 0 Incidentes de DDHH confirmados en la cadena de valor 75% de empleados formados en uso de IA ética y confiable Mantener "tolerancia cero" frente a corrupción y tráfico de influencias en todas las actividades del Grupo

El detalle sobre metas requerido por los requisitos mínimos de divulgación (MDR-T) se especificará en los estándares temáticos correspondientes.

¹⁰ Incluye el programa Todo por Aprender, en el que participan MasOrange y Fundación Orange.

Información medioambiental





2. Información medioambiental

Taxonomía de la Unión Europea

Antecedentes

En 2019, La Comisión Europea adoptó, a través del llamado '**Pacto Verde Europeo**' un plan de acción con el objetivo de impulsar una transición medioambiental hacia la sostenibilidad. Este conjunto de medidas tiene como meta alcanzar la **neutralidad climática en Europa en 2050**. Como parte de este compromiso destaca la **Taxonomía Europea** (en adelante "Taxonomía"), un sistema de clasificación común que establece **criterios técnicos específicos** para lograr identificar qué actividades económicas son consideradas sostenibles desde el punto de vista medioambiental.

La Taxonomía cumple funciones clave como evitar el '**greenwashing**', previniendo que empresas etiqueten como sostenibles actividades que no lo son. Al establecer un conjunto de normas técnicas armonizadas, la Taxonomía permite a los inversores o empresas, identificar qué actividades o productos son realmente sostenibles, contribuyendo de forma sustancial a los objetivos medioambientales.

La obligación de reportar información alineada con la Taxonomía deriva de los requisitos de divulgación establecidos en los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34, modificada por la CSRD, que obligan a las empresas sujetas a publicar información de sostenibilidad.

En este sentido, la Taxonomía exige que las actividades cumplan los criterios del **Reglamento (UE) 2020/852**, el cual establece seis objetivos medioambientales clave:

Mitigación del cambio climático

Adaptación al cambio climático

Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

Transición hacia una economía circular

Prevención y control de la contaminación

Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas



Este Reglamento fue complementado por dos Reglamentos Delegados posteriores. El primero, el **Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 del 4 de junio**, recoge el listado de actividades económicas que contribuyen de manera sustancial a la mitigación y adaptación del cambio climático y no causan un perjuicio significativo al resto de objetivos medioambientales. Por otra parte, el **Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 del 6 de julio** definió la **metodología de reporte**, el **formato de divulgación** y los **indicadores clave** mediante los cuales las empresas sujetas a obligaciones de información no financiera deben presentar sus datos vinculados a la Taxonomía.

En el año 2023, este marco se volvió a actualizar con dos nuevos desarrollos regulatorios. Por un lado, el **Reglamento Delegado (UE) 2023/2485 del 27 de junio**, amplió el catálogo de actividades que pueden contribuir de manera sustancial a la mitigación y a la adaptación al cambio climático, además de revisar ciertos criterios técnicos previamente establecidos. Por otra parte, el segundo, **Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 del 27 de junio**, establece los criterios técnicos de selección para las actividades que contribuyen de forma sustancial a cuatro objetivos medioambientales adicionales: uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición hacia una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.

Por último, en el año 2026, se ha aprobado el **Reglamento Delegado (UE) 2026/73 del 4 de julio**, que simplifica la divulgación del **artículo 8 del Reglamento Delegado 2021/2178** y ajusta criterios técnicos, introduciendo umbrales del 10 % de importancia relativa, exclusiones y plantillas de reporte reducidas, además de clarificar los criterios genéricos de “no causar perjuicio significativo”. MasOrange aplicará para el presente ejercicio fiscal las plantillas de reporte simplificadas.

Requisitos de reporte

La Taxonomía exige a las empresas analizar anualmente si sus actividades son elegibles y están alineadas con los criterios de sostenibilidad, reportando los resultados de las mismas en su Informe.

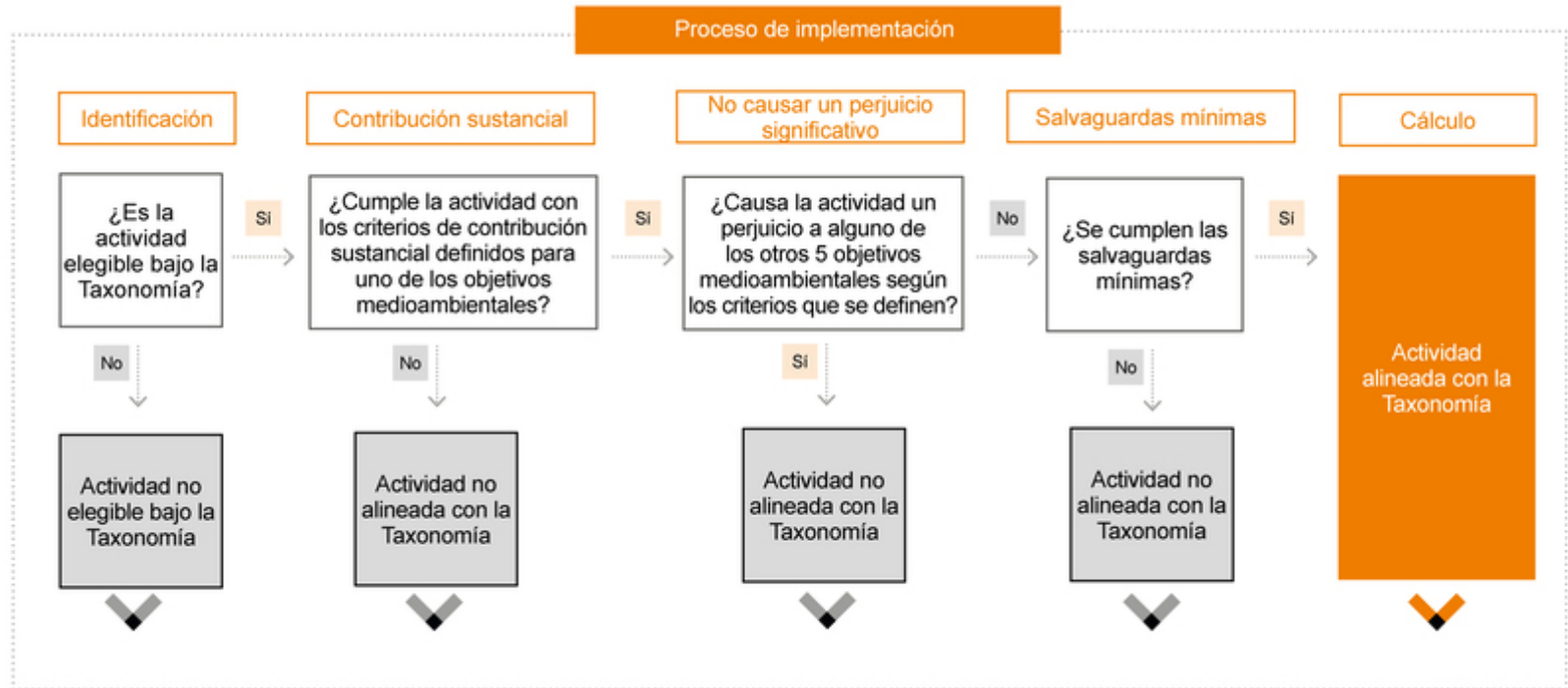
- **Actividades elegibles:** Se consideran elegibles aquellas actividades que cumplan con el descriptivo de una de las actividades recogidas en cualquiera de los seis anexos de los Reglamentos: **Reglamento Delegado 2021/2139 de 4 de junio de 2021** o **Reglamento Delegado 2023/2486 del 27 de junio de 2023**. Que una actividad sea elegible, denota su potencialidad para ser sostenible de acuerdo con la Taxonomía.
- **Actividades alineadas:** Se consideran alineadas aquellas actividades que contribuyen de manera sustancial al resto de objetivos medioambientales definidos por la Taxonomía. Para ello, es necesario el cumplimiento de algún criterio de contribución sustancial, además de no causar un perjuicio significativo (DNSH, por sus siglas en inglés) al resto de objetivos, además de las salvaguardas mínimas sociales.

Asimismo, como se ha mencionado previamente, el **Reglamento 2021/2178** establece los indicadores clave de resultados conocidos como KPIs que deben divulgarse, entre los que se encuentran: el **volumen de negocios**, gasto de activos (**CapEx**) y gasto operativo de la empresa (**OpEx**), presentados como la proporción que representan las actividades elegibles o alineadas sobre el total del volumen de negocios, CapEx y OpEx de la empresa.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

A continuación, se recoge el proceso de análisis de la Taxonomía:



Cabe destacar que los requerimientos de reporte no han seguido una trayectoria lineal. En 2021, se estableció la obligatoriedad de reportar información sobre elegibilidad en base a los objetivos medioambientales de mitigación y adaptación al cambio climático. Para el ejercicio de 2022, las empresas debían además divulgar en términos de alineamiento sobre estos dos mismos objetivos. En 2023 el *reporting* se amplió a la elegibilidad de todos los objetivos, pero al alineamiento de los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático. Desde el ejercicio 2024 en adelante, se estableció como obligatorio reportar la elegibilidad y alineamiento con respecto a los seis objetivos medioambientales.



Alcance de la Taxonomía

Análisis de elegibilidad

Actividades económicas elegibles

Para el ejercicio del 2025, dado que se trata del primer reporte bajo la Directiva CSRD y las NEIS, MasOrange ha efectuado un análisis de actividades elegibles, en coordinación con las distintas áreas para asegurar que estas se enmarcan dentro de alguno de los seis objetivos medioambientales establecidos conforme al **Reglamento Delegado 2021/2139 del 4 de junio de 2021** y al **Reglamento Delegado 2023/2486 del 27 de junio**.

Actividades del anexo de mitigación del cambio climático

- **Actividad 7.2 “Renovación de edificios existentes”**. Durante el ejercicio 2025, MasOrange ha llevado a cabo la reforma integral de uno de sus edificios operativos, ubicado en Extremadura, que ha supuesto la renovación de más del 25% de la envolvente del inmueble. Como consecuencia, la inversión efectuada para dicha renovación ha contribuido a determinar la elegibilidad de la presente actividad.
- **Actividad 7.3 “Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética”**. Durante el ejercicio 2025, MasOrange ha implementado en sus edificios operativos medidas orientadas a la eficiencia energética, tales como la instalación de iluminación LED o la sustitución de equipos de climatización por otros de mayor rendimiento. Por ello, la inversión realizada para la instalación de iluminación LED y la sustitución de equipos de climatización, han contribuido a determinar la elegibilidad de la presente actividad.
- **Actividad 7.6 “Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable”**. Durante el ejercicio 2025, MasOrange ha realizado una inversión destinada a la instalación de placas solares en los edificios donde opera, con el objetivo de optimizar el consumo energético. Como consecuencia, la inversión efectuada ha contribuido a determinar la elegibilidad de la presente actividad.
- **Actividad 8.1 “Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas”**. Durante el ejercicio 2025, MasOrange ha realizado el procesamiento de datos a través de Centros de Procesamiento de Datos (CPDs) propios, ubicados en los edificios donde desarrolla su actividad. Como consecuencia, los ingresos obtenidos y la inversión efectuada para su aprovisionamiento y derecho de uso contribuyen a los KPI de elegibilidad de la presente actividad.

Actividades del anexo de transición hacia una economía circular

- **Actividad 3.2: “Renovación de edificios existentes”**. Durante el ejercicio 2025, MasOrange ha llevado a cabo la reforma integral de uno de sus edificios operativos, ubicado en Extremadura, que ha supuesto la renovación de más del 25% de la envolvente total del inmueble. Como consecuencia, la inversión efectuada para dicha renovación ha contribuido a determinar la elegibilidad de la presente actividad.
- **Actividad 5.5 “Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados”**. Durante el ejercicio 2025, MasOrange ha identificado dos líneas de actividad elegibles:
 - Por un lado, el servicio consistente en la entrega y puesta en servicio de *routers* y decodificadores a clientes durante el periodo de suscripción y su recogida al finalizar el contrato.
 - Por otro, la cesión del derecho de uso de infraestructuras de red, tanto móvil como fija, a terceros.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Como consecuencia, tanto los ingresos e inversiones derivadas de la cesión del derecho de uso de infraestructuras de red fija y móvil, como los ingresos e inversiones asociadas al servicio de entrega y recogida de *routers* y decodificadores durante el periodo de suscripción, contribuyen a los KPIs de elegibilidad de la presente actividad conforme a los criterios establecidos por la normativa.

		Volumen de ingresos	CapEx
Mitigación del Cambio Climático	7.2. Renovación de edificios existentes		✓
	7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética		✓
	7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable		✓
	8.1. Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	✓	✓
Transición a una economía	3.2 Renovación de edificios existentes		✓
	5.5. Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados	✓	✓

✓ Elegible



Actividades económicas no materiales

Se han identificado una serie de actividades económicas que por su naturaleza se han considerado no materiales (denominadas como: "actividades no evaluadas consideradas carentes de importancia relativa significativa" en el contexto del **Reglamento Delegado 2026/73 "Ómnibus"**) acorde al modelo de negocio de la Compañía, ya que este se centra en la provisión de servicios y dado que no suponen gastos de mantenimiento o arrendamiento operativo (OpEx) significativos en su conjunto. Estas actividades económicas están relacionadas con las siguientes actividades categorizadas por la Taxonomía.

- **Actividad 6.5 "Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros"**. Durante el ejercicio 2025 MasOrange cuenta con una flota de vehículos en propiedad destinada a fines corporativos, comerciales y técnicos, todos ellos en modalidad de renting. En este sentido, se ha incurrido en gastos derivados del arrendamiento operativo.
- **Actividad 7.5 "Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios"**. Durante el ejercicio 2025, MasOrange ha incurrido en gastos de mantenimiento asociados a sistemas instalados en ejercicios anteriores, como el Building Management System (BMS) para el control centralizado y optimización del consumo eléctrico, así como detectores de presencia en salas de reuniones, garajes y sótanos.
- **Actividad 7.7 "Adquisición y propiedad de edificios"**. Durante el ejercicio 2025, pese a que MasOrange no ha efectuado nuevas adquisiciones de inmuebles, sí realizó compras en ejercicios anteriores, lo que ha generado la necesidad de incurrir en gastos de mantenimiento asociados a dichos activos.

Adicionalmente, en relación con las actividades **CCM 7.3 "Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética"** y **CCM 8.1 "Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas"**, MasOrange reporta el CapEx de la Actividad CCM 7.3 y los ingresos y CapEx de la Actividad CCM 8.1 como materiales. En ambas actividades se identifica también OpEx relacionado, vinculado a su operación y mantenimiento; sin embargo, dada la naturaleza del OpEx en el marco de la Taxonomía, estas cuantías se reportan como inmateriales debido a su baja relevancia.

Análisis de alineamiento

Tras analizar la elegibilidad de las diversas actividades económicas, se procede a realizar el alineamiento, considerando el cumplimiento del criterio de contribución sustancial, DNSH y las salvaguardas mínimas sociales.

Análisis del cumplimiento de los criterios de contribución sustancial

Contribución al cambio climático

Se presentan los criterios técnicos de contribución sustancial al cambio climático, analizando el cumplimiento de los requerimientos establecidos en los Anexos I y II del **Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, de 4 de junio de 2021**, los cuales definen los requerimientos específicos para la mitigación del cambio climático aplicables a las actividades evaluadas.

A continuación, se presenta el listado de las actividades elegibles cuyo alineamiento ha podido demostrarse:



- **Actividad 7.3. “Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética”.** Se ha verificado que únicamente una parte de los proyectos de instalación y mantenimiento de equipos de climatización cumplen los requisitos técnicos establecidos. Para determinar la cuantía considerada como alineada, se ha aplicado un ratio específico que refleja la proporción de proyectos cuyos equipos se sitúan dentro de las dos clases de eficiencia energética más elevadas, calculándose así el importe alineado sobre el total de inversiones evaluadas.
- **Actividad 7.6. “Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable”.** Se ha verificado que todas las partidas de CapEx asociadas cumplen al menos con una de las medidas individuales previstas para esta actividad, de acuerdo con los criterios de selección aplicables. La revisión realizada confirma que las actuaciones incluidas se corresponden con las categorías contempladas y cumplen los requisitos establecidos para considerar su contribución sustancial a la mitigación del cambio climático.

El listado de las actividades elegibles cuyo alineamiento no ha podido demostrarse:

- **Actividad 7.2. “Renovación de edificios existentes”.** La complejidad técnica de los criterios de selección asociados a esta actividad dificulta su adecuada demostración y verificación dentro del alcance del análisis realizado, por lo que se clasifica como elegible no alineada.
- **Actividad 7.3. “Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética”.** Respecto a las partidas clasificadas como no alineadas dentro de esta actividad, se ha determinado que las luces LED no cumplen con los requisitos de eficiencia energética exigidos, dado que no se sitúan dentro de las dos clases de eficiencia requeridas. Asimismo, y en coherencia con el análisis previo de las partidas alineadas, se ha identificado que ciertos equipos de climatización tampoco alcanzan dichos límites. En consecuencia, estos equipos se clasifican como no alineados dentro de esta actividad.
- **Actividad 8.1. “Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas”.** Se reporta como elegible no alineada, al no haberse podido acreditar plenamente el cumplimiento de los criterios técnicos de selección debido al grado de complejidad de la aplicación de las buenas prácticas que establece dicho criterio que debe además ser verificada y auditada cada tres años.

Transición a una economía circular

Se presentan los criterios técnicos de contribución sustancial a la transición hacia una economía circular, analizando el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el Anexo correspondiente del **Reglamento Delegado (UE) 2023/2486, de 27 de junio de 2023**, aplicable a las actividades evaluadas.

A continuación, se presenta la actividad elegible cuyo alineamiento ha podido demostrarse:

- **Actividad 5.5. “Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados”.** Se ha verificado que una proporción de las partidas de ingresos y CapEx asociadas cumplen con los requisitos técnicos de contribución sustancial a la transición hacia una economía circular establecidos para esta actividad. En particular, se han analizado las condiciones contractuales establecidas en el primer punto de estos requisitos técnicos; además, se ha comprobado que las operaciones evaluadas permiten alargar la vida útil de los dispositivos analizados (*routers* y *decodificadores*), al encargarse MasOrange de la recogida y reutilización de estos dispositivos en los casos en que sea factible, y se ha comprobado además que los embalajes utilizados en la entrega de estos dispositivos cumplen los requisitos del punto 3 de este apartado de contribución sustancial.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Asimismo, se detalla a continuación el listado de las actividades elegibles cuyo alineamiento no ha podido demostrarse:

- **Actividad 3.2. “Renovación de edificios existentes”.** La complejidad de los criterios técnicos de selección asociados a esta actividad dificulta su demostración y verificación, por lo que se clasifica como elegible no alineada.
- **Actividad 5.5. “Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados”.** La actividad presenta, además, una segunda vertiente relativa a la cesión del derecho de uso de infraestructuras de red. Esta modalidad no ha sido sometida a análisis de alineamiento, dado que los criterios técnicos aplicables resultan especialmente complejos para esta vertiente y no se dispone de evidencias suficientes para demostrar el cumplimiento de criterios técnicos. En consecuencia, se clasifica como elegible no alineada.

Análisis del cumplimiento de los criterios de no causar un perjuicio significativo (DNSH)

Para continuar el alineamiento de las actividades evaluadas, MasOrange ha analizado el cumplimiento de los criterios de “No causar un perjuicio significativo” (DNSH), verificando que cada actividad económica no genera impactos adversos sobre los demás objetivos ambientales:

- **Actividad 7.3. “Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética”.** Para esta actividad se exige el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el Apéndice A y el Apéndice C. MasOrange ha verificado que las partidas de CapEx asociadas satisfacen ambos apéndices, confirmando que cumplen con las normativas aplicables.
- **Actividad 7.6. “Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable”.** De igual manera que la anterior, esta actividad requiere el cumplimiento de lo estipulado en el Apéndice A. MasOrange ha verificado que las partidas de CapEx elegibles cumplen satisfactoriamente con las condiciones establecidas en dicho apéndice.
- **Actividad 5.5. “Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados”.** Esta actividad exige, para cualquiera de sus vertientes, el cumplimiento de los Apéndices A, B y C del **Reglamento Delegado 2023/2486**, así como la verificación del criterio adicional relativo a que, cuando la actividad implique generación in situ de calor o frío, o cogeneración, las emisiones directas de GEI sean inferiores a 270 gCO₂e/kWh (criterio DNSH de mitigación).

Con respecto al apéndice A, MasOrange ha efectuado un análisis de riesgos climáticos físicos alineado con los requisitos de dicho apéndice A, según se explica en el apartado de “Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el clima (NEIS 2 IRO-1)” (E1).

Asimismo, en el caso de la vertiente correspondiente a la entrega y recogida de routers y decodificadores durante el periodo de suscripción, MasOrange ha confirmado que las partidas de ingresos y CapEx elegibles asociadas, están en línea con los requerimientos establecidos en el Apéndice C. Por otra parte, el Apéndice B y el criterio de DNSH de mitigación, no resultan aplicables, dado que la actividad principal de MasOrange se centra en la prestación de servicios de telecomunicaciones, lo que no implica generación energética de calor o frío ni presenta riesgos relativos a vertidos o estrés hídrico.



Análisis del cumplimiento de los criterios de las salvaguardas mínimas sociales

En el proceso de evaluación del alineamiento con la Taxonomía de la UE, MasOrange verifica el cumplimiento de las salvaguardas mínimas sociales establecidas en el **artículo 18 del Reglamento (UE) 2020/852**. En este sentido, MasOrange articula su análisis en cuatro bloques temáticos: Derechos humanos, Corrupción y soborno, Impuestos y fiscalidad, y Competencia justa.

▪ Derechos humanos

MasOrange integra el respeto a los derechos humanos como un pilar de su modelo de gobierno y sostenibilidad. Su estrategia ESG, reconocida por Sustainable Fitch, refuerza este compromiso, con foco destacado en la protección de colectivos vulnerables, especialmente la infancia en el entorno digital y en la reducción de la brecha digital mediante programas de conectividad. La Compañía pone a disposición de sus empleados, proveedores y demás grupos de interés, un Código Ético, que establece los principios de conducta responsable y respeto a las personas, además de un Código de Conducta de Proveedores que evalúa, supervisa y monitorea garantizando el cumplimiento de los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Directrices de la OCDE. Este marco se aplica mediante evaluaciones ESG que incluyen auditorías regulares y códigos de conducta específicos. Ambos se refuerzan mediante el Canal Ético, un mecanismo accesible y confidencial que permite comunicar irregularidades y garantiza un entorno íntegro y seguro para proteger estos derechos.

Para más información al respecto, véanse los apartados de políticas (S1-1, S2-1, S4-1) y de procesos para reparar los impactos negativos (S1-3, S2-3 y S4-3) de los capítulos de Personal Propio (S1), Trabajadores de la cadena de valor (S2) y Consumidores y usuarios finales (S4), así como el apartado de cultura corporativa (G1-1) del capítulo de conducta empresarial (G1).

▪ Corrupción y soborno

MasOrange adopta un enfoque de “tolerancia cero” frente a cualquier forma de soborno o tráfico de influencias, según lo establecido en su Política contra la Corrupción. Esta norma, aplicable a empleados y terceros vinculados al Grupo, define de manera clara las conductas prohibidas y promueve una actuación íntegra y transparente en todas sus actividades, reforzando así una cultura corporativa basada en la ética y el cumplimiento. Para reforzar este compromiso, el Canal Ético permite comunicar incidencias e inquietudes de manera confidencial como se ha mencionado previamente.

Para más información al respecto, véase el apartado de prevención y detección de la corrupción y soborno (G1-3) del capítulo de conducta empresarial (G1).

▪ Impuestos y fiscalidad

MasOrange mantiene un compromiso firme con el cumplimiento íntegro de la normativa fiscal, tal y como recoge su Política Fiscal. La Compañía orienta su gestión tributaria a la responsabilidad y la transparencia, adoptando buenas prácticas para prevenir riesgos fiscales. La gobernanza y supervisión de la estrategia fiscal recaen en los órganos de administración del Grupo, integrando estos principios en sus políticas internas de ética y control.

Para más información al respecto, véase el apartado de cultura corporativa (G1-1) del capítulo de conducta empresarial (G1).



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

- **Competencia justa**

MasOrange, a través de su Política de Competencia, orienta su actuación a garantizar el respeto estricto de la normativa de defensa de la competencia. En este sentido, el objetivo fundamental es prevenir cualquier infracción en este ámbito y promover una conducta profesional honesta, íntegra y transparente. Bajo este marco, la Compañía asume compromisos claros para evitar acuerdos ilícitos, intercambios de información sensibles o cualquier práctica que pueda distorsionar el mercado, consolidando así una cultura interna basada en la legalidad y la integridad.

Para más información al respecto, véase el apartado de cultura corporativa (G1-1) del capítulo de conducta empresarial (G1).

Metodología y resultados

En consecuencia, al análisis de elegibilidad y alineamiento, MasOrange ha calculado la proporción de volumen de negocio, CapEx y OpEx correspondiente a actividades que cumplen con los objetivos de mitigación del cambio climático y economía circular, conforme a lo establecido en el **Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 y en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 del 27 de junio**. Asimismo, de acuerdo con el Anexo I del **Reglamento Delegado de 6 de julio de 2021**, las empresas no financieras deben divulgar de forma genérica el porcentaje de volumen de negocio, CapEx y OpEx asociado a actividades elegibles y alineadas durante el ejercicio 2025 para todos los objetivos medioambientales.

Proporción de elegibilidad y alineamiento del volumen de negocio

Elegibilidad

El primer indicador contemplado en el marco normativo de la taxonomía es el volumen de negocios. De conformidad con lo establecido en la sección 1.1.1 del Anexo I del **Acto Delegado 2021/2178, de 6 de julio de 2021**, el numerador de dicho indicador viene determinado por la parte del volumen de negocios neto procedente de productos o servicios, incluidos los de carácter inmaterial, vinculados a actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía, mientras que el denominador se corresponde con los ingresos reconocidos con arreglo a la NIC¹¹ 1, párrafo 82, letra a). Partiendo de estas definiciones, se ha llevado a cabo el cálculo conforme al siguiente procedimiento:

- **Numerador:** Para su determinación, se han identificado y computado de manera individualizada las partidas de ingresos vinculadas a las actividades económicas elegibles conforme a la Taxonomía. El numerador del indicador de elegibilidad se ha obtenido mediante la agregación de los ingresos elegibles de ambas actividades.
- **Denominador:** MasOrange ha considerado el importe neto de la cifra de ingresos ordinarios, tal y como figura en la Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio 2025.

¹¹ Norma Internacional de Contabilidad.



Las actividades generadoras de ingresos para MasOrange durante el ejercicio 2025 son la actividad 8.1 "Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas" y la actividad CE 5.5 "Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados". En este sentido, el porcentaje de elegibilidad del ejercicio ha sido del 3,05% (231 M€).

Alineamiento

Como se ha señalado previamente, la única actividad alineada, la cual además genera ingresos, es la CE 5.5, cuyos importes corresponden al servicio de entrega y recogida de *routers* y decodificadores. En este sentido, el numerador de alineamiento incluye exclusivamente los ingresos procedentes de los equipos que cumplen los criterios técnicos aplicables para demostrar su alineamiento. Como consecuencia, los ingresos alineados ascienden a 0,74% (56 M€).

Proporción de elegibilidad y alineamiento del CapEx

Elegibilidad

A efectos del cálculo del indicador de CapEx, se calcula siguiendo los criterios establecidos por la Taxonomía, tomando como base las inversiones en activos fijos materiales e intangibles registradas durante el ejercicio conforme a la normativa contable aplicable (NIIF). Este indicador refleja la proporción de inversiones vinculadas a actividades elegibles o alineadas con la Taxonomía.

- **Numerador:** Para su cálculo, se han identificado de forma individualizada todas las inversiones relacionadas con actividades económicas elegibles conforme a la Taxonomía. De este modo, el numerador del indicador de elegibilidad se ha determinado mediante la agregación del CapEx correspondiente a aquellas partidas de inversión que cumplen los criterios técnicos aplicables, incorporando exclusivamente las adiciones que pueden vincularse de manera directa con dichas actividades.
- **Denominador:** Incluye todas las adiciones de activos tangibles e intangibles del ejercicio, calculadas antes de depreciaciones, amortizaciones y cambios de valor razonable, incluyendo adiciones consecuencia de combinaciones de negocio, en línea con: NIC 16 Inmovilizado material, párr. 73.e); NIC 38 Activos intangibles, párr. 118.e); NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrs. 76 y 79; NIC 41 Agricultura, párr. 50; NIIF 16 Arrendamientos, párr. 53.h).

En materia de CapEx, las actividades que presentan inversiones asociadas para MasOrange durante el ejercicio 2025 son las siguientes: la actividad CCM 7.2 / CE 3.2 "Renovación de edificios existentes", la actividad CCM 7.3 "Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética", la actividad CCM 7.6 "Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable", la actividad CCM 8.1 "Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas", y la actividad CE 5.5 "Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados". A partir de las inversiones identificadas en estas actividades y conforme a los criterios de la Taxonomía, el porcentaje de CapEx elegible del ejercicio asciende a 31,63% (608 M€).



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Alineamiento

En cuanto al detalle por actividad específica, el numerador integra, para la actividad CCM 7.3, las inversiones alineadas vinculadas a la instalación o sustitución de equipos de climatización, si bien su cuantía se ha estimado debido a que no todos los modelos evaluados cumplen los criterios técnicos de selección. Para la actividad CCM 7.6, se incorporan íntegramente las inversiones asociadas a la instalación de placas solares, dado que la totalidad de los equipos considerados cumplen los criterios aplicables. Finalmente, en el caso de la actividad CE 5.5, se incluyen en su totalidad las inversiones asociadas a *routers* y decodificadores destinados al servicio de gestión de dispositivos, al verificarse que todos ellos cumplen los criterios técnicos establecidos. En todos los casos, se ha comprobado la ausencia de solapamientos con el fin de evitar cualquier doble contabilización. En este sentido, el porcentaje de alineamiento de CapEx del ejercicio 2025 ha sido de un total de 5,76% (110 M€).

Proporción de elegibilidad y alineamiento del OpEx

El último indicador taxonómico es el OpEx. El importe asociado al conjunto de actividades económicas vinculadas con la Taxonomía no alcanza el nivel de materialidad establecido dentro de dicho marco (**Reglamento Delegado 2026/73 "Ómnibus"**). Asimismo, atendiendo a la naturaleza de este indicador y su menor significatividad en comparación con los indicadores de volumen de negocios y CapEx, dichos gastos se clasifican como no materiales y, en consecuencia, no se presentan de forma desglosada en este informe.

Ejercicio financiero 2025

ICR	Total (M€)	Proporción de actividades elegibles según la taxonomía	Actividades que se ajustan a la taxonomía (M€)	Proporción de actividades que se ajustan a la taxonomía	Desglose de las actividades que se ajustan a la taxonomía por objetivos medioambientales						Proporción de actividades facilitadora	Proporción de actividades de transición	Actividades no evaluadas consideradas carentes de importancia relativa significativa	Actividades que se ajustan a la taxonomía (2024)	Proporción de actividades que se ajustan a la taxonomía (2024)
					Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad					
Volumen de negocio	7.599,25	3,05 %	56,14	0,74 %	—	—	—	0,74 %	—	—	—	—	—	—	—
CapEx	1.924,43	31,63 %	110,92	5,76 %	—	—	—	5,76 %	—	—	0,003 %	—	—	—	—
OpEx	238,70	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1,42 %	—	—

Nota: De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Delegado (UE) 2026/73, la Compañía no presenta la tabla simplificada de OpEx, dado que las actividades taxonómicas que cuentan con OpEx asociado no superan, de manera individual, el umbral del 10% establecido por la normativa para requerir la divulgación de la elegibilidad. El análisis efectuado confirma que ninguna de las actividades incluidas en el perímetro de evaluación alcanza dicho límite, lo que permite a la entidad acogerse a la excepción prevista en el reglamento. El porcentaje de alineamiento correspondiente al ejercicio es del 0%.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

ICR (Volumen de negocios)													
Ejercicio financiero 2025													
Actividades económicas	Código	ICR elegible según la taxonomía (proporción del volumen de negocios elegible según la taxonomía)	ICR que se ajusta a la taxonomía (valor monetario del volumen de negocios) (M€)	ICR que se ajusta a la taxonomía (proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía)	Objetivo medioambiental de las actividades que se ajustan a la taxonomía						Actividad facilitadora	Actividad de transición	Proporción del ICR elegible según la taxonomía que se ajusta a la taxonomía
					Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad			
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1	0,07 %	—	—	—	—	—	—	—	—	—	T	—
Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados	CE 5.5	2,98 %	56,14	0,74 %	—	—	—	—	0,74 %	—	—	—	24,79 %
Suma de la adaptación por objetivo					—	—	—	—	0,74 %	—			
ICR total (Volumen de negocios)		3,05 %	56,14	0,74 %	—	—	—	—	0,74 %	—	—	—	24,24 %



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

ICR (CapEx)													
Ejercicio financiero 2025													
Actividades económicas	Código	ICR elegible según la taxonomía (proporción de las CapEx elegible según la taxonomía)	ICR que se ajusta a la taxonomía (valor monetario de las CapEx) (M€)	ICR que se ajusta a la taxonomía (proporción de las CapEx que se ajusta a la taxonomía)	Objetivo medioambiental de las actividades que se ajustan a la taxonomía					Actividad facilitadora	Actividad de transición	Proporción del ICR elegible según la taxonomía que se ajusta a la taxonomía	
					Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular				Biodiversidad
Renovación de edificios existentes	CCM 7.2/ CE 3.2	0,04 %	—	—	—	—	—	—	—	—	T	—	
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	0,03 %	0,01	0,0003 %	0,0003 %	—	—	—	—	—	E	0,80 %	
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	0,002 %	0,04	0,002 %	0,002 %	—	—	—	—	—	E	100,00 %	
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1	0,05 %	—	—	—	—	—	—	—	—	T	—	
Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados	CE 5.5	31,51 %	110,87	5,76 %	—	—	—	—	5,76 %	—	—	18,29 %	
Suma de la adaptación por objetivo					0,003 %	—	—	—	5,76 %	—			
ICR total (CapEx)		31,63 %	110,92	5,76 %	0,003 %	—	—	—	5,76 %	—	0,003%	—	18,22 %



Cambio climático (NEIS E1)

MasOrange, como empresa comprometida con la sostenibilidad, reconoce que la lucha contra el cambio climático ha cobrado una atención global y que, pese a los avances en acuerdos y medidas de regulación, aún queda camino por recorrer para alcanzar un futuro sostenible. En este contexto, el Grupo comprende el impacto que genera en el entorno y la necesidad de contribuir a paliar sus efectos. Cabe señalar además que, aunque el sector de las telecomunicaciones no se considera un sector de alto impacto climático, puede desempeñar un papel relevante en el desarrollo de soluciones que apoyen una economía más sostenible.

En consecuencia, MasOrange consciente de su responsabilidad en la materia, ha potenciado su rol para promover la digitalización como catalizador que impulsa la transición hacia una economía más verde. Gracias a su capacidad de interconectar personas, empresas y sectores, el Grupo puede contribuir a estimular un mayor uso de energías renovables, mejorar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono. Además, su posición en el entorno empresarial le permite actuar como un facilitador esencial para que otras compañías implementen soluciones que disminuyan el consumo de recursos, el desperdicio y las emisiones a través de la conectividad y la digitalización.

Indicadores destacados

Pilar estratégico	Temas	Hitos 2025
Energía y cambio climático	Mitigación del cambio climático	Desarrollo del Plan de Descarbonización 100% de las emisiones directas compensadas 100% del consumo eléctrico directo procede de energía renovable
	Adaptación al cambio climático	Desarrollo del análisis de riesgos climáticos
	Certificaciones de Sistemas de Gestión	ISO 14001: Sistemas de gestión ambiental
		ISO 50001: Sistemas de Gestión de la Energía
		Sistema EMAS: Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoria



Gobernanza (GOV)

Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos (NEIS 2 GOV-3)

MasOrange incorpora aspectos de cambio climático y sostenibilidad en su cultura corporativa a través de diversas líneas de actuación, entre las que destacan la asignación de responsabilidades dentro de su estructura de gobernanza, el desarrollo de políticas y procedimientos específicos y la incorporación de objetivos ESG en los incentivos variables de su plantilla. Para más información sobre el modelo de gestión responsable, véase el apartado “El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión (GOV-1)”.

Cabe destacar que, como se ha mencionado con anterioridad, los miembros del Consejo de Administración de MasOrange no reciben, en su calidad de consejeros, remuneración ni dieta alguna.

Retribución variable vinculada a cuestiones sobre el cambio climático

MasOrange cuenta con un sistema de incentivos a corto plazo para 2025 aplicable a toda la plantilla del Grupo y favorece el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este plan se ha diseñado para que los criterios retributivos de todos los miembros del Grupo, incluidos los miembros de los órganos de gobierno, estén alineados con la estrategia empresarial, la generación de valor y los intereses y la sostenibilidad a largo plazo.

Específicamente, uno de los objetivos vinculados a cuestiones de sostenibilidad en dicho sistema de incentivos abarca el impacto ambiental del Grupo. Este objetivo, cuyo grado de cumplimiento es verificado por una entidad externa, incluye aspectos como las emisiones de carbono, la eficiencia energética, el uso de los recursos y el impacto en la biodiversidad.

Para más detalle sobre el sistema de incentivos, véase el apartado “Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos (GOV-3)” del capítulo de Información General (NEIS 2).



Estrategia

Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3)

Durante el 2025, MasOrange ha llevado a cabo un análisis de resiliencia orientado a evaluar su capacidad para ajustar y adaptar su estrategia y modelo de negocio al cambio climático en el corto, medio y largo plazo. Este enfoque permite abordar de manera integral los posibles efectos negativos y positivos del cambio climático sobre la Compañía, así como identificar medidas de adaptación y mitigación que minimicen los efectos adversos y maximicen los positivos.

Como parte de este análisis, se han evaluado los riesgos y oportunidades tanto físicos como de transición vinculados al cambio climático:

- Los **riesgos físicos** son aquellos efectos derivados del cambio climático que pueden manifestarse a través de eventos extremos (agudos) o por cambios a largo plazo (crónicos) en los patrones climáticos.
- Los **riesgos de transición** se refieren a los impactos asociados con la transformación de la economía y la sociedad hacia un modelo de bajas emisiones, incluyendo cambios regulatorios, tecnológicos y de mercado.

Para identificar estos riesgos y oportunidades, MasOrange se ha basado en el listado de amenazas climáticas y eventos de transición incluido en el Apéndice A de la Taxonomía y la NEIS 2 IRO-1 AR11 y AR12 de la CSRD. A continuación, se presentan los riesgos y oportunidades materiales para MasOrange:

Tipología	Riesgo / Oportunidad
Riesgo físico	Incremento de costes asociado a la reparación, mantenimiento y puesta en funcionamiento de los activos de la red fija, red móvil y la red de tiendas por daños físicos.
Riesgos de transición	Cambios en las expectativas de clientes empresariales, prestamistas y accionistas respecto a la sostenibilidad. Riesgo reputacional por incumplimiento de los compromisos de mitigación de emisiones de GEI.
Oportunidades de transición	Reducción de costes operativos mediante autogeneración y eficiencia energética en operaciones. Desarrollo y comercialización de productos y servicios para la descarbonización de otros sectores. Desarrollo de productos y soluciones para la gestión de crisis climáticas y resiliencia operativa.

Riesgos físicos

En el ámbito de los riesgos físicos, MasOrange ha identificado la posible afectación de sus infraestructuras, red fija, red móvil y red de tiendas, ante eventos climáticos extremos, lo que podría implicar un incremento de costes de reparación, mantenimiento y reposición de activos dado que gran parte de los elementos de red constituyen elementos externos y altamente distribuidos geográficamente, inherentemente expuestos a las condiciones climáticas y a fenómenos meteorológicos adversos.



Riesgos y oportunidades de transición

En cuanto a los riesgos de transición, destacan, por un lado, los posibles cambios en las expectativas de clientes empresariales, financiadores y accionistas en materia de sostenibilidad, en un contexto en el que las prioridades regulatorias y de mercado se encuentran en constante evolución. Por otro lado, la Compañía reconoce el riesgo reputacional vinculado al cumplimiento de sus compromisos de reducción de emisiones de GEI, especialmente en relación con el Alcance 3, sobre el cual MasOrange tiene un control más limitado.

En paralelo, MasOrange ha identificado oportunidades significativas asociadas al cambio climático. Entre ellas, la reducción de costes operativos a través de la autogeneración y la mejora de la eficiencia energética en sus operaciones, apalancadas en las iniciativas definidas en su Plan de Transición.

Asimismo, la Compañía observa potencial en el desarrollo y comercialización de soluciones tecnológicas que contribuyan a la descarbonización de otros sectores. En este sentido, el despliegue de la tecnología 5G *Stand Alone* permitirá nuevos casos de uso basados en la integración de IoT, Inteligencia Artificial y *Edge Computing* para la protección ambiental, como la monitorización en tiempo real de la huella de carbono, la medición de la contaminación, la gestión inteligente del tráfico o la prevención y control de incendios mediante drones. De igual forma, el Grupo está impulsando el desarrollo de productos y soluciones orientados a la gestión de crisis climáticas y al refuerzo de la resiliencia operativa, como el proyecto en curso de detección temprana de incendios basado en Inteligencia Artificial y la conectividad del Grupo.

Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

Por otro lado, con el objetivo de robustecer la resiliencia tanto operativa como estratégica del Grupo, MasOrange cuenta con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) orientado a la mejora continua ciclo a ciclo. Como parte de este SGCN se realizan análisis de riesgos, se establecen planes y estrategias de respuesta y se implementan controles de resiliencia que abarcan específicamente los riesgos climáticos, con el objetivo de prevenir sus impactos y favorecer la recuperación cuando se producen.

Los desastres naturales de gran magnitud vividos recientemente (las lluvias torrenciales en Valencia en octubre de 2024 y los incendios forestales del verano de 2025) han evidenciado que esta gestión aumenta la preparación y la resiliencia de la Compañía ante eventos extremos. Para mayor detalle sobre este sistema, véase el apartado “Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (SBM-3)” del capítulo de Información General (NEIS 2).

En el análisis de riesgos de continuidad de negocio se han considerado los servicios más críticos B2C y B2B, los procesos *Customer Journey* esenciales y los procesos de soporte más relevantes para el Grupo. Cabe destacar que no se han excluido riesgos físicos dentro de dicho análisis. El catálogo de riesgos evaluados incorpora amenazas climáticas y de desastres naturales, para las que se proponen medidas de control, estrategias y planes de continuidad y recuperación.

Para llevar a cabo dicho análisis, MasOrange ha definido una Metodología de Gestión de Riesgos de Continuidad de Negocio, que constituye el documento oficial para la gestión de riesgos de continuidad. Dicha metodología define los principios, procesos y roles implicados en la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos que puedan afectar la continuidad operativa de la organización. Asimismo, incluye criterios de valoración de impacto y probabilidad, describe el modelo de gobierno y reporte y detalla las estrategias de respuesta (mitigación, aceptación, transferencia o eliminación) según el nivel de riesgo aceptable aprobado por la Dirección. La gestión de riesgos se integra con el sistema corporativo y la normativa



ISO22301, asegurando la coordinación entre áreas y la mejora continua. Este análisis se actualiza de manera periódica para asegurar su objetividad y precisión, reduciendo incertidumbres en el negocio.

El análisis de riesgos de resiliencia más reciente ha identificado riesgos de diferentes tipos, destacando fallos en la cadena de suministro, ciberataques, fallos que afecten a la tecnología de red y de sistemas, actos vandálicos y sabotajes en infraestructuras y desastres naturales. Adicionalmente, se ha analizado la indisponibilidad de infraestructuras críticas y servicios por eventos disruptivos como una catástrofe natural, que podrían afectar a centros de datos o infraestructuras críticas, dejando sin servicio a clientes.

En este sentido, MasOrange reconoce que el cambio climático puede afectar a una compañía de telecomunicaciones como el Grupo de múltiples maneras. Entre los fenómenos más relevantes se encuentran los siguientes:

- **Daños a la infraestructura** por eventos meteorológicos extremos, como lluvias torrenciales, inundaciones y tormentas, que impactan a las torres de telecomunicaciones e infraestructuras esenciales.
- **Interrupciones en el suministro eléctrico**, dado que las redes dependen de un flujo energético constante y los apagones prolongados comprometen la continuidad de los servicios.
- **Aumento de los costes operativos**, por la necesidad de reforzar la infraestructura y desplegar medidas de resiliencia como tecnologías más robustas y sistemas de energía de soporte.
- **Impacto en la cadena de suministro**, debido a alteraciones en la producción y transporte de equipos y materiales que retrasan proyectos y mantenimiento.
- Y **cambio en la demanda de servicios**, con aumentos repentinos en situaciones de emergencia que ponen a prueba la capacidad de la red.

Riesgos y oportunidades resultantes del análisis de doble materialidad

Cabe destacar que, en el análisis de doble materialidad realizado en 2024, MasOrange ya identificó diversos riesgos y oportunidades materiales asociados al cambio climático, los cuales se encuentran alineados con los aspectos clave identificados en el análisis de riesgos climáticos llevado a cabo en el presente ejercicio.

Entre los principales riesgos se encuentran el incremento del coste de la energía derivado del creciente tráfico de datos y de la mayor demanda de red, así como la exposición a desastres naturales y a los impactos del cambio climático, que podrían provocar la pérdida de activos y una disminución de la productividad.

Por otra parte, entre las oportunidades destacan el desarrollo de soluciones basadas en tecnologías 5G, IoT y Cloud, que podrían permitir a los clientes adaptarse a los efectos del cambio climático, optimizando al mismo tiempo el uso de los recursos. Asimismo, la adopción de tecnologías energéticamente más eficientes podría contribuir a mejorar la reputación corporativa mediante el cumplimiento acelerado de los objetivos y metas de reducción de emisiones de GEI, además de generar una reducción de los costes operativos.



Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

Plan de Acción Climática para la mitigación del cambio climático (E1-1)

MasOrange cuenta con un Plan de Acción Climática que analiza los riesgos climáticos y describe cómo el Grupo realiza la transición hacia un modelo de negocio sostenible. Durante el ejercicio 2025, como parte dicho plan, MasOrange ha desarrollado un Plan de Descarbonización (2024-2040) donde se definen las actuaciones necesarias para cumplir con los objetivos de reducción de emisiones fijados para 2030¹² y 2034 y para alcanzar un balance neto de cero emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en 2040. Los objetivos se han definido considerando como año base el ejercicio 2024 y los plazos temporales establecidos por SBTi. Este Plan, que recoge los requerimientos de la CSRD para el Plan de Transición, fue presentado al Comité de Dirección en el SteerCo ESG y aprobado por el Consejo de Administración junto con la formulación del presente Informe.

Para la definición de dichos objetivos, el Grupo ha tomado como referencia los criterios establecidos por la iniciativa SBTi (*Science Based Targets initiative*), garantizando, por un lado, su alineación a corto plazo con la limitación del calentamiento global a 1,5 °C para las emisiones de alcance 1 y 2 y con la senda WB2C (*Well Below 2°C*) para las emisiones de alcance 3, en consonancia con el Acuerdo de París; y, por otro lado, su compatibilidad a largo plazo con la limitación del calentamiento global a 1,5 °C para la totalidad de la huella de carbono.

El Plan de Descarbonización es la hoja de ruta de MasOrange para reducir tanto las emisiones directas, como las indirectas asociadas a la cadena de valor del Grupo. El plan identifica las áreas sobre las que actuar y palancas de actuación con acciones asociadas.

¹² MasOrange ha establecido un objetivo intermedio dentro de la senda SBTi.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Ámbito	Palancas de descarbonización	Acciones
Flota	Renovación de la flota de vehículos con tecnologías de bajas emisiones.	Incremento la electrificación de la flota de vehículos. Repostaje de combustibles renovables.
Red	Suministro de energía de bajas emisiones a emplazamientos de Red.	Reducción del consumo de electricidad asociado al apagado de nodos de MASMOVIL para migrar los clientes a Orange. Uso de electricidad renovable por TowerCos.
	Compra de equipamiento de Red con bajo impacto en su ciclo de vida. Contratación de servicios de Red con bajas emisiones en su prestación.	Compra de equipamiento de red aplicando criterios de bajo impacto en su ciclo de vida. Incorporación de criterios de bajas emisiones en la contratación de prestaciones de servicios.
Operaciones / Inmuebles	Reducción del potencial de calentamiento global de los refrigerantes en sistemas de climatización.	Sustitución de refrigerantes de climatización por gases con bajo potencial de calentamiento en red propia e inmuebles.
Dispositivos	Oferta de dispositivos más sostenibles.	Establecimiento de un sistema de homologación de dispositivos que permita transformar progresivamente el catálogo de productos hacia una oferta mayoritariamente sostenible. Incorporación en la oferta de venta dispositivos reacondicionados. Aumento del ratio <i>router</i> -decos reacondicionados.
Compras	Aplicación de requisitos de sostenibilidad para la compra de bienes y servicios de bajas emisiones.	Implementación de especificaciones para la compra de equipamiento, suministros y consumibles con bajas emisiones en su ciclo de vida y para la contratación de servicios con bajas emisiones en su prestación.
	Promover la adquisición de compromisos de reducción de la huella de carbono para determinados proveedores.	Adhesión a SBTi de los proveedores.
Logística	Optimización de la logística de envíos a cliente.	Agrupación de pedidos para entrega en tienda. Como objetivo a corto plazo, el Grupo ha establecido para 2027 que sus clientes utilicen este método de entrega para dispositivos móviles.
	Reducción de las emisiones de última milla.	Definición de especificaciones de sostenibilidad para operadores logísticos. Uso de vehículos de bajas emisiones y combustibles renovables principalmente en vehículos ligeros de distribución final.

Además de las palancas y acciones descritas anteriormente, el Grupo mantiene su compromiso de adquisición del 100% de la electricidad consumida con garantía de origen renovable.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

La siguiente tabla muestra las proyecciones de reducción de emisiones aplicando la hoja de ruta de descarbonización previamente detallada:

Proyecciones	Año base (2024)	Corto plazo (2030)		Intermedio (2034)		Largo plazo (2040)	
	t CO2e	t CO2e	%	t CO2e	%	t CO2e	%
Emisiones Alcance 1	5.814	3.561	-41 %	2.510	-59 %	837	-90 %
Emisiones Alcance 2	0	0	— %	0	— %	0	— %
Emisiones Alcance 3	653.025 ¹³	663.577	2 %	496.460	-35 %	213.928	-90 %

(*) El inventario de emisiones de GEI de MasOrange se ha elaborado de acuerdo con el GHG Protocol.

(**) Se ha definido un año base (2024) que permite medir el progreso de reducción de GEI de forma objetiva.

Durante el desarrollo del Plan de Descarbonización, MasOrange ha llevado a cabo una evaluación interna de las posibles emisiones bloqueadas, concluyendo que, dado que los activos de MasOrange y los productos que comercializa utilizan electricidad para su funcionamiento, y considerando que tanto la Compañía como el sistema eléctrico español avanzan hacia una matriz renovable, las emisiones bloqueadas asociadas a estos activos y productos clave son poco significativas y no comprometerán el objetivo de alcanzar cero emisiones netas en 2040.

Dicho plan está integrado y armonizado con la estrategia general¹⁴ y la planificación financiera de MasOrange. Asimismo, MasOrange cuenta con criterios ESG en su proceso de aprovisionamiento y continua trabajando para integrar los criterios específicos establecidos por la Taxonomía Europea para inversiones sostenibles en su procedimiento de toma de decisiones financieras.

Por último, cabe destacar que MasOrange cuenta con un Plan de Descarbonización y una hoja de ruta para conseguir ser Net Zero en 2040. Para más información sobre las actuaciones desarrolladas en 2025 y las metas a futuro en materia de mitigación del cambio climático, véanse los apartados “Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático (E1-3)” y “Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo (E1-4)”.

¹³ La cifra de Alcance 3 relativa al ejercicio 2024 ha sido ajustada por la actualización de los factores de emisión y por un cambio de alcance en la categoría 1 del Alcance 3.

¹⁴ MasOrange no lleva a cabo actividades económicas relacionadas con el carbón, el petróleo o el gas.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el clima (NEIS 2 IRO-1)

En relación con el proceso seguido por MasOrange para determinar los impactos, riesgos y oportunidades materiales, véase el apartado “Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (NEIS 2 IRO-1)” donde se describen las cuatro fases del análisis de doble materialidad: entendimiento, identificación, evaluación y determinación.

Como resultado del análisis de doble materialidad llevado a cabo en 2024, MasOrange ha identificado diversos impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el cambio climático. A continuación, se indica en qué parte de la cadena de valor se originan, su efecto y su vinculación con la estrategia o el modelo de negocio del Grupo:

Temática	Cadena de valor	Breve descripción y efectos de los IROs	Efecto sobre el medio ambiente	Vinculación estrategia
Eficiencia energética y renovables	Operaciones propias	Impacto positivo real a corto plazo: MasOrange consume un 100% de electricidad que proviene de fuentes de energía renovable.	Reducción de las emisiones de GEI.	Alineamiento con la estrategia de sostenibilidad
		Riesgo potencial a medio plazo: MasOrange utiliza conexión 5G que, a pesar de consumir menos energía que otros tipos de conexión, podría suponer un riesgo por el aumento de los costes de energía con el creciente tráfico de datos y demanda de red.	N/A	Costes asociados al consumo energético de las actividades.
	Fases posteriores	Impacto negativo real a corto plazo: MasOrange ofrece servicios que requieren de una gran cantidad de energía, en muchos casos de manera constante.	Alto consumo energético.	Oferta de servicios intrínsecos a la actividad de MasOrange
	Toda la cadena de valor	Impactos negativos reales a corto plazo: El sector de telecomunicaciones consume cada vez más energía debido a nuevas tecnologías (contenidos, IA...) MasOrange y terceros con los que colabora utilizan centros de datos para alimentar hardware crítico e infraestructura de TI que consume una gran cantidad de energía.	Alto consumo energético.	Oferta de servicios intrínsecos a la actividad de MasOrange



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Temática	Cadena de valor	Breve descripción y efectos de los IROs	Efecto sobre el medio ambiente	Vinculación estrategia
Mitigación del cambio climático (GEI)	Operaciones propias - Infraestructura de datos y red propia	<p>Impactos positivos reales a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange cuenta con una estrategia para luchar contra el cambio climático y mejorar la eficiencia energética basada en el Plan estratégico ESG y en la política integrada de medio ambiente y energía, entre otros aspectos. MasOrange está comprometido con la lucha por el cambio climático y cuenta con una estrategia de eficiencia energética: compartición de red con terceros, planes de obsolescencia y renovación en equipos de climatización, funcionalidades de ahorro energético (Power Saving Features), edificios más eficientes, monitorización para una correcta gestión energética de la red, aumento de la eficiencia energética de los Centros de Procesamiento de Datos entre otros. MasOrange trabaja en diversas líneas estratégicas para reducir sus emisiones (Alcances 1, 2 y 3) con planes de acción que incluyen: la implantación de paneles fotovoltaicos y de configuraciones inteligentes que permiten apagar equipos cuando no se utilizan, sustitución de gases refrigerantes y de extinción por otros de menor impacto ambiental en Centros de Procesamiento de Datos, cambio de gasóleo B a biodiésel y gas natural, e iniciativas de economía circular. 	Reducción de la demanda por energía y prevención de emisiones de GEI.	Alineamiento con la estrategia de sostenibilidad
		<p>Impacto negativo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange utiliza energía no renovable en sus operaciones propias (consumo de gasóleo en grupos electrógenos para garantizar el suministro eléctrico en edificios, vehículos propios, etc.) que genera emisiones de gases de efecto invernadero. 	Generación de emisiones de GEI.	Consumo energético inherente a la actividad del Grupo
Mitigación del cambio climático (GEI)	Operaciones propias - Infraestructura de datos y red propia	<p>Oportunidad potencial a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange podría convertir el desarrollo de soluciones basadas en tecnologías 5G/IoT/Cloud que permita a los clientes adaptarse o mitigar los efectos del cambio climático y optimizar el uso de los recursos, en un incremento de sus ingresos y diversificación del negocio. 	N/A	Enfoque estratégico de la oferta de servicios del Grupo
		<p>Impacto positivo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange y el sector de telecomunicaciones juegan un papel activo en la reducción de la huella de carbono al facilitar el teletrabajo en empresas y administraciones y trabajadores, que minimiza los desplazamientos. <p>Impacto negativo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> El crecimiento exponencial del uso de los productos y servicios por parte de los consumidores y usuarios finales de MasOrange requiere de una gran cantidad de energía que genera emisiones GEI. 	Prevención de emisiones de GEI por empleados.	Consecuencias de los servicios ofertados por MasOrange Uso creciente por parte de los clientes de los servicios ofertados por MasOrange



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Temática	Cadena de valor	Breve descripción y efectos de los IROs	Efecto sobre el medio ambiente	Vinculación estrategia
Adaptación al cambio climático	Operaciones propias - Infraestructura de datos y red propia	<p>Oportunidad potencial a medio plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange podría convertir el uso de tecnologías energéticamente más eficientes en una mejora para la reputación de MasOrange por el logro acelerado de los objetivos y las metas de reducción de emisiones GEI, así como la reducción de costes operativos. 	N/A	Alineamiento con la estrategia de sostenibilidad
		<p>Riesgo potencial a medio plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las operaciones de MasOrange podrían verse expuestas a desastres naturales y a impactos del cambio climático, como huracanes o inundaciones, lo que podría dañar su infraestructura, causando pérdida de activos y productividad, así como mayores costes de reparación y menos ingresos por interrupciones. 	N/A	Posibles interrupciones en la actividad habitual del Grupo

Metodología del análisis de riesgos climáticos¹⁵

Por otro lado, MasOrange ha analizado su gestión del cambio climático mediante la identificación y evaluación de sus riesgos físicos y de transición, además de sus oportunidades. El proceso del análisis se ha integrado mediante una metodología basada en cuatro pilares: la identificación de riesgos, la definición de horizontes temporales y selección de escenarios climáticos, el cálculo del riesgo inherente considerando exposición y vulnerabilidad, y la estimación del riesgo residual en función de la capacidad de mitigación en el caso de los riesgos de transición y la capacidad de adaptación en los riesgos físicos. En la actualidad, MasOrange continua este análisis para profundizar en la cuantificación de los efectos financieros asociados a los distintos escenarios y eventos climáticos, garantizando así la integración de estos impactos en la planificación estratégica y la gestión de riesgos.

Se han definido **tres horizontes temporales** de análisis:

- **Corto plazo:** 2030.
- **Medio plazo:** 2040.
- **Largo plazo:** 2050.

Estos hitos permiten evaluar la evolución de los riesgos físicos bajo distintos escenarios climáticos y garantizan la coherencia con los objetivos estratégicos de la Compañía y con los marcos regulatorios europeos e internacionales. En este contexto, MasOrange se ha fijado como objetivo alcanzar las cero emisiones netas en 2040, en línea con el compromiso sectorial, mientras que 2050 marca el horizonte establecido por la Unión Europea para la consecución de la neutralidad climática.

Riesgos climáticos físicos

Para el análisis de riesgos climáticos se han utilizado **dos escenarios** reconocidos internacionalmente:

- **RCP 2.6** (alineado con la limitación del calentamiento global a 1,5 °C).

¹⁵ Este análisis, que incluye diferentes escenarios y horizontes temporales, se ha llevado a cabo con la herramienta "EY CAP", que analiza la exposición de los activos frente a la existencia de eventos climáticos, evaluando la exposición al riesgo climático.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

- **RCP 8.5** (escenario de altas emisiones).

Ambos provienen de las proyecciones del *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) y están armonizados con la información científica más avanzada, garantizando consistencia con las metodologías recomendadas por organismos internacionales y marcos regulatorios europeos.

Por un lado, el escenario RCP 2.6 se presenta normalmente como el escenario de emisiones más bajo, se caracteriza por niveles de emisiones de GEI estables hasta 2020, que posteriormente disminuyen y se vuelven negativos en 2100. Según la evolución actual de las emisiones globales de GEI, esta trayectoria parece difícilmente plausible.

En cambio, el escenario RCP 8.5 representa un escenario razonable de peor caso y se utiliza ampliamente para la evaluación del riesgo climático y las pruebas de estrés. El RCP 8.5 fue seleccionado específicamente como un escenario base de alto impacto y no estaba destinado a presentarse como el resultado más probable de un escenario de “negocios como siempre” sin políticas.

Como se ha mencionado con anterioridad, para identificar los peligros aplicables a MasOrange se ha tomado como referencia el **Apéndice A de la Taxonomía y el AR11 de la NEIS E1**, clasificándolos según las dos categorías establecidas de agudos y crónicos. Para ello, se han contemplado los activos críticos desde el punto de vista de la continuidad del negocio, así como los activos de la red móvil y fija y la red de tiendas distribuidos por toda la geografía española, lo que permite una representación sólida y completa del riesgo, asociando cada peligro a la tipología de activos correspondiente para evaluar de forma diferenciada su posible impacto.

MasOrange ha evaluado la **exposición y vulnerabilidad** de sus activos frente a peligros relacionados con el clima en los distintos horizontes temporales descritos y conforme a los escenarios de referencia, combinando datos climáticos con información específica de los activos de la Compañía, incluyendo su ubicación, sus características operativas y su relevancia económica, así como otras variables como el consumo energético o los precios de la energía asociados a cada tipo de activo, para calcular el impacto financiero, la probabilidad, la magnitud y la duración de estos peligros. Los peligros considerados son el resultado del estudio realizado con un nivel de detalle que incluye coordenadas geoespaciales para evaluar la exposición y vulnerabilidad. Cabe destacar que la vida útil prevista de los activos considera los horizontes temporales empleados, los cuales están alineados con la planificación estratégica y los planes de asignación de capital. Esta coherencia permite integrar la gestión de riesgos y la toma de decisiones a lo largo de la vida útil de los activos.

La resolución espacial utilizada para el cálculo de la exposición se ha basado en información pública procedente de fuentes como *Aqueduct* y en el *European Soil Data Centre*, entre otras, que proporcionan datos consistentes y de alta resolución sobre factores de riesgo, como el estrés hídrico. Este enfoque permite determinar cómo los activos pueden estar expuestos o ser sensibles a los distintos peligros físicos relacionados con el clima, lo que genera riesgos físicos brutos para MasOrange. Por otro lado, la vulnerabilidad se ha evaluado en línea con los parámetros del análisis de riesgos corporativos, considerando de forma estructurada los distintos tipos de impacto asociados a los peligros climáticos. Para cada escenario y tipo de daño identificado, se han analizado **tres dimensiones** principales:

- El impacto en ingresos.
- Otras causas con repercusión financiera (como, por ejemplo, los costes de reparación o los incrementos de costes operativos).
- Las implicaciones sobre la continuidad del negocio, que incluyen la afección a clientes y a la operativa.



Riesgos climáticos de transición

MasOrange ha evaluado los riesgos y oportunidades de transición a los que está expuesta mediante un análisis focalizado en las principales actividades económicas del Grupo, en concreto, en los servicios de telecomunicaciones (red fija, red móvil, productos y servicios comercializados y bienes y servicios comprados y adquiridos).

Para los riesgos y oportunidades de transición, se han utilizado como referencia los escenarios de la Agencia Internacional de Energía que proponen un enfoque basado en escenarios que se apoya en el Modelo Global de Energía y Clima (GEC) para examinar las tendencias futuras. Los dos escenarios que se utilizaron a lo largo del proceso del análisis de oportunidades y riesgos de transición son el:

- **Stated Policies Scenario (STEPS)**, equivalente a SSP1 - 2.6.
- **Net Zero Emissions 2050 (NZE)**, equivalente a SSP1 - 1.9.

Para este análisis, se considera que la probabilidad y la magnitud de los eventos de transición viene determinada por las variables socioeconómicas extraídas del escenario.

Ambos escenarios son exploratorios, no predictivos, y se apoyan en la evidencia científica más reciente del IPCC y en una modelización energética detallada. El STEPS refleja la evolución del sistema energético global bajo las políticas actualmente vigentes o anunciadas, sin incorporar objetivos climáticos aspiracionales sin respaldo normativo. Actúa como un escenario de referencia realista, pero incompatible con el Acuerdo de París, ya que conduce a un aumento de la temperatura media global de alrededor de 2,5 °C a finales de siglo.

Por su parte, el NZE traduce el objetivo de limitar el calentamiento global a 1,5 °C en una trayectoria técnicamente viable hacia la neutralidad climática en 2050. Exige reducciones rápidas e inmediatas de emisiones, con una caída de aproximadamente el 50 % para 2035 y emisiones netas nulas en 2050. El sector eléctrico lidera esta transformación mediante una expansión masiva de energías renovables, redes, almacenamiento, y un mayor papel de la energía nuclear e hidráulica.

En este contexto, la Unión Europea impulsa una profunda transformación de su sistema energético para cumplir objetivos climáticos ambiciosos, reforzar su seguridad energética y mantener su competitividad. La transición se apoya en la electrificación, el despliegue acelerado de renovables y la mejora de la eficiencia energética, con especial atención a la industria y a los sectores difíciles de descarbonizar de cara a los objetivos de 2035 y 2040.

Aunque los escenarios de la Agencia Internacional de la Energía aportan un marco coherente, científicamente robusto y con elevada trazabilidad metodológica, presentan limitaciones en cuanto a granularidad nacional y especificidad sectorial. Por este motivo, se han complementado con modelización interna propia, orientada a reflejar con mayor precisión la realidad del sistema energético español y las particularidades del negocio. En cualquier caso, la materialización efectiva de las trayectorias descritas en cada escenario no es automática ni garantizada, sino que está condicionada de forma decisiva por el grado de ambición, coherencia y estabilidad de las políticas públicas, especialmente a nivel de la Unión Europea y, de manera específica, de España, así como por la capacidad de implementación de los marcos regulatorios, de inversión y de aceptación social necesarios para sostener la transición energética.

Para identificar los sucesos de transición aplicables a MasOrange, se ha tomado como referencia el AR12 de la NEIS E1, clasificándolos según las cuatro categorías establecidas: políticas y legislación, tecnología, mercado y reputación. Cabe destacar que, el Grupo ha evaluado la evolución futura de los



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

impactos actuales y actividades empresariales, teniendo en cuenta los parámetros de la probabilidad, la magnitud y la duración de los sucesos identificados.

Asimismo, no se han identificado activos ni actividades que resulten incompatibles con la transición hacia una economía neutra en carbono. Como operador de telecomunicaciones, la Compañía opera en un sector que desempeña un papel facilitador en la transición climática, tanto mediante la mejora continua de la eficiencia energética de sus redes como a través del desarrollo de servicios digitales que contribuyen a reducir emisiones en otros sectores económicos, tal y como se recoge en el análisis de oportunidades previamente descrito. Aun así, el análisis de riesgos y oportunidades de transición permite a MasOrange anticipar necesidades de adaptación y reforzar aquellas iniciativas que apoyan este proceso.

Por último, cabe destacar que los escenarios climáticos utilizados son compatibles con las hipótesis básicas relacionadas con el clima utilizadas en las CCAACC (véase el apartado "1.10.3 Consideración de los riesgos del cambio climático" de las mismas).

Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo (E1-2)

MasOrange cuenta con diversas políticas relacionadas con el cambio climático que reflejan el compromiso del Grupo con la mitigación y adaptación al cambio climático, la eficiencia energética y el uso de energías renovables. Con estas políticas MasOrange gestiona la totalidad de sus impactos, tanto positivos como negativos, y riesgos materiales relacionados con el cambio climático. Para asegurar el conocimiento de dichas políticas, promover el acceso a formaciones y al desarrollo de capacidades, la Compañía pone a disposición de todos los empleados Campus MasOrange.

Política ESG

La Política ESG establece los principios fundamentales y el marco general de actuación para la gestión de prácticas de sostenibilidad. Esta política integra la responsabilidad social en el modelo de negocio de MasOrange y fomenta la creación de valor sostenible, el respeto al medio ambiente, la lucha contra el cambio climático mediante acciones de mitigación y adaptación, y el uso de energías renovables. Asimismo, promueve una gestión responsable de los impactos, riesgos y oportunidades ESG.

Aprobada por el Consejo de Administración, la política está disponible en la página web del Grupo y es aplicable a todas las sociedades que lo conforman.

Política de Medio Ambiente y Energía

La Política de Medio Ambiente y Energía establece el marco de referencia para la gestión ambiental en MasOrange, alineada con el Plan Estratégico ESG. Asimismo, incluye principios de mejora continua, eficiencia energética, economía circular, protección de biodiversidad y cumplimiento normativo. Dicha política ha sido aprobada por el CEO del Grupo y se encuentra disponible en la página web corporativa, siendo aplicable a todas las sociedades que lo conforman para todas las actividades y departamentos de la Compañía.

Política de Continuidad de Negocio

La Política de Continuidad de Negocio establece las directrices del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de MasOrange, asegurando la disponibilidad y continuidad de sus operaciones frente a incidentes o desastres. En esta se detalla el enfoque basado en la identificación, evaluación y gestión de riesgos, incluyendo en el alcance amenazas ambientales, climáticas, tecnológicas, ciberseguridad, físicas y las relacionadas con la seguridad



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

y salud de las personas. Dicha política ha sido aprobada por el CEO del Grupo y se encuentra disponible en la página web corporativa, siendo aplicable para todos los empleados del Grupo, ciertos proveedores, procesos, sistemas de tecnología e infraestructuras.

Otros mecanismos relevantes

Sistema de Gestión Ambiental y Energética

El Sistema de Gestión Ambiental y Energética refleja el compromiso de MasOrange con la gestión ambiental en todas sus empresas. Este sistema se fundamenta en las normas ISO 14001, ISO 14064, ISO 50001 y en el Reglamento EMAS, garantizando el cumplimiento de los más altos estándares medioambientales y de la normativa legal vigente. Además, el sistema cuenta con certificación externa y es auditado anualmente para promover la mejora continua.

Inscripción en el Registro de la Huella de Carbono

El Grupo ha obtenido, para la Huella de Carbono 2024, el sello “Calculo y Reduzco”, acreditación concedida por la Oficina Española del Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico, para sus sociedades Orange Espagne S.A.U. y Euskaltel, S.A.U. Asimismo, también ha sido certificada, con el sello “Calculo”, R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. Este sello permite identificar, para un periodo anual, tres niveles de participación: cálculo de la huella de carbono, su reducción y compensación.



Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático (E1-3)

A lo largo de 2025, MasOrange ha llevado a cabo numerosas iniciativas¹⁶ relacionadas con el cambio climático, orientadas a generar impactos positivos y aprovechar las oportunidades, así como a prevenir impactos negativos y establecer medidas de mitigación de riesgos.

Es importante señalar que MasOrange ya venía desarrollando actuaciones en materia de cambio climático con anterioridad al propio Plan de Descarbonización 2024-2040. Este plan permite ahora estructurar, priorizar y acelerar dichas actuaciones, pero muchas de las iniciativas reportadas en 2025 tienen su origen en esfuerzos previos del Grupo en eficiencia energética, energías renovables, economía circular e innovación tecnológica.

El alcance de las iniciativas abarca todas las fases de la cadena de valor (aguas arriba, operaciones propias y aguas abajo) y todas ellas están alineadas con las políticas corporativas del Grupo y contribuyen al logro de sus objetivos estratégicos.

Asimismo, para asegurar la trazabilidad con las actuaciones recogidas en el apartado E1-1 (Plan de Descarbonización), se destaca que algunas de las medidas incluidas en dicho plan, aunque aprobadas y planificadas en 2025, están programadas para iniciarse a lo largo de 2026.

¹⁶ Las actuaciones mencionadas a continuación se recogerán, cuando proceda, mediante las correspondientes actividades taxonómicas y sus indicadores clave de rendimiento. Esta información podrá consultarse en el apartado relativo a la Taxonomía Europea (actividades elegibles y alineadas).



Infraestructura

MasOrange garantiza que el 100% de la electricidad consumida en sus suministros propios procede de **fuentes renovables con Garantía de Origen (GdO)**. Para ello, el Grupo combina dos mecanismos:

- Acuerdos de compra a largo plazo (PPA), que aseguran la trazabilidad y estabilidad del suministro renovable en determinados contratos.
- Compra de energía renovable certificada, respaldada por Garantías de Origen emitidas por los proveedores en el resto de los casos.

Esta estrategia permite reforzar la transparencia, asegurar la continuidad del suministro y reducir la dependencia de fuentes no renovables, cumpliendo con los compromisos de descarbonización y los requisitos de trazabilidad exigidos por la normativa europea.

El Grupo trabaja en reducir las emisiones de Alcance 3, habiendo alcanzado acuerdos con algunos proveedores que permiten en 2025 que el 46% del consumo eléctrico provenga de fuentes de origen renovable, con el objetivo de llegar al 100% para 2040 a lo largo de las fases anteriores de la cadena de valor.

Edificios y centros de procesamiento de datos

En relación con la reducción de gases de efecto invernadero, MasOrange mantiene un programa de renovación de equipos de climatización técnica, que consiste en la sustitución de equipos con más de 15 años de antigüedad para mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de alcance 1 en operaciones propias.

Adicionalmente, el Grupo ha sustituido luminarias fluorescentes por tecnología LED en las oficinas de Derio con el objetivo de contribuir a la reducción del consumo eléctrico. Con esto se contribuye a la optimización del consumo energético en la zona de oficinas y a la mejora de la eficiencia.

MasOrange ha trabajado en la instalación de paneles solares fotovoltaicos en azoteas para autoconsumo en 23 edificios. De esta manera no solo se consigue aumentar el autoconsumo de energía renovable en los emplazamientos del Grupo sino que también se disminuye la energía tomada de la red y se mejora la eficiencia energética.

Red

Asimismo, MasOrange está llevando a cabo apagados de nodos HFC¹⁷ dentro del proyecto de migración del acceso fijo a FTTH (Fiber to the Home)¹⁸. Esta tecnología ofrece mayor resiliencia frente a factores climáticos como la humedad y las tormentas eléctricas, lo que se traduce en una mayor continuidad y estabilidad de los servicios de comunicaciones ante condiciones adversas, además de reducir la demanda energética al eliminar la duplicidad de redes y emplear equipos más eficientes. En este sentido, en 2025 se han desactivado 501 suministros eléctricos.

MasOrange también ha trabajado en la optimización y consolidación de la infraestructura de red móvil MMV¹⁹, dado que ha procedido al apagado de 4.652 nodos entre 2024 y 2025. Con esto, el Grupo está racionalizando su arquitectura para eliminar duplicidades y maximizar la eficiencia en el uso de los recursos existentes. La simplificación de la topología y la integración de capacidades aumentan la resiliencia y la flexibilidad, y reducen la complejidad operativa y de mantenimiento. De esta manera se agilizan los despliegues y se mejora el rendimiento de la red.

El Grupo está racionalizando su arquitectura para eliminar duplicidades y maximizar la eficiencia en el uso de los recursos existentes.

¹⁷ HFC (Hybrid Fiber Coax) es una tecnología que combina fibra óptica y el cable de televisión para llevar internet de alta velocidad, TV y telefonía hasta el hogar.

¹⁸ FTTH es una tecnología de acceso que lleva fibra óptica directamente hasta la vivienda para ofrecer internet de alta velocidad y baja latencia.

¹⁹ La red MMV es la red móvil de MasOrange que usa equipos de distintos fabricantes trabajando juntos como una sola red, más eficiente y fiable.



En relación con la eficiencia operativa, MasOrange ha llevado a cabo un despliegue de equipos compatibles con Open RAN²⁰. Con esto, el Grupo está transformando su red para permitir actualizaciones sin reemplazar la infraestructura completa. La modularidad y la interoperabilidad entre múltiples proveedores aumentan la resiliencia y la flexibilidad, y reducen la dependencia de un único fabricante. De esta manera se agilizan los despliegues y se mejoran la respuesta ante desastres naturales y otras emergencias.

Dispositivos móviles

En cuanto a las etiquetas energéticas de los dispositivos que comercializa el Grupo, MasOrange ha implementado la identificación de dispositivos y la comunicación de su clasificación energética. Con esto, el Grupo se ha adaptado a la legislación vigente, permitiéndole proporcionar información clara sobre el consumo de distintos equipos, permitiendo a clientes y usuarios conocer y comparar su eficiencia.

Logística

En materia de dispositivos móviles, MasOrange cuenta con una estrategia de eficiencia logística para reducir las emisiones asociadas a los repartos promoviendo la recogida en tienda frente al envío por mensajero.

Esta iniciativa contempla la consolidación de stock en puntos de venta y la digitalización de procesos logísticos. Además de mejorar la experiencia del cliente, esta tipología de entrega más ecológica permite reducir el número de envíos individuales, optimizar el uso de valijas reutilizables y minimizar el riesgo de fraude para beneficio del consumidor.

Parámetros y metas

Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo (E1-4)

Como se ha mencionado anteriormente, MasOrange ha establecido su Plan de Descarbonización (2024-2040) durante el ejercicio 2025. Para garantizar su compatibilidad con la limitación del calentamiento global a 1,5°C, el Grupo ha solicitado la validación externa por parte de SBTi de dichas metas²¹.

Tanto las palancas como las metas establecidas por MasOrange se han detallado en el apartado "**Plan de transición para la mitigación del cambio climático (E1-1)**". Adicionalmente, MasOrange cuenta con metas a corto plazo en materia de mitigación del cambio climático:

²⁰ Los equipos compatibles con Open RAN son equipos de red móvil que usan estándares abiertos (normas técnicas públicas que cualquiera puede usar) para funcionar juntos aunque sean de distintos fabricantes.

²¹ Hasta el momento, la fijación de metas se había realizado de manera interna.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Pilar estratégico	Temas	Descripción de la meta y ambición para 2027-2040
Energía y cambio climático	Mitigación del cambio climático	Reducción 41% de emisiones Alcance 1 en 2030 Reducción 90% de emisiones Alcance 1, 2 y 3 en 2040 100% de compensación de emisiones GEI (alcance 1) 100% de electricidad renovable vs consumo directo total Consumo de energía (GWh) < 224 96% de energía renovable vs total de energía
	Adaptación al cambio climático	Implementación del Plan de Adaptación y Resiliencia

Consumo y combinación energéticos (E1-5)

En el compromiso de MasOrange con el medio ambiente, juega un papel principal la eficiencia en el uso y consumo de energía eléctrica y combustibles, para lo que el Grupo utiliza el sistema de gestión ambiental y energética para sistematizar la labor de medición y valoración de actividades llevadas a cabo e identifica oportunidades de mejora.

A continuación se presenta información sobre el consumo energético de MasOrange en sus operaciones propias, definiendo la procedencia de dicha energía: fuentes fósiles, nucleares o renovables.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Consumo total de energía (MWh)²²	2025	2024	% Variación
Consumo total de energía fósil (MWh)	8.187,96	8.079,00	1,35 %
Consumo de combustible procedente de fuentes fósiles (MWh)	8.058,38	7.947,00	1,40 %
Consumo de gas natural (MWh)	129,57	132,00	-1,84 %
% Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía	3,76 %	3,61 %	4,30 %
Consumo total de energía nuclear (MWh)	0,00	0,00	-
% Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía	— %	— %	-
Consumo total de energía renovable (MWh)	209.481,85	215.924,00	-2,98 %
Consumo de combustible por fuente renovable como la biomasa, biocarburante, biogás, hidrógeno renovable (MWh)	389,88	495,00	-21,24 %
Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración procedente de fuentes renovables (MWh)	204.603,66	215.429,00	-5,03 %
Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh)	4.488,31	0,00	-
% Proporción de fuentes renovables	96,24 %	96,39 %	-0,16 %
Consumo total de energía (MWh)	217.669,80	224.003,00	-2,83 %

²² MasOrange opera en un sector no considerado de impacto climático elevado.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Por otro lado, se presenta la información relativa a la energía producida por MasOrange:

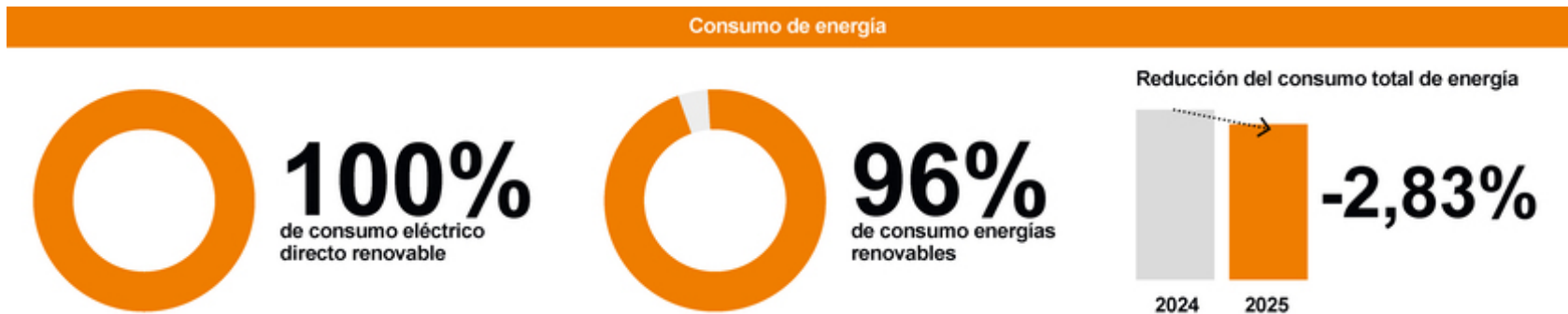
Producción de energía (MWh)	2025
Producción de energía renovable (MWh)	4.488,31
Producción de energía no renovable (MWh)	839,52
Producción total de energía (MWh)	5.327,83

Metodología e hipótesis de cálculo

El consumo energético se calcula a partir de la electricidad, gas natural y consumo de combustibles en fuentes fijas y móviles (para vehículos y grupos electrógenos), que constituyen las fuentes de emisiones incluidas en el inventario de GEI relativas a energía.

En el caso de electricidad y gas natural se utiliza el consumo en kWh a partir de las facturas de suministros, en el caso de combustibles líquidos, se parte del volumen consumido (litros) y se convierte a energía (kWh) aplicando la densidad media del combustible y Poder Calorífico Inferior (PCI) según valores estándar.

Por otro lado, la producción de energía no renovable ha procedido del consumo de gasóleo de los grupos electrógenos.





Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales (E1-6)

MasOrange es consciente de que su actividad no es intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero. No obstante, es consciente de que la reducción de emisiones es clave en la lucha contra el cambio climático, por lo que ha definido la reducción de emisiones de CO₂ como uno de los focos de su estrategia ambiental. Las emisiones GEI²³ de alcance 1, 2 y 3 se detallan a continuación:

Emisiones de GEI (tCO ₂ e) ²⁴	Retrospectiva			Hitos y año objetivo			Meta % anual / 2024
	2025	2024 (año base)	% Variación	2030	2034	2040	
Alcance 1²⁵	5.579	5.814	-4,04 %	3.561	2.510	837	-4,04 %
Alcance 2 basadas en la ubicación²⁶	20.870	20.825	0,22 %	n/a	n/a	n/a	-
Alcance 2 basadas en el mercado	0	0	-	0	0	0	-
Alcance 3	696.623	653.025²⁷	6,68 %	663.577	496.460	213.928	6,68 %
1 Bienes y servicios comprados	482.306	473.848	1,79 %				n/a
2 Bienes de capital	53.001	50.316	5,34 %				n/a
3 Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en los alcances 1 o 2)	517	534	-3,26 %				n/a
4 Transporte y distribución en fases anteriores	734	315	133,18 %				n/a
5 Residuos generados en las operaciones	4	5	-20,00 %				n/a
6 Viajes de negocios	510	443	15,07 %				n/a
7 Desplazamiento de los empleados	7.392	- ²⁸	-				n/a
11 Utilización de los productos vendidos	96.777	72.335	33,79 %				n/a
12 Tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos	4	6	-35,16 %				n/a
13 Activos arrendados en fases posteriores	55.378	55.223	0,28 %				n/a
Emisiones totales basadas en la ubicación	723.072	679.664	6,39 %	n/a	n/a	n/a	-
Emisiones totales basadas en el mercado	702.203	658.839	6,58 %	667.138	498.970	214.765	6,58 %

Nota: los datos son estimados a la espera de publicación de los factores de emisión de 2025 por el Ministerio de Transición Ecológica. Adicionalmente, los datos de consumo energético son parcialmente estimados a cierre de este Informe. Estas emisiones están sujetas a la verificación de la huella de carbono, prevista en junio de 2026, conforme a la ISO 14064:2019 que realizará AENOR.

²³ Los gases de efecto invernadero incluyen dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hidrofluorocarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC), hexafluoruro de azufre (SF₆), trifluoruro de nitrógeno (NF₃).

²⁴ MasOrange no genera emisiones biogénicas ni tiene emisiones procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emisión.

²⁵ Los factores utilizados para el cálculo de Alcance 1 y Alcance 2 son los del Oficina Española del Cambio Climático.

²⁶ Se disponen de PPAs y certificados de garantía de origen para el consumo de electricidad.

²⁷ La cifra de Alcance 3 relativa al ejercicio 2024 ha sido ajustada por la actualización de los factores de emisión y por un cambio de alcance en la categoría 1 del Alcance 3.

²⁸ En 2024 no se realizó el cálculo de emisiones la categoría 7.



A continuación, se presenta la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero de MasOrange basada en ingresos netos, así como por cliente:

Intensidad de GEI basada en los ingresos netos (tCO2e / €) ²⁹	2025	2024	% Variación
Intensidad de las emisiones de GEI, según la ubicación (emisiones totales de GEI por ingreso neto)	0,0001	0,0001	-22,08 %
Intensidad de emisiones de GEI, basada en el mercado (emisiones totales de GEI por ingreso neto)	0,0001	0,0001	-21,93 %

A continuación, se presenta la información de intensidad de GEI basadas tanto en la ubicación como en el mercado, calculada en función del número de clientes. Para más detalle sobre los clientes y su distribución, véase el apartado SBM-1 de la NEIS 2.

Intensidad de GEI por cliente	2025	2024	% Variación
Intensidad de GEI basadas en la ubicación (tCO2e) (alcance 1+2)	0,0006	0,0007	-11,90 %
Intensidad de GEI basadas en el mercado (tCO2e) (alcance 1+2)	0,0001	0,0001	-14,85 %
Intensidad de GEI basadas en la ubicación (tCO2e) (alcance 1+2+3)	0,0165	0,0174	-5,60 %
Intensidad de GEI basadas en el mercado (tCO2e) (alcance 1+2+3)	0,0160	0,0169	-5,43 %

²⁹ Los ingresos se han obtenido del "Estado de resultados consolidado" de las CCAACC.



Metodología e hipótesis de cálculo

Las emisiones incluidas en el Informe se han calculado bajo un enfoque de control operacional, incluyendo las emisiones de las instalaciones sobre las que MasOrange ejerce el control de las operaciones. Para ello, MasOrange ha seguido las recomendaciones del *GHG Protocol*.

La metodología empleada por MasOrange para el cálculo de las tCO₂e emitidas se ha llevado a cabo mediante una herramienta interna de cálculo automatizada, basada en la metodología EMEP/EEA³⁰ y conforme a la norma ISO 14064. Esta herramienta integra datos de actividad como consumos o distancias, factores de emisión oficiales y específicos por categoría, priorizando aquellos que minimicen la incertidumbre, y algoritmos de cálculos validados. Cabe destacar que en el cálculo de emisiones se ha incorporado el análisis del ciclo de vida de los combustibles (WTT), incluyendo pérdidas en transporte y distribución de electricidad y gas comercializado.

Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las emisiones de Alcance 1 y Alcance 2 han sido los de la Oficina Española del Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Respecto al cálculo de Alcance 3 es importante señalar que los factores de emisión utilizados varían en función de la naturaleza de cada categoría y del tipo de dato disponible (económico o físico). En cuanto a datos físicos se tienen en cuenta fuentes, marcos y bases de datos reconocidas internacionalmente como ADEME, GLEC, DEFRA y EMEP/EEA. En el caso de datos económicos son elaborados según la metodología input-output. Asimismo, el total de las emisiones del Alcance 3, están recogidas en diez de las quince categorías que refleja la metodología de *GHG Protocol*. Las cinco categorías restantes han sido descartadas tras analizar el modelo de negocio de MasOrange.

Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono (E1-7)

MasOrange, en línea con el principio de precaución, ha establecido medidas para preservar el entorno y desplegar su red de forma responsable. En este sentido, de manera anual, MasOrange invierte en proyectos de mitigación de emisiones que capturan el CO₂ equivalente a su huella de carbono directa, en línea con la determinación de la Compañía de abordar el cambio climático con urgencia. En 2025, el Grupo ha continuado su participación en el proyecto "REDD+ Yuxibu", junto al Grupo Sylvestris y Canopée Gestão Ambiental e Forestal, que consiste en la conservación y recuperación de una zona de riesgo extremo de deforestación en Sena Maureira (Acre-Brasil).

A continuación se presenta la cantidad total de emisiones compensadas gracias a dicho proyecto:

³⁰ Esta metodología consiste en la Guía de Inventario de Emisiones de Contaminantes Atmosféricos, un conjunto de directrices técnicas para estimar y reportar emisiones, publicada por la Agencia Europea de Medio Ambiente (EEA) con contenido técnico revisado por el grupo de trabajo del EMEP.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Créditos de carbono cancelados en el año de notificación (tCO ₂ e)	2025	2024	% Variación
Total de emisiones de GEI procedentes de créditos de carbono cancelados (tCO₂e)	5.579,25	5.813,92	-4,04 %
Proporción de proyectos de eliminación (%)	100,00 %	100,00 %	— %
Proporción de proyectos de reducción (%)	— %	— %	-
Norma de calidad reconocida Verra (%)	100,00 %	100,00 %	— %
Proporción de proyectos dentro de la UE (%)	— %	— %	-
Proporción de créditos de carbono que pueden considerarse ajustes correspondientes (%)	n.a.	n.a.	-

En la actualidad, MasOrange está trabajando en la definición de la cantidad total de créditos de carbono que prevé cancelar en el futuro.

Adicionalmente, MasOrange participa en otros proyectos de absorción de emisiones inscritos en el registro del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico:

- Uno de estos proyectos es el **Bosque Orange**, del que se han realizado y presentado en 2025 los primeros informes quinquenales de las reforestaciones que se emprendieron en ejercicios anteriores, junto al Grupo Sylvestris, en el Monte La Umbría en Teruel. El seguimiento realizado ha permitido mejorar progresivamente su adaptación al entorno, por lo que se prevé una consolidación favorable en los próximos años.
- Asimismo, MasOrange cuenta con un **terreno reforestado en Asturias** gracias a la campaña de Pepephone “**Quien tiene un amigo tiene un árbol**”, con la que se planta un árbol cada vez que el amigo de un cliente se da de alta en Pepephone. Para esta iniciativa MasOrange colabora con la empresa Bosquia, una compañía especializada en proyectos de compensación de emisiones de CO₂ a través de proyectos de reforestación en España.

Sistema de fijación del precio interno del carbono (E1-8)

En la actualidad, MasOrange no dispone de un mecanismo de fijación del precio interno del carbono y, por lo tanto, no procede la divulgación de información asociada al presente requerimiento.

Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición materiales y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático (E1-9)

MasOrange, de acuerdo con el apéndice C de la NEIS 1 (lista de requisitos de información introducidos paulatinamente), se acoge a la exención de no divulgar en el presente ejercicio la cuantificación de los efectos financieros previstos en términos monetarios relacionadas con los riesgos físicos y de transición dado que la Compañía puede omitir la información de dicho requisito de divulgación durante el primer año de elaboración del Informe. Adicionalmente, MasOrange podrá divulgar únicamente la información cualitativa durante los tres primeros años de elaboración. Tampoco proporcionará una descripción de los efectos considerados ni de las hipótesis básicas utilizadas para cuantificar los efectos financieros previstos.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)

MasOrange mantiene un firme compromiso con la reducción de residuos y la promoción del reciclaje en todas sus operaciones. Este compromiso se enmarca dentro de su Política de Medio Ambiente y Energía, que impulsa la mejora continua en los aspectos ambientales, contribuyendo a minimizar la generación de residuos y a favorecer la transición hacia una economía circular.

Indicadores destacados

Pilar estratégico	Temas	Hitos 2025
Economía circular	Diseño circular	Wi-Fi 7 ecodiseñado: 100% plástico reciclado, -5% energía, -5% huella 30% de equipos instalados puestos a nuevo (792.000 equipos)
	Logística	Tasa de recuperación de equipos superior al 96%
	Certificaciones de sistemas de gestión	ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental Sistema EMAS: Esquema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoria

Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el uso de los recursos y la economía circular (NEIS 2 IRO-1)

En relación con el proceso seguido por MasOrange para determinar los impactos, riesgos y oportunidades materiales, véase el apartado “Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (NEIS 2 IRO-1)” donde se describen las cuatro fases del análisis de doble materialidad: entendimiento, identificación, evaluación y determinación.

En la siguiente tabla se detallan impactos y oportunidades³¹ que han resultado significativos, indicando la parte de la cadena de valor en la que tienen origen, el efecto que tienen sobre el medio ambiente o la sociedad y la vinculación con la estrategia o el modelo de negocio de la Compañía:

³¹ Téngase en cuenta que no se han identificado riesgos materiales.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Temática	Cadena de valor	Breve descripción y efectos de los IROs	Efecto sobre el medio ambiente	Vinculación estratégica
Gestión de residuos electrónicos (<i>e-waste</i>)	Fases posteriores	<p>Impacto negativo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los dispositivos electrónicos diseñados con ciclo de vida lineal incrementan la extracción y el consumo de recursos, generan mayores volúmenes de desechos electrónicos, liberan sustancias tóxicas y contribuyen a la escasez de materiales. 	Contribución a la escasez de materiales y aumento de desechos.	Residuos inherentes a la actividad del Grupo
Reparación, reciclaje y reutilización de equipos e infraestructura	Operaciones propias	<p>Oportunidad potencial a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> La introducción de medidas adicionales de ecodiseño y eficiencia, como la reutilización de equipos, el uso racional de servicios y una mejor gestión de residuos, podría suponer una oportunidad para reducir el impacto ambiental, optimizar costes y mejorar la percepción ante inversores. 	N/A	Alineación con la estrategia de sostenibilidad con el pilar de economía circular

Asimismo, cabe destacar que MasOrange no impacta sobre grupos vulnerables, comunidades locales o derechos humanos y laborales ni en sus operaciones propias ni a lo largo de la cadena de valor, por lo que no ha sido necesario llevar a cabo consultas a dichos colectivos. Para más información véase la justificación en el requisito de divulgación IRO-2 del capítulo de Información General.

Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular (E5-1)

MasOrange cuenta con diversas políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular, que reflejan el compromiso del Grupo con la reducción del consumo de materiales, la reutilización y el reciclaje. Para asegurar el conocimiento de dichas políticas, así como fomentar el acceso a formaciones y el desarrollo de capacidades, la Compañía pone a disposición de todos los empleados Campus MasOrange.

Política ESG

La Política ESG establece los principios fundamentales y el marco general de actuación para la gestión responsable del uso de materiales y la transición hacia un modelo circular. Esta política integra la eficiencia en el uso de recursos en el modelo de negocio de MasOrange y fomenta la creación de valor sostenible mediante la reducción del consumo de recursos naturales, la prevención y gestión responsable de residuos, el reciclaje y la reutilización de materiales. Asimismo, promueve una gestión responsable de los impactos, riesgos y oportunidades asociados al uso de recursos y la economía circular.

Aprobada por el Consejo de Administración, la política está disponible en la página web del Grupo y es aplicable a todas las sociedades que lo conforman.

Política de Medio Ambiente y Energía

La Política de Medio Ambiente y Energía establece el marco de referencia para la gestión ambiental en MasOrange, alineada con el Plan Estratégico ESG. Asimismo, incluye principios de mejora continua, eficiencia energética, economía circular, protección de biodiversidad y cumplimiento normativo. Esta política promueve la integración de criterios de circularidad en los procesos del Grupo, fomentando la recuperación y reutilización de equipos, el ecodiseño de productos y la optimización del uso de recursos naturales, en línea con los compromisos de sostenibilidad y la normativa aplicable.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Dicha política ha sido aprobada por el CEO del Grupo y se encuentra disponible en la página web corporativa, siendo aplicable a todas las sociedades que lo conforman.

Política de Compras

La Política de Compras establece un marco integral para la gestión de riesgos en la adquisición de bienes y servicios, asegurando la eficiencia en el uso de recursos y el cumplimiento de políticas internas. Prioriza proveedores que apliquen prácticas sostenibles, como el uso de materiales reciclables y procesos responsables, en línea con los principios de economía circular. Para más información al respecto, véase el apartado “Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-1)”.

Código de Conducta del proveedor

El compromiso con el medio ambiente es un pilar fundamental que se extiende a toda la cadena de suministro del Grupo. Los proveedores, al aceptar el Código de Conducta del Proveedor, se comprometen a minimizar el impacto ambiental negativo derivado de sus actividades. De manera adicional, cuando sea aplicable, deberán implementar un procedimiento riguroso para la monitorización y control de residuos, incluyendo aquellos de naturaleza electrónica. Para más información al respecto, véase el apartado “Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-1)”.

Adicionalmente, MasOrange cuenta con un sistema de gestión conforme a la **ISO 14001**, que impulsa una gestión responsable de los recursos y una correcta gestión de los residuos a lo largo de toda la operación.

Con estas políticas MasOrange gestiona la totalidad de sus impactos y oportunidades materiales relacionados con el uso de recursos y la economía circular.

Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular (E5-2)

MasOrange es consciente del papel clave que tienen los productos que adquiere en su cadena de valor y en el desarrollo normal de su actividad. Por ello, dispone de procesos que garantizan la correcta gestión y el control de dichos productos. Estos procesos son fundamentales para llevar a cabo una gestión responsable de la operativa del Grupo, abarcando desde la selección del proveedor hasta el fin de la vida útil de los productos que vende.

Durante 2025, la Compañía ha llevado a cabo numerosas actuaciones para promover impactos positivos y aprovechar la oportunidad material relacionada con la reparación, el reciclaje y la reutilización de equipos e infraestructura, en línea con su estrategia ESG, así como para prevenir el impacto negativo asociado a la generación de residuos electrónicos. El alcance de dichas actuaciones abarca todas las fases de la cadena de valor (aguas arriba, aguas abajo y operaciones propias) y las mismas están alineadas con las políticas corporativas del Grupo, al favorecer al logro de sus objetivos.

En este sentido, en línea con su compromiso con la reducción de residuos y el reciclaje en sus instalaciones, MasOrange desarrolla puntualmente campañas de concienciación de reciclaje entre sus empleados y clientes. Adicionalmente, se llevan a cabo actuaciones como las detalladas a continuación:



Diseño circular

MasOrange es consciente de la necesidad de reducir los residuos derivados de la actividad y de contribuir a la compensación de la huella de carbono generada. Aunque se trata de una empresa de servicios y no realiza procesos productivos propios para la fabricación de equipos, la Compañía exige a sus proveedores el cumplimiento de estándares y normas de ecodiseño. De este modo, promueve el uso de materiales sostenibles y reciclados en el diseño de productos, con el objetivo de minimizar su impacto ambiental.

Ecodiseño de dispositivos fijos

En 2024 MasOrange inició el lanzamiento progresivo de su nuevo *router Wi-Fi 7*, que ofrece una navegación más rápida y fluida, así como un mayor ahorro energético. Además, el dispositivo cuenta con una carcasa fabricada al 100 % con plásticos reciclados y presenta un diseño basado en el *Ecosistema Infinity (Livebox Infinity e Infinity HomeBox)*.

Esta nueva generación de dispositivos fijos sostenibles refuerza el compromiso con los principios de economía circular considerando la correcta gestión del ciclo de vida de aparatos eléctricos y electrónicos mediante el diseño de una nueva generación de dispositivos fijos sostenibles. El ecodiseño de estos dispositivos sienta las bases del compromiso sostenible de MasOrange en esta línea, garantizando que todos los nuevos diseños:

- Mejoren en, al menos, un 5% el indicador de huella de carbono de la generación anterior.
- Ofrezcan una reducción del consumo de energía en, al menos, un 5% sobre la generación anterior.
- Respondan a una cadena de suministro responsable a través del comercio ético de oro y otros metales raros (tántalo, estaño, tungsteno). El fabricante debe proporcionar pruebas auditable sobre el cumplimiento de la sección 1502 de la Ley Dodd-Frank y el Reglamento (UE) 2017/821 del Parlamento Europeo, asegurando que la compra de estos materiales tenga un impacto positivo para el medio ambiente, la salud de los trabajadores y los derechos humanos.

Recuperación de dispositivos móviles

Iniciativas para empleados

En 2025, MasOrange ha llevado a cabo el relanzamiento de la Tienda Voluntarios, accesible para empleados del Grupo, con el objetivo de mejorar la rotación de equipos recuperados y comercializables. En este relanzamiento se ha mejorado la tienda con nuevos equipos, para poder comercializar dispositivos recuperados que no pueden ser comercializados en los canales habituales del Grupo.

Asimismo, desde MasOrange se han promovido campañas para la recuperación de dispositivos móviles, animando a los empleados del Grupo a dejar sus antiguos móviles a cambio de una serie de incentivos por cada móvil entregado. En 2025 se han recuperado más de 4.270 dispositivos entre las campañas de recuperación de móviles emprendidas entre los empleados de la Compañía y de la Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid.

Iniciativas para público general

Por otro lado, MasOrange ha lanzado "Compramos tu móvil *online*". Esta iniciativa permite a los usuarios renovar sus *smartphones*, entregando sus móviles viejos, rotos y usados y recibiendo un descuento directo al comprar uno nuevo. La posibilidad de realizar este proceso *online* lo convierte en un proceso más rápido y cómodo para los consumidores.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Asimismo, todas las tiendas de la marca Orange cuentan con un contenedor de reciclaje de móviles donde los ciudadanos pueden dejar sus viejos móviles, contribuyendo así a la recuperación de materias primas y cuidado del medio ambiente.

En este sentido, y como muestra de su compromiso con la economía circular y la gestión responsable de residuos, MasOrange trabaja para recuperar los móviles descartados por sus clientes y reintroducirlos en el ciclo productivo.

Logística

MasOrange cuenta con un modelo para la reutilización de equipos devueltos por los clientes en el momento de su baja (fundamentalmente *routers*, equipos TV y repetidores de *Wi-Fi*), definiendo criterios para el reacondicionamiento de los equipos por proveedores especializados.

Concepto	2025
Equipos puestos a nuevo instalados en cliente (Ud.)	792.011
Equipos enviados a clientes (Ud.)	2.609.222
% equipos puestos a nuevo	30 %

Dicha reutilización es posible gracias a la operación de *refurbish* de dispositivos fijos, llevada a cabo en 2025 desde el área logística como una de sus principales actuaciones. A través de procesos de logística inversa y reacondicionamiento industrializado, se ha logrado una tasa de recuperación superior al 96%, con más de 900 mil unidades PAN (puestos a nuevo), evitando su desecho y permitiendo su reutilización en nuevos ciclos de vida.

Esta actividad ha supuesto un ahorro estimado de 40 millones de euros en la compra de nuevos equipos y ha contribuido directamente a los objetivos medioambientales de MasOrange.

Redes

En 2025, MasOrange ha comenzado el despliegue de equipos *"Open RAN ready"* en la red, que representa un avance significativo hacia un uso más sostenible y responsable de los recursos en la industria de las telecomunicaciones habiendo alcanzado la instalación del 26,6% de los equipos previstos. Su arquitectura modular e interoperable permite actualizar o sustituir elementos específicos sin necesidad de reemplazar toda la infraestructura, facilitando la reutilización y disminuyendo así la necesidad de fabricar nuevos equipos.

Por otro lado, en relación con la reutilización de equipamiento de red desmantelado, MasOrange dispone de un proceso de gestión de materiales desmontados industrializado. Mediante este proyecto, el Grupo favorece la reutilización de equipos desmontados para utilizarlos en nuevos despliegues o en tareas de mantenimiento. Para los equipos que no tengan oportunidad de reutilización dentro de MasOrange mediante la iniciativa OSCAR, se promueve su reuso externo a través de la venta a terceros.

Asimismo, a pesar de que la prioridad de MasOrange es la reutilización de los materiales, en los casos que no es posible, se opta por su reciclaje. Estos materiales desechados se entregan a gestores de residuos autorizados en cumplimiento con la legislación vigente.

Por último, en la actualidad MasOrange está llevando a cabo el apagado progresivo de nodos HFC, por el que se procede al desmantelamiento de cables con alto contenido en cobre. Estos cables son vendidos a una empresa especializada que recupera el cobre para su reutilización industrial, promoviendo así el uso de materias primas secundarias.

MasOrange ha comenzado el despliegue de equipos "Open RAN ready" en la red.



Parámetros y metas

Metas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular (E5-3)

MasOrange ha establecido diversas metas en relación con la economía circular, así como para llevar a cabo un seguimiento de la eficacia de todas las actuaciones. Estas metas, cuyo año base es el presente ejercicio, están alineadas los propósitos y objetivos de las políticas corporativas del Grupo:

Pilar estratégico	Tema	Descripción de la meta y ambición para 2027
Economía circular	Diseño circular	70% de nuevos dispositivos con requisitos de ecodiseño incorporados
	Logística	56% de <i>routers</i> reacondicionados

Diseño circular

Ecodiseño de dispositivos fijo

MasOrange cuenta con el objetivo de incluir requisitos de ecodiseño en el 70% de los nuevos dispositivos del Grupo para 2027, integrando aspectos como el consumo energético y materiales utilizados. Actualmente, se está trabajando en un nuevo diseño con *chipsets*³² que garantizan un consumo energético menor.

Recuperación de dispositivos móviles

MasOrange cuenta con diversos programas, tanto dentro como fuera de los puntos de venta, orientados a la correcta recuperación de dispositivos móviles para su posterior reciclaje y/o reacondicionado.

Asimismo, el Grupo ha establecido como objetivo interno incorporar en 2027 la venta de equipos reacondicionados a su portafolio, fruto de la operación *refurbish* que se lleva a cabo en la actualidad.

Logística

En materia de dispositivos fijos, MasOrange se ha marcado el objetivo de que el 56% de los *routers* que se instalan en las viviendas de casas de los clientes sean *routers* reacondicionados (puestos a nuevo) en 2027.

Redes

En cuanto al despliegue de equipos "*Open RAN ready*" que se está llevando a cabo desde MasOrange, el objetivo fijado para 2026 según el cronograma del proyecto es continuar incrementado el número de equipos instalados.

Asimismo, en relación con la venta del cable resultante del apagado de los nodos de red HFC, MasOrange ha establecido como objetivo alcanzar en 2028 la venta del 100 % del cable desinstalado.

³² Un chipset es el conjunto principal de chips de un dispositivo que determina sus funciones, su rendimiento y su consumo de energía.



Entradas de recursos (E5-4)

Al ser una empresa de servicios, MasOrange no dispone de procesos productivos propios para la fabricación de equipos, por lo que no realiza un consumo directo de materias primas. La mayor parte de los recursos que utiliza proviene de la adquisición de productos ya manufacturados, especialmente equipos electrónicos. Entre los principales se incluyen:

- Dispositivos móviles.
- Equipos instalados en las viviendas de los clientes, como *routers* y decodificadores.
- Equipos de red, como antenas y otros dispositivos vinculados a la infraestructura de telecomunicaciones, incluidos los sistemas de cableado.
- Equipos electrónicos para oficinas.

Por este motivo, MasOrange no reportará información relativa a la entrada de recursos conforme a los requisitos establecidos por las NEIS.

Salidas de recursos (E5-5)

MasOrange aborda de forma responsable los residuos generados en sus operaciones, asegurando que sean tratados exclusivamente por gestores autorizados. Entre los residuos considerados en la huella de carbono de la Compañía se incluyen, entre otros, los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), cuya generación depende de las políticas de renovación de equipos y de la obsolescencia tecnológica, factores que pueden provocar variaciones en los volúmenes producidos cada año.

Asimismo, se garantiza que todas las labores de recogida y tratamiento cumplen con la normativa vigente y se realizan con las mejores tecnologías disponibles, reforzando así el compromiso del Grupo con una gestión sostenible y responsable de sus residuos.

A continuación, se detallan los residuos generados por MasOrange desglosados por tipo de tratamiento:



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Residuos generados (t)	2025	2024	% Variación
Cantidad total cuya eliminación se ha evitado (t)	251,16	365,99	-31,37 %
Cantidad total de residuos peligrosos cuya eliminación se ha evitado	4,63	7,62	-39,24 %
Preparación para la reutilización	0,00	0,00	-
Reciclado	4,63	7,62	-39,24 %
Otras operaciones de valorización	0,00	0,00	-
Cantidad total de residuos no peligrosos cuya eliminación se ha evitado	246,53	358,37	-31,21 %
Preparación para la reutilización	0,00	0,00	-
Reciclado	246,53	358,37	-31,21 %
Otras operaciones de valorización	0,00	0,00	-
Cantidad total destinada a la eliminación (t)	0,00	0,00	-
Cantidad total de residuos peligrosos destinados a eliminación	0,00	0,00	-
Incineración	0,00	0,00	-
Vertedero	0,00	0,00	-
Otras operaciones de eliminación	0,00	0,00	-
Cantidad total de residuos no peligrosos destinados a eliminación	0,00	0,00	-
Incineración	0,00	0,00	-
Vertedero	0,00	0,00	-
Otras operaciones de eliminación	0,00	0,00	-
Cantidad total de residuos generados (t)	251,16	365,99	-31,37 %
Residuos no peligrosos generados (t)	246,53	358,38	-31,21 %
Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	101,87	176,79	-42,38 %
Residuos celulósicos oficina; tiendas y operadores logísticos	144,66	181,59	-20,33 %
Residuos peligrosos generados (t)	4,63	7,62	-39,20 %
Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	3,26	5,98	-45,55 %
Toner y pilas	1,37	1,64	-15,97 %
Residuos no reciclados	2025	2024	% Variación
Cantidad total de residuos no reciclados (t)	0,00	0,00	-
Cantidad total de residuos no reciclados (%)	0,00	0,00	-



Los residuos más significativos del sector de telecomunicaciones se detallan a continuación, junto con los principales materiales que contienen:

- **RAEE:** incluyen metales valiosos como oro, plata, platino y cobre, además de materiales como plásticos, vidrio y silicio, entre otros.
- **Embalajes:** compuestos principalmente por papel y diversos tipos de plásticos.
- **Tóner:** contiene pigmentos y polímeros.
- **Pilas:** compuestas por elementos como litio y cadmio.

Metodología e hipótesis de cálculo

Los datos de residuos se obtienen a partir de la información de los gestores de residuos sobre los pesos y tipologías de los residuos recogidos, por lo que no se aplican metodologías adicionales ni hipótesis de cálculo.

Efectos financieros previstos de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el uso de los recursos y la economía circular (E5-6)

MasOrange, de acuerdo con el apéndice C de la NEIS 1 (lista de requisitos de información introducidos paulatinamente), se acoge a la exención de no divulgar en el presente ejercicio la cuantificación de los efectos financieros previstos en términos monetarios relacionadas con el uso de recursos y la economía circular dado que la Compañía puede omitir la información de dicho requisito de divulgación durante el primer año de elaboración del Informe. Adicionalmente, MasOrange podrá divulgar únicamente la información cualitativa durante los tres primeros años de elaboración. Tampoco proporcionará una descripción de los efectos considerados ni de las hipótesis básicas utilizadas para cuantificar los efectos financieros previstos.

Información social





3. Información social

Personal propio (NEIS S1)

Estrategia

MasOrange considera que el equipo es clave para desarrollar la estrategia de negocio e impulsar el crecimiento. Con su gestión, la Compañía busca favorecer el desarrollo y la motivación de los empleados mediante condiciones laborales adecuadas y un entorno de trabajo inclusivo, seguro y saludable.

MasOrange impacta directamente a través de sus operaciones propias sobre su personal propio, con el que tiene una relación directa (personal asalariado). Asimismo, dichas operaciones impactan en trabajadores no asalariados, es decir, trabajadores por cuenta propia y provenientes de empresas externas que pueden llevar a cabo su actividad en emplazamientos del Grupo.

Por ello, se esfuerza para crear un entorno de trabajo inclusivo y motivador, llevando a cabo actuaciones destinadas a seguir impactando positivamente en su personal propio y a aprovechar oportunidades potenciales al respecto. Al mismo tiempo, busca prevenir riesgos y mitigar posibles impactos negativos que puedan afectar tanto a su personal asalariado como a trabajadores no asalariados que colaboran en proyectos específicos.

Indicadores destacados

Pilar estratégico	Temas	Hitos 2025
Cultura y talento	Empleo	8.585 empleados 48% mujeres trabajadoras 99% contrataciones indefinidas
	Diálogo social	100% empleados con representación laboral Firmado Convenio Colectivo
	Diversidad, igualdad de género e inclusión	32,6% de mujeres en posiciones de liderazgo 26,3% de mujeres en puestos de tecnología
	Formación y desarrollo del talento	158.708 horas de formación Campus MasOrange como único ecosistema de formación y desarrollo
	Cultura	100% de empleados con <i>feedback</i> 360 7,1 sobre 10 en la encuesta del Índice de integración cultural
	Certificaciones de sistemas de gestión	ISO 45001: Sistemas de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo ISO 45003: Gestión del Riesgo Psicológico



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Intereses y opiniones de las partes interesadas (NEIS 2 SBM-2)

MasOrange valora profundamente el papel de su personal en el desarrollo de sus actividades y reconoce que cada uno de sus miembros es esencial para el logro de sus objetivos.

En 2024, el Grupo definió su Estrategia ESG tomando como base el proceso de doble materialidad, en el que se identificaron y priorizaron las cuestiones más relevantes en esta materia. Como se ha mencionado con anterioridad, en este análisis participaron diferentes grupos de interés, incluido el personal propio, que aportó su visión sobre aspectos clave como las condiciones laborales, la igualdad y los Derechos Humanos. Asimismo, la estrategia refleja el compromiso con la creación de un impacto positivo a largo plazo, la generación de valor y la gestión efectiva de posibles riesgos.

En consecuencia, los intereses, opiniones y derechos del personal de MasOrange fundamentaron la estrategia en materia de sostenibilidad.

Adicionalmente, el personal tiene a su disposición una serie de canales de comunicación por los que el Grupo puede tener en cuenta sus inquietudes e intereses. Para mayor detalle sobre los mismos véase el apartado "Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de impactos (S1-2)" del presente capítulo.

Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3)

Derivado del análisis de doble materialidad llevado a cabo por MasOrange, se han identificado distintos impactos positivos materiales y una oportunidad relacionada con el personal propio del Grupo. En la siguiente tabla se detallan los mismos, indicando la parte de la cadena de valor en la que se originan, el efecto que tienen sobre el medio ambiente o la sociedad y su vinculación con la estrategia o el modelo de negocio de la Compañía:

Temática	Cadena de valor	Breve descripción del impacto	Efectos sobre las personas	Vinculación estratégica
Conciliación laboral	Operaciones propias	<p>Impactos positivos reales a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange cuenta con políticas que priorizan el bienestar, como horarios flexibles, teletrabajo, cuidado de la salud mental, comida saludable, fisioterapia, formaciones en seguridad... MasOrange se compromete con el uso responsable de la tecnología con acciones de sensibilización y fomento de la desconexión digital. 	Mejora del bienestar, salud, productividad, clima laboral y fidelización del talento.	Enfoque estratégico en bienestar, cultura y retención de talento.
Empleo seguro	Operaciones propias	<p>Impacto positivo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange ofrece estabilidad laboral con el 99% de contratos indefinidos. 	Seguridad económica y fidelización del talento.	Desarrollo del talento como integrado en la visión y Plan ESG.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Temática	Cadena de valor	Breve descripción del impacto	Efectos sobre las personas	Vinculación estratégica
Salud y seguridad	Operaciones propias	<p>Impacto positivo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange se compromete con la salud y seguridad de sus empleados mediante sistemas de control y prevención de riesgos laborales (ISO 45001, ISO 45003, SIGOS, formación obligatoria). 	Reducción de accidentes, protección del bienestar físico y mental.	Integración de la gestión preventiva en Seguridad y Salud.
Diversidad, igualdad de género e inclusión	Operaciones propias	<p>Impactos positivos reales a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange se compromete con la igualdad de trato, rechazando todo tipo de discriminación. MasOrange promueve la igualdad de oportunidades, de género y la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor a través de los Planes de Igualdad; Política y Plan de Diversidad. 	Reducción de sesgos, entornos inclusivos, avance del talento femenino en liderazgo y tecnología.	Alineado con el Plan ESG y metas 2027 (35% manager, 30% tecnología).
Formación y desarrollo de capacidades	Operaciones propias	<p>Impacto positivo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange invierte en la formación de sus empleados, que fomenta sus habilidades, desarrollo profesional y liderazgo. 	Mejora de capacidades, empleabilidad y movilidad interna.	Clave para la transformación digital y la cultura MasOrange.
Cultura corporativa y experiencia de empleado	Operaciones propias	<p>Oportunidad potencial a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange trabaja para construir una cultura basada en la colaboración y el servicio excelente al cliente, en aras de generar mayor valor, innovación y productividad. 	Mayor cohesión, motivación, productividad e innovación.	Palanca directa del modelo de negocio centrado en cliente y pilar ESG.
Gestión Expediente Regulación de Empleo 2024	Operaciones propias	<p>Riesgo potencial, materializado en 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> Riesgo social derivado del proceso de reestructuración. 	Potencial impacto negativo sobre plantilla evitado por voluntariedad (82% de salidas voluntarias) y condiciones superiores.	Riesgo mitigado mediante diálogo social, negociación y nuevo Convenio Colectivo 2025.

MasOrange trabaja de forma continua para generar un impacto positivo en su personal a través de programas de formación, campañas internas y políticas que promueven el un buen entono laboral, entre otras iniciativas. En este sentido, véase el detalle de las actuaciones llevadas a cabo durante el presente ejercicio en el apartado “Actuaciones relacionadas con los impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre el personal propio (S1-4)”.

Por otro lado, cabe destacar que, en la actualidad, los miembros del personal propio del Grupo no se ven afectados por impactos negativos significativos, incluidos los potenciales efectos, derivados de los planes de transición orientados a reducir impactos ambientales.

Asimismo, en materia de riesgos y oportunidades, el riesgo potencial sobre la posible apertura de un Expediente de Regulación de Empleo (ERE) por parte de MasOrange se materializó durante el 2024. No obstante, cabe destacar que el ERE se estructuró principalmente sobre la base de la voluntariedad y el diálogo social, lo que permitió que la gran mayoría de las salidas se produjeran por decisión voluntaria de las personas trabajadoras



con condiciones de indemnización superiores a las legales, mitigando así el potencial impacto negativo sobre la plantilla. Adicionalmente, durante el 2025, el proceso de negociación con los representantes de los trabajadores ha derivado en la firma del nuevo Convenio Colectivo.

Aunque determinadas sub-temáticas del estándar S1 —como los salarios adecuados, el tiempo de trabajo, el diálogo social, la libertad de asociación y negociación colectiva, la inclusión de personas con discapacidad o las medidas contra la violencia y el acoso— no superaron el umbral de materialidad, todas ellas se encuentran igualmente cubiertas por el marco normativo y las políticas corporativas del Grupo. En coherencia con el Código Ético, los Planes de Igualdad, los Protocolos de Acoso, la Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo y el conjunto de medidas laborales vigentes, MasOrange garantiza su adecuada gestión, supervisión y cumplimiento en todas las sociedades del Grupo. Por ello, que un tema no resulte material a efectos de divulgación NEIS no implica ausencia de controles, actuaciones o compromisos asociados, sino que continúa siendo gestionado de manera estructurada a través de los procesos laborales, de cumplimiento normativo y de derechos humanos del Grupo.

Determinados indicadores sociales clave, como la diversidad de género en puestos directivos o la cultura e impacto de la formación, forman parte de la batería de objetivos ESG que se integran en la retribución variable de la alta dirección, reforzando así la alineación entre el desempeño social y los incentivos del liderazgo.

Para obtener más información sobre la relación entre los impactos, riesgos y oportunidades y la estrategia y el modelo de negocio, véase el apartado “Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (SBM-1)” del capítulo Información General.

Tipologías de trabajadores del personal propio

Las personas trabajadoras de MasOrange (también personal asalariado o empleados) pueden verse afectados en todo o en parte por los impactos positivos materiales identificados.

Dicho personal propio se segmenta estratégicamente según tres grandes ramas de actividad:

- **Oficinas:** actividad de telecomunicaciones desarrollada en centros de trabajo ubicados en distintas regiones de España, ofreciendo cobertura nacional a las funciones técnicas y operativas.
- **Tiendas propias:** localizadas en distintas regiones de España, lo que permite una cobertura nacional en materia de atención directa al cliente.
- **Plataformas internas de atención:** dedicadas principalmente al soporte técnico y atención al cliente, se localizan tanto en España como en Colombia. Este modelo combina eficiencia operativa y cercanía al mercado, facilitando una gestión ágil y adaptada a diferentes contextos geográficos.

Entre estos trabajadores, MasOrange identifica como miembros de su personal propio que corren un mayor riesgo de sufrir daños a las personas del equipo de Redes que trabajan *on-site*, debido al tipo de actividades que llevan a cabo.

El personal no asalariado se corresponde con trabajadores por cuenta propia y trabajadores de empresas de trabajo temporal. La contratación de los mismos atiende a necesidades concretas en momentos puntuales, por lo que no se limita a un área específica o una fase concreta de la cadena de valor.

La relación laboral establecida con el personal no asalariado es equivalente a la de los trabajadores de la cadena de valor, por lo que no se consideran afectados por los IROs identificados en el análisis de doble materialidad.



Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

Políticas relacionadas con el personal propio (S1-1)

MasOrange cuenta con diversas políticas, un código ético para sus trabajadores y otros planes y documentos corporativos que fundamentan su relación con su personal propio. Estas políticas reflejan el compromiso del Grupo con el respeto de los derechos humanos y laborales, así como con la igualdad, el desarrollo profesional y la conciliación. MasOrange cuenta con diversos mecanismos de comunicación en los que se recogen los intereses de sus empleados que se detallan en el apartado "Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de impactos (S1-2)" del presente capítulo, entre los que destaca la encuesta de Integración Cultural.

Asimismo, para asegurar el conocimiento de dichas políticas, promover el acceso a formaciones y al desarrollo de capacidades, se pone a disposición de los empleados Campus MasOrange.

En este sentido, las principales políticas con las que cuenta el Grupo en relación con su personal propio son las siguientes:

Código Ético de MasOrange

El **Código Ético** recoge el conjunto de principios y pautas de conducta profesional que garantiza un comportamiento ético y responsable de todos los integrantes de MasOrange, independientemente de la línea de negocio o nivel de responsabilidad. También se abordan los compromisos y principios de acción del Grupo, con el objetivo de que sus acciones sean coherentes tanto con el cumplimiento de la legislación vigente, como con los principios éticos de responsabilidad social de general aceptación. Asimismo, se incluyen aspectos que fundamentan las relaciones con sus grupos de interés, como clientes, proveedores y accionistas, entre otros.

Dicho código ha sido aprobado por el Consejo de Administración y se encuentra disponible en la página web del Grupo, siendo aplicable para todas las sociedades del mismo.

Cabe destacar que los principios de acción y de conducta de MasOrange establecidos en dicho código están en consonancia con principios y derechos fundamentales, como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y los establecidos por la Organización Internacional del Trabajo, por la OCDE, y los compromisos que el Grupo MasOrange ha adoptado, sobre todo en materia de ESG, al ser una de las organizaciones adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Estos compromisos incluyen el respeto a los derechos laborales, como la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, la erradicación del trabajo infantil y forzoso, y la promoción de la igualdad de oportunidades. MasOrange cuenta con el Canal Ético para la comunicación, seguimiento y reparación de posibles impactos negativos relacionados con los Derechos Humanos.

Planes de Igualdad

Los **Planes de Igualdad** han sido firmados e implantados en distintas sociedades del Grupo, según proceda y respetando el ámbito de aplicación definido para cada uno de ellos, para seguir construyendo un entorno de trabajo diverso, igualitario, inclusivo y equitativo.

Constan de un conjunto de medidas organizadas y evaluadas que tienen el objetivo de garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, eliminando cualquier tipo de discriminación por razón de sexo. Además, mediante los mismos se refuerza el compromiso con la equidad



profesional y retributiva, la prevención y actuación frente al acoso laboral, sexual y/o por razón de sexo, el aumento de la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad y áreas técnicas, y la promoción de un entorno flexible que fomente la corresponsabilidad. Los planes están disponibles en la intranet corporativa y la responsabilidad de los mismos recae sobre la Directora General de Personas de MasOrange.

Política y Plan de Diversidad

La **Política de Diversidad, Igualdad e Inclusión** recoge el compromiso de MasOrange con la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión, como principios estratégicos y transversales, así como su voluntad de promover la diversidad y prevenir la discriminación por motivos de género, diversidad funcional, edad, religión, cultura, etnia, identidad y lugar de procedencia, entre otros. En la misma se establecen los principios que orientan la cultura organizativa hacia un entorno laboral justo, respetuoso y generador de impacto social positivo. Se definen también los objetivos y compromisos del Grupo para cumplir con dichos principios.

Dicha política, aprobada por el CEO de la Compañía, aplica a todas las sociedades del Grupo y está disponible en la página web de MasOrange.

El Plan de Diversidad refleja el compromiso de MasOrange con la diversidad, tanto dentro como fuera del Grupo. Tiene como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades de las personas trabajadoras, fomentar una plantilla diversa mediante identificación de talento y eliminación de barreras, e impulsar la diversidad más allá de MasOrange, colaborando con proveedores y entidades públicas y privadas. Para cada colectivo de personas trabajadoras del Grupo (oficinas, tiendas propias y plataformas internas) existe un plan específico que está disponible en la Intranet corporativa.

De esta manera, el Grupo busca convertirse en un referente en la lucha contra la discriminación basada en género, diversidad funcional, edad, religión, cultura, etnia, identidad y procedencia, promoviendo la no discriminación y la corresponsabilidad en obligaciones familiares y sociales para optimizar el potencial de quienes impacta.

Adicionalmente, en el Plan de Diversidad, cuya responsabilidad recae sobre la Directora General de Personas, se establecen los objetivos que regirán la política de diversidad del Grupo hasta 2027. Para cumplir con dichos objetivos, se desarrolla de manera anual un plan de acción específico en el que se definen las acciones concretas a realizar.

Cabe destacar que MasOrange está adherida a diversas iniciativas y alianzas que consolidan su compromiso con la diversidad e inclusión. En 2024, la Compañía se unió a la Carta de la Diversidad, promovida por la Comisión Europea, para fomentar la igualdad, diversidad e inclusión. Este compromiso se ha reforzado participando en asociaciones como la Fundación Diversidad, REDI (red interempresarial en materia de diversidad e inclusión de los empleados/as LGBTI en España) e INTRAMA (que también constituye una red de empresas comprometidas con la diversidad y la igualdad), y se ve fortalecido por la implicación del CEO del Grupo en la Alianza CEO por la Diversidad.

Por otro lado, el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LGD), junto con la aplicación de sus medidas alternativas —como la contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo, la constitución de enclaves laborales o la realización de donaciones a entidades que promueven la inclusión— no solo responde a una obligación legal para empresas con más de 50 empleados, sino que también impulsa la construcción de un entorno laboral más justo, inclusivo y respetuoso. Estas acciones permiten integrar a personas con discapacidad en el mercado laboral, fomentan la diversidad, refuerzan la responsabilidad social corporativa y generan un impacto positivo tanto en la cultura organizacional como en la sociedad en general.



Protocolos de Acoso

Los **Protocolos de Acoso** incluyen medidas para prevenir, detectar y actuar ante situaciones de acoso en el entorno de trabajo, garantizando un ambiente laboral seguro, respetuoso y libre de conductas que atenten contra la dignidad de las personas trabajadoras de MasOrange. Adicionalmente, abordan temas como los derechos humanos y laborales, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivos de origen racial y étnico, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, edad, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, entre otros. Todas las sociedades del Grupo cuentan dichos protocolos, que se encuentran disponibles en la intranet corporativa. La responsabilidad de los protocolos es de la Directora General de Personas de MasOrange.

Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo

La **Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo** establece el compromiso de MasOrange con la protección del derecho fundamental a la salud de su personal propio, así como la seguridad en el trabajo. Esta política es aplicable para todos los trabajadores del Grupo, así como a las personas trabajadoras de las empresas con las que se colabora. El objetivo de la misma es garantizar altos niveles de seguridad y salud en el trabajo, abordando la diversidad laboral y gestionando los riesgos psicosociales, con énfasis en proteger a las personas especialmente vulnerables, y cumpliendo con la legislación, normas internas y estándares internacionales. Este modelo preventivo se adapta a las nuevas formas de trabajo, ya sean presenciales, a distancia o híbridas, para la prevención de los nuevos riesgos asociados.

Adicionalmente, esta política promueve la consulta y participación de sus trabajadores y sus representantes en seguridad y salud, con el objetivo de mantener un ambiente de trabajo basado en mejora continua y salud laboral, respetando la dignidad y cooperación. Este documento ha sido aprobado por el CEO de MasOrange y se encuentra disponible en la página web corporativa.

Por otro lado, para garantizar la salud y seguridad del personal propio del Grupo, en 2024 se constituyó el Servicio de Prevención Mancomunado. Asimismo, se cuenta con las certificaciones ISO 45001 (Sistemas de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo) e ISO 45003 (Gestión del Riesgo Psicológico), además de otras otorgadas por entidades como AENOR.

Política ESG

La **Política de ESG** integra la responsabilidad social en el modelo de negocio y la estrategia del Grupo para crear valor sostenible y gestionar impactos, riesgos y oportunidades. MasOrange considera a sus empleados un activo estratégico y se compromete a respetar los derechos humanos y laborales, a garantizar la igualdad de oportunidades, la diversidad, la equidad y la no discriminación, a impulsar el desarrollo del talento mediante formación y promoción y a asegurar un entorno de trabajo seguro y saludable que fomente el bienestar y la conciliación, con medidas como la flexibilidad laboral.

Esta política, aplicable para todas las sociedades del Grupo, está disponible en su página web y ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MasOrange, a través de la Comisión de Auditoría y Riesgos.

Con estas políticas MasOrange gestiona la totalidad de sus IROs materiales relacionados con su personal propio.



Procesos para colaborar con los trabajadores propios y sus representantes en materia de impactos (S1-2)

MasOrange considera que las personas que conforman su equipo de trabajo son el motor que mueve la Compañía y le permite cumplir con su misión. En este sentido, se fomenta una comunicación y colaboración activa con las personas trabajadoras, ya sea de manera directa o mediante sus representantes, con el objetivo de comprender sus intereses e inquietudes.

Las principales vías de colaboración del Grupo con sus empleados, además del contacto directo y la intranet corporativa, se detallan a continuación:

- **Entrevistas en el marco del diálogo con grupos de interés.** Se mantienen reuniones periódicas con los representantes de las personas trabajadoras a través de foros y comisiones específicas, con el objetivo de fomentar el diálogo social.
- **Canal Ético.** Esta herramienta permite tanto a personas internas como externas de la Compañía comunicar incidencias e inquietudes. Para más detalle sobre la misma véase el apartado “Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes (S1-3)” del presente capítulo.
- **Encuesta de Integración Cultural.** Esta encuesta que realizan las personas trabajadoras de MasOrange de manera bianual permite identificar retos y oportunidades para fortalecer la cohesión de los equipos y alinear la cultura organizacional con los valores del Grupo.
- **Feedback 360.** La evaluación 360 es una revisión interna que se hace anualmente, donde los empleados reciben *feedback* no solo de sus jefes, sino también de sus compañeros y del equipo con el que trabajan. Así, cada persona puede identificar en qué destaca y en qué puede mejorar. Además, en 2025, esta evaluación se aplicó también a la Dirección del Grupo.
- **Buzón de Diversidad e Igualdad.** Este buzón, disponible en la intranet corporativa, permite a todas las personas trabajadoras del Grupo trasladar consultas o comunicaciones relacionadas con la diversidad y la inclusión, con el objetivo de promover estos principios en el ámbito laboral y facilitar la resolución de cualquier incidencia al respecto.
- **Foros legales.** En estos foros se promueve la información, consulta y participación de las personas trabajadoras, a través de sus representantes. Existen al respecto el Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud, que realiza reuniones trimestrales, y el Comité de Formación.
- **Reuniones (presenciales y virtuales) y Comisiones de trabajo.** Estas reuniones normalmente se llevan a cabo con una frecuencia mensual con el objetivo de tratar diferentes temas relativos a las personas trabajadoras de MasOrange. En 2025, estas reuniones se han mantenido con una frecuencia mayor tratando una amplia variedad de temas, dado que han sido parte de la negociación del convenio colectivo.

Por último, cabe destacar que todos los procesos de colaboración mencionados anteriormente son responsabilidad de la Directora General de Personas de MasOrange, a excepción del Canal Ético que recae sobre el Chief Compliance Officer y el Comité de Ética y Cumplimiento.

Cabe destacar que todas las colaboraciones previamente mencionadas están incluidas en los presupuestos generales de la Dirección de Personas.



Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes (S1-3)

MasOrange cuenta con diversos canales que permiten a sus trabajadores expresar sus inquietudes, orientados a la reparación de posibles impactos negativos que puedan darse sobre su personal propio.

Los posibles casos relacionados con aspectos de igualdad, discriminación o comportamientos contrarios a los valores de la Compañía se gestionan a través de dos vías complementarias: por un lado, los foros de Igualdad y, por otro, el Canal Ético y el buzón de sugerencias.

A través de las Comisiones de Igualdad, se ofrece un tratamiento especializado y participativo de las cuestiones vinculadas a la equidad, la inclusión y la no discriminación, mientras que el Canal Ético y buzón de sugerencias permiten a los empleados del Grupo expresar sus inquietudes y propuestas.

El **Canal Ético** es una herramienta externa, confidencial y segura para comunicar infracciones de la normativa y políticas internas del Grupo, con prohibición de represalias. Es accesible desde la intranet corporativa, la web del Grupo y las webs de las distintas marcas de MasOrange, tanto para consejeros, directivos, empleados y todas las partes con las que colabora el Grupo.

Adicionalmente, el **buzón de sugerencias** está orientado a recibir comunicaciones de los empleados relativas a propuestas de mejora, ideas, preguntas y comentarios relacionados con los procesos internos y el ambiente laboral de la Compañía. Los trabajadores de MasOrange pueden trasladar estas comunicaciones también de forma verbal o dirigiéndose directamente al Equipo de Compliance.

Independientemente de la vía utilizada, todas las alertas se registran en la herramienta del **Canal Ético** para iniciar las investigaciones correspondientes. Estas son lideradas por la Dirección de Compliance, con el apoyo de la Dirección de Seguridad cuando resulte necesario.

El procedimiento de gestión del Canal Ético forma parte de la Política del Sistema Interno de Información y regula las denuncias y consultas recibidas. El Consejo de Administración de MasOrange ha confiado la gestión de este sistema al Chief Compliance Officer, que desarrolla sus funciones con pleno cumplimiento de las leyes y normativas. De esta manera y conjuntamente con el Comité de Ética y Cumplimiento, se asegura la protección de los denunciantes. Todas las alertas son tramitadas por las vías correspondientes y, específicamente, en el caso de una alerta relacionada con una posible situación de discriminación, acoso moral o acoso sexual y/o por razón de sexo, se traslada al departamento de Relaciones Laborales para activar los mecanismos establecidos.

Las cuestiones planteadas mediante este canal y su seguimiento se gestionan directamente en el seno del Comité de Ética y Compliance, lo que permite una atención especializada, ágil y cercana a cada temática. Este modelo favorece el análisis profundo de cada caso, la toma de decisiones consensuada y el impulso de acciones concretas, garantizando así una respuesta eficaz y alineada con los principios de participación, transparencia y mejora continua de MasOrange.

Adicionalmente, mediante este sistema se establece la no discriminación sobre cualquier denunciante que comunique honestamente hechos contrarios a la ley o procedimientos internos, y se garantiza la protección del anonimato y confidencialidad, salvo por obligación legal. Por otra parte, toda persona que tenga conocimiento de una situación relativa a represalias contra un denunciante, deberá reportarlo al Chief Compliance Officer. Cabe destacar que el uso indebido del sistema puede llevar a procedimientos disciplinarios o judiciales.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Por último, con el objetivo de que los trabajadores y colaboradores conozcan las herramientas que tienen a su disposición y hagan uso de ellas como mecanismo de denuncia, se llevan a cabo formaciones anuales sobre *compliance*, incluyendo entre otros temas, el Canal Ético. Asimismo, a modo de recordatorio y refuerzo de la información, se envían comunicaciones periódicas sobre dicho canal. De esta manera, el Grupo asegura el conocimiento de la herramienta con el objetivo de que los trabajadores confíen y hagan uso de la misma.

Actuaciones relacionadas con los impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre el personal propio (S1-4)

A lo largo de 2025, MasOrange ha llevado a cabo numerosas actuaciones para promover impactos positivos y aprovechar sus oportunidades relacionadas con su personal propio en línea con su estrategia, así como para prevenir posibles impactos negativos y mitigar riesgos al respecto.

En este sentido, el Grupo ha implementado medidas de seguridad y salud laboral que contribuyen a prevenir accidentes y enfermedades profesionales, mejorar la productividad y el bienestar de los empleados y, con ello, optimizar los costes operativos. Cabe destacar que, todas estas actuaciones están alineadas con las políticas corporativas del Grupo, contribuyendo a la consecución de sus objetivos. Concretamente, las mismas han enfocado en relación con los siguientes aspectos:

Bienestar

MasOrange lleva a cabo campañas internas con el objetivo de impulsar el bienestar y la salud de los empleados de forma continua, así como la promoción del uso responsable de la tecnología y el fomento de la desconexión digital, a través de programas específicos que refuerzan la conciliación entre la vida personal y profesional.

En este sentido, se implementan políticas que priorizan el bienestar de los empleados, incluyendo aspectos como horarios flexibles, teletrabajo, recursos de salud mental, capacitaciones en seguridad, comida saludable o servicios de fisioterapia. Estas actuaciones tienen un impacto positivo al fomentar un entorno laboral sano, motivador y productivo.

Adicionalmente, de manera anual, se realizan auditorías salariales internas para promover la equidad salarial en todas las empresas del Grupo. Estas auditorías se llevan a cabo coincidiendo con el momento de subidas salariales. Mediante una herramienta interna se definen bandas salariales (*grading*) y se comparan los sueldos de puestos equivalentes para comprobar su alineación, con el objetivo de usar este análisis para corregir las posibles inequidades. Los resultados de esta información se comparten primero con la Dirección del Grupo, que posteriormente la comparte con los puestos inferiores.

Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social

Fruto de un diálogo social fluido y constructivo, durante el ejercicio 2025 se ha firmado un Convenio Colectivo único para varias sociedades de MasOrange, que entrará en vigor el 1 de enero de 2026, y que cuenta con el respaldo unánime de los sindicatos. Este nuevo convenio supone avances en materia de conciliación y da un gran impulso a la unificación de condiciones de los empleados de las sociedades de su ámbito de aplicación, a la igualdad salarial y a la homogeneización de los beneficios sociales.



Cabe destacar el papel protagonista de los agentes sociales dentro de MasOrange como portavoces de las necesidades colectivas, estableciendo un 100% de empleados protegidos por representantes de los trabajadores.

Atracción de talento

En un contexto marcado por la necesidad creciente de talento tecnológico así como de actualización permanente de la plantilla derivadas del ritmo de cambios en el sector, MasOrange puede enfrentar el desafío de cubrir puestos clave para no ver limitada su capacidad innovadora. Por lo tanto, el Grupo lleva a cabo iniciativas específicas para contar con el mejor talento, implementando acciones orientadas a la atracción, retención y crecimiento de las personas que forman parte del Grupo:

Atracción y selección de talento

MasOrange dispone de un equipo interno especializado que garantiza procesos de selección diversos, transparentes y cercanos. Durante 2025, se han impulsado planes estratégicos orientados a la incorporación de perfiles tecnológicos (ingeniería de software y datos) y al fortalecimiento del área de Negocio B2B (comercial, marketing, preventa y desarrollo de negocio), en línea con el Plan de Crecimiento Estratégico.

El proceso de *onboarding* está diseñado para facilitar la integración de estas nuevas incorporaciones e incluye el acompañamiento mediante un *"buddy"* durante los primeros seis meses, desayuno de bienvenida con el CEO, sesión informativa con el equipo de Recursos Humanos, participación en el programa "Acércate", que permite conocer distintas áreas y actividades del negocio (tiendas, *call centers*, instalación, etc.) e itinerario formativo online con información clave del Grupo.

Asimismo, los responsables de contratación disponen de una guía de diversidad, que recoge las mejores prácticas para garantizar procesos de selección imparciales y libres de sesgos, promoviendo la igualdad de oportunidades.

Publicación interna de vacantes y movilidad

Las vacantes se publican de forma interna, fomentando la movilidad y el desarrollo profesional dentro de la organización. El equipo de selección entrevista a los candidatos, proporciona *feedback* y prioriza las candidaturas internas frente a las externas.

Además, MasOrange cuenta con el canal confidencial "Conectamos Talento", a través del cual los empleados pueden compartir sus inquietudes, aspiraciones profesionales, experiencia y conocimientos, facilitando así una gestión más personalizada del talento interno.

Talento joven

MasOrange apuesta firmemente por la incorporación de jóvenes profesionales, integrando de forma recurrente estudiantes y recién titulados. Las Cátedras con Universidades, centradas en proyectos de investigación vinculados a la innovación y la tecnología, alcanzan un 100 % de contratación post-prácticas.

Durante 2025, MasOrange ha reforzado su estrategia de atracción de talento joven mediante la colaboración con nuevas plataformas de empleo y el desarrollo de nuevos canales de comunicación dirigidos a este público, promoviendo así su acercamiento y participación activa.

Asimismo, MasOrange ha actualizado su programa de becas "Come On", orientado a impulsar el talento femenino en disciplinas STEM, contribuyendo de esta manera a fomentar su empleabilidad para reducir la brecha de género en la contratación de perfiles tecnológicos.



Conciliación laboral

Se han implementado diversas medidas destinadas a favorecer el bienestar y la conciliación entre la vida personal y laboral:

- **Flexibilidad horaria:** tanto para los horarios de entrada y salida como para las horas de comida en la oficina.
- **Desconexión digital:** mediante acciones de sensibilización se pretende garantizar un adecuado descanso de los trabajadores.
- **Modelo de trabajo híbrido:** posibilidad de dos días de teletrabajo completos a la semana, así como 12 días adicionales a lo largo del año.
- Otras medidas, como jornada intensiva en verano y todos los viernes, servicio médico y de fisioterapia, servicio de lanzadera, comida saludable en el comedor de empresa, actividades e iniciativas deportivas y descuentos en formación y ocio.

Salud y seguridad

MasOrange cuenta con diversos controles, incluidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Plan de prevención, que se llevan a cabo en relación con la prevención de riesgos laborales (PRL) para sus empleados.

Las personas trabajadoras del Grupo tienen la obligación de llevar a cabo formaciones en materia de salud y seguridad. Existen formaciones a nivel general para todos los empleados, así como específicas para los puestos que las requieran.

Asimismo, existen evaluaciones de riesgos que se realizan para todos los puestos de trabajo de las que se extraen medidas preventivas ante posibles riesgos. De esta manera, MasOrange también identifica riesgos adicionales de puestos específicos para los que se proporcionan materiales como Equipos de Protección Individual (EPIs) (calzado especial, arneses o cascos).

Adicionalmente, existe un procedimiento de vigilancia de la salud que se lleva a cabo con un servicio de prevención ajeno. En este procedimiento se evalúa si un trabajador es apto psicofísicamente para el puesto que desempeña, tomando las medidas necesarias si se identifica una incompatibilidad.

Cabe destacar que MasOrange se somete a auditorías en materia de salud y seguridad cada tres años, siendo el plazo obligatorio cada 4 años, garantizando así el máximo cumplimiento al respecto.

Para llevar a cabo todas estas actuaciones se asignan los recursos necesarios y se planifica y monitoriza su utilización, con el fin de lograr una gestión efectiva y proactiva de la seguridad, la salud y el bienestar en el trabajo.

Diversidad, igualdad de género e inclusión

En distintas sociedades de MasOrange se llevan a cabo comunicaciones de sensibilización y acciones específicas en los principales días internacionales de diversidad, destacando los siguientes:

- Día Internacional del Orgullo LGTBI.
- Día Internacional para la eliminación de la violencia contra la Mujer.
- Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Día Internacional de la Mujer.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

- Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia.
- Día Internacional del Autismo.
- Mes Europeo de la Diversidad.

Adicionalmente, en 2025 se han llevado a cabo diferentes talleres y charlas en torno al Día Internacional de la Mujer (8M) con el objetivo de visibilizar el compromiso de MasOrange con la igualdad de oportunidades. Esta actuación se relaciona con el objetivo corporativo de contar con un 35% de mujeres en puestos de responsabilidad dentro del Grupo, alcanzando un 32,6% en 2025.

Con el objetivo de impulsar el desarrollo profesional de las mujeres, durante el ejercicio 2025 se ha lanzado el *Employee Resource Group TechDivers@*, una comunidad de trabajadores de MasOrange unidos por el objetivo de fomentar las vocaciones femeninas en las disciplinas STEM, habiendo conseguido un 25,3% en 2025. Esta comunidad está patrocinada por el Director General de Tecnología.

Asimismo, en 2025 se ha lanzado Impúlsate, un espacio pensado para acompañar y potenciar el talento femenino en MasOrange en el que ya han participado más de 100 empleadas.

El Grupo también ha participado en el programa de *mentoring* grupal *Professional Women Network*, en el que anualmente participan 20 trabajadoras de MasOrange. Adicionalmente se participa en programas para fomentar el avance de mujeres en posiciones directivas, como Promociona, Progres a o Mujer Directiva y STEM. Además, en el año 2025, MasOrange ha recibido la certificación de *Top Diversity Company* por INTRAMA.

MasOrange también cuenta con una dirección de HRBP (*Human Resources Business Partner*), Cultura y Diversidad dentro de la Dirección de Personas, que ha desarrollado y formalizado la Política de Diversidad del Grupo, alineada con la visión y los valores del mismo. Esta función se encarga de mantener un Plan Anual de Diversidad con objetivos concretos y medibles, de supervisar la implementación efectiva de sus medidas y acciones, de liderar y coordinar el Comité de Diversidad, así como de diseñar acciones de sensibilización, formación y comunicación en Diversidad, Equidad e Inclusión. Adicionalmente, el Grupo participa en diversas asociaciones de diversidad, detalladas en el apartado “Políticas relacionadas con el personal propio (S1-1)”.

Por último, cabe destacar que MasOrange vela por el bienestar integral de sus empleados, valorando la experiencia y la dedicación de cada persona trabajadora, lo que se refleja en una plantilla con alta antigüedad y un fuerte compromiso con la empresa.

Discapacidad

MasOrange está sensibilizada con la integración de personas con discapacidad. En este sentido, todas las sociedades que conforman el Grupo cumplen la Ley General de Discapacidad (LGD), ya sea mediante contratación directa, o mediante la adopción de medidas alternativas, previamente aprobadas por la administración pública, como la contratación de servicios con Centros Especiales de Empleo.

Formación y desarrollo del talento

MasOrange impulsa un entorno de autogestión y autonomía para adquirir y compartir conocimientos, así como para avanzar en el desarrollo personal y profesional. Para ello, los planes de formación se diseñan identificando las necesidades formativas de los equipos, alineadas con los objetivos



estratégicos del Grupo y sus áreas. Las necesidades se priorizan y se organizan los planes de formación anual, que se distribuyen dentro del Grupo como guía de formación.

Formación

En MasOrange impulsamos un modelo de aprendizaje continuo alineado con las necesidades estratégicas del Grupo y el desarrollo profesional de nuestras personas. A través de Campus +O, nuestra plataforma corporativa, centralizamos todos los contenidos formativos y facilitamos experiencias de aprendizaje diversas, accesibles y adaptadas a los distintos perfiles y disciplinas del negocio.

La oferta formativa se estructura en formaciones obligatorias —esenciales para garantizar la seguridad y el cumplimiento en materia de Ciberseguridad, Protección de Datos, Seguridad y Salud, Compliance, Pasaporte IA y Uso adecuado de la tecnología—, formaciones transversales para fortalecer competencias comunes, y formaciones especializadas por disciplina diseñadas para profundizar en conocimientos técnicos, comerciales, digitales y funcionales.

El ecosistema formativo se complementa con las Escuelas de verano, otoño, invierno y primavera, que acercan ponencias y sesiones con expertos en diferentes materias, y con un conjunto de Escuelas dirigidas a colectivos específicos. Entre ellas destacan:

- B+B Estilo MasOrange, que consolida conocimientos clave del entorno B2B e incorpora autoconocimiento y certificación.
- Órbita, centrada en el intraemprendimiento y el desarrollo de proyectos innovadores con impacto positivo.
- Escuela Superior Técnica, posgrado en colaboración con la UPM con más de 700 horas de formación en tecnología y gestión TIC.
- Escuela de Marketing y Ventas, orientada a impulsar el desempeño comercial.

Los profesionales de MasOrange cuentan además con plataformas digitales de referencia como Edflex, Coursera, Skillsoft, Codecademy, Pluralsight o Google Cloud Skills Boost. Asimismo, Campus +O incluye un área específica de Sostenibilidad, Diversidad e Inclusión, con contenidos sobre igualdad de género, igualdad de oportunidades o igualdad digital.

El Grupo también promueve el desarrollo de competencias lingüísticas mediante programas de formación en idioma y fortalece su cultura interna a través de la Comunidad de Formadores MasOrange, que ofrece recursos, acompañamiento y actualización continua. Además, se organizan ciclos trimestrales con ponentes expertos, reforzando la actualización de conocimientos y la cultura de aprendizaje.

En 2025 se han impulsado iniciativas clave, entre ellas:

- Formación en Ciberseguridad, Phishing y Seguridad de la Información
- Actualización de Compliance vinculada al Código Ético y el Sistema de Gestión de Compliance
- Programa Positive Future, centrado en desarrollar competencias ESG en toda la organización (Consejo, Comité de Dirección, líderes y empleados)
- Data UP, que impulsa una cultura *data-driven*, y Talento en Código, orientado al *reskilling* tecnológico
- Líderes MasOrange, para fortalecer el liderazgo



El programa de formación Positive Future desarrolla competencias ESG e impacto positivo para toda la organización.



- IA Transformers, que potencia el papel de los agentes de cambio en el uso de la inteligencia artificial.

Cada año se incorporan nuevos programas y recursos formativos, consolidando un entorno de desarrollo dinámico, inclusivo y alineado con la ambición de MasOrange de movilizar capacidades para un impacto positivo, innovador y sostenible.

Desarrollo del Talento

MasOrange apuesta por desarrollar el máximo potencial de las personas facilitando las herramientas adecuadas, un desarrollo retador y la búsqueda del crecimiento continuo a través de la combinación de diferentes iniciativas:

- Alinear las acciones de desarrollo a la estrategia MasOrange, con foco en colectivos estratégicos.
- Fomentar la mentalidad de crecimiento y desarrollo retador a través del Modelo 70-20-10.
- Establecer una cultura de autodesarrollo continuo mediante diferentes experiencias, acompañamientos e itinerarios de aprendizaje.

En MasOrange, de manera continua, se mide la evolución del personal con un proceso estructurado que incluye:

- **Gestión por objetivos**, evaluando el rendimiento de los equipos conectado con los objetivos globales de la Compañía mediante *Objectives and Key Results* (OKRs, por sus siglas en inglés) y el proceso *Quarterly Business Review* (QBR, por sus siglas en inglés).
- **Evaluación 360°** (*Feedback 360*), que recoge la valoración del entorno sobre los hábitos clave del profesional, comparando evaluaciones externas y autoevaluación. El informe resultante destaca fortalezas, áreas de mejora y fomenta el autoconocimiento.
- **Identificación del potencial**. Tipo de carrera profesional y atributos que la avalan. Se distingue entre carrera de especialización, polivalencia o equilibrio. A través de este ejercicio, se asegura que las acciones de desarrollo posteriores estén dirigidas a sacar el máximo potencial de cada uno.
- **Acciones de desarrollo**. Atendiendo a la criticidad del puesto, al proceso de revisión del talento y el posicionamiento en el mapa de talento, las acciones de desarrollo parten de un ejercicio de autoconocimiento para profundizar en las fortalezas y áreas de mejora de los profesionales. Estos reciben *feedback* personalizado y se convierten en dueños de su plan de desarrollo.
- **Modelo de contribución**. Compartir y ser transparentes sobre el modelo de evolución de la plantilla reconociendo la contribución de todas las personas para fidelizar el talento. Acompañar al modelo de movilidad interna como palanca de evolución y el reconocimiento formal asegurando la equidad interna y competitividad externa en materia de compensación.
- **MOVERS**. Comunidad voluntaria para expandir buenas prácticas. Esta iniciativa tiene un objetivo triple: dar oportunidades a empleados con inquietudes docentes o divulgativas, aumentar la productividad e incrementar el alineamiento y clima entre áreas.



Voluntariado corporativo

A lo largo de 2025, MasOrange ha impulsado diversas actividades de voluntariado para fomentar la participación de sus empleados. Entre las iniciativas llevadas a cabo destacan las siguientes:

- Recogida de alimentos.
- Recogida de juguetes.
- Mercadillo solidario.
- Ayuda en comedores sociales.
- Voluntariado como formadores en competencias digitales.

Asimismo, se han celebrado los XIV Premios Voluntariado +O, a través de los cuales se reconocen iniciativas destacadas en el ámbito social y ambiental por su impacto positivo. La dotación total de los premios asciende a 90.000€, cifra que se ha recaudado, en gran medida, gracias a las aportaciones de los empleados de MasOrange a través de distintas iniciativas como mercadillos y otras acciones con fines sociales.

Parámetros y metas

Metas relacionadas con la gestión de impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre el personal propio (S1-5)

MasOrange cuenta con una serie de metas establecidas con el objetivo de gestionar sus impactos y oportunidades materiales sobre su personal propio, así como para llevar a cabo un seguimiento de la eficacia de todas las actuaciones que se llevan a cabo. Estas metas, que se presentan a continuación, están alineadas con los propósitos y objetivos de las políticas corporativas del Grupo:

Pilar estratégico	Temas	Descripción de la meta y ambición para 2027
Cultura y talento	Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social	Implementación medidas transitorias del convenio colectivo
	Diversidad, igualdad de género e inclusión	35% de mujeres en posiciones de <i>management</i>
		30% de mujeres en puestos de tecnología
	Formación y desarrollo de capacidades	Satisfacción con la formación > 8/10
Cultura	Índice de integración cultural > 8	



Bienestar

MasOrange se ha fijado como objetivo para 2028 unificar la política retributiva, de modo que todos los empleados del Grupo se rijan por la misma. Esta meta se ha establecido de manera interna desde la Dirección de Personas, negociando a su vez todos los aspectos de la misma con los sindicatos de sus trabajadores. Cabe destacar que se trata de un perímetro de más de 15 sociedades que quedaría unificado en aspectos como el plan de pensiones, días de vacaciones o seguro de vida y salud, entre otros.

Esta meta se ha establecido en el ejercicio 2025, con el objetivo de empezar a trabajar en su consecución en 2026.

Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social

Tras la firma en 2025 del Convenio Colectivo único para varias sociedades de MasOrange, vigente desde el 1 de enero de 2026, se trabaja en su implementación, definiendo procesos y desarrollando sistemas de soporte. Se realizan sesiones informativas para los equipos implicados y se preparan contenidos para la intranet corporativa, facilitando el acceso a los empleados. La implementación será gradual hasta lograr una aplicación homogénea en 2028.

Salud y seguridad

MasOrange tiene como objetivo que más del 50% de sus empleados realicen los reconocimientos médicos requeridos en los próximos ejercicios, para garantizar la salud y seguridad del personal.

También hay metas para las inspecciones en campo dirigidas a los trabajadores que, aunque no están en las instalaciones de MasOrange, forman parte de su personal.

Diversidad, igualdad de género e inclusión

MasOrange ha fijado dos metas para 2027: alcanzar un 35% de mujeres en posiciones de liderazgo en todo el Grupo y que el 30% de los puestos tecnológicos estén ocupados por mujeres.

Formación y desarrollo de capacidades

El Grupo ha consolidado su modelo de aprendizaje y desarrollo y puesto en marcha Campus MasOrange como ecosistema integral de formación, logrando que el 72% de la plantilla realizara en 2025 al menos una acción formativa. Además, dispone de su sistema de evaluación de la eficacia formativa, estableciendo como meta una puntuación media de 8/10. Tras estos logros, MasOrange orienta sus próximos objetivos a preservar y reforzar la satisfacción de la plantilla con la formación, consolidando una experiencia de aprendizaje alineada con la estrategia de compañía.

Voluntariado corporativo

MasOrange se ha marcado como objetivo para 2026 incrementar la participación de los empleados en las actividades de voluntariado que se desarrollen a lo largo del año.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Características de los asalariados de la empresa (S1-6)

A continuación, se presenta la información relativa a las características clave de los asalariados del personal propio de MasOrange.

Número de empleados desglosado por género ³³			2025	2024	% Variación
	Hombre	Mujer	Total	Total	
Oficinas y tiendas propias	2.790	1.887	4.677	4.664	0,28 %
España	2.790	1.887	4.677	4.664	0,28 %
Plataformas	1.698	2.210	3.908	3.280	19,15 %
España	764	1.244	2.008	1.901	5,63 %
Colombia	934	966	1.900	1.379	37,78 %
Total	4.488	4.097	8.585³⁴	7.944	8,07 %

Nota: en 2024, el número de empleados por género fue de 3.785 mujeres y 4.159 hombres.

Número de empleados desglosado por país	2025	2024	% Variación
Oficinas y tiendas propias	4.677	4.664	0,3 %
España	4.677	4.664	0,3 %
Plataformas	3.908	3.280	19,1 %
España	2.008	1.901	5,6 %
Colombia	1.900	1.379	37,8 %
Total de empleados España	6.685	6.565	1,8 %
Total de empleados Colombia	1.900	1.379	37,8 %

8.585
empleados,
siendo el
48%
mujeres

³³ En la actualidad, MasOrange no cuenta con un sistema que recoja la categorización de empleados según lo estipulado por los requisitos de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad. Durante los próximos años, se trabajará en el desarrollo de un sistema que permita clasificar adecuadamente dichas categorías.

³⁴ El número de empleados del 2025 aparece reflejado en la Nota 5 de las CCAACC.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Número de empleados por tipo de contrato	2025			2024			% Variación
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Contrato indefinido o temporal³⁵							
Número de empleados indefinidos	4.443	4.068	8.511	4.110	3.730	7.840	8,56 %
Número de empleados temporales	45	29	74	49	55	104	-28,85 %
Contrato a tiempo completo o parcial							
Número de empleados a tiempo completo	4.154	3.490	7.644	3.820	3.164	6.984	9,45 %
Número de empleados a tiempo parcial	334	607	941	290	566	856	9,93 %

A continuación, se comparte información adicional sobre cuestiones relativas al personal:

Número de empleados por categoría profesional a cierre del ejercicio	2025	%	2024	%	Variación
Alta Dirección	240	2,80 %	188	2,40 %	27,66 %
Posiciones gerenciales	532	6,20 %	581	7,41 %	-8,43 %
Responsables y técnicos especializados	2.750	32,03 %	2.697	34,40 %	1,97 %
Técnicos y administrativos	5.063	58,97 %	4.374	55,79 %	15,75 %
Total	8.585	100 %	7.840	100 %	9,50 %

Distribución de empleados por género



³⁵ MasOrange no tiene empleados contratados bajo modalidad de horas no garantizadas ni en España ni el Colombia.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Empleados con contrato indefinido (promedio del ejercicio)	2025		2024		Variación	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Por género						
Mujeres	3.284,3	569,0	3.309,5	551,4	-0,76 %	3,19 %
Hombres	3.994,3	294,6	4.010,8	290,8	-0,41 %	1,31 %
Por edad						
< 30 años	1.294,0	158,3	1.069,8	145,9	20,96 %	8,50 %
De 30 a 50 años	4.010,2	524,8	4.322,9	550,6	-7,23 %	-4,69 %
> 50 años	1.974,4	180,5	1.927,6	145,8	2,43 %	23,80 %
Por categoría profesional						
Alta Dirección	233,9	0	202,8	0,00	15,34 %	-
Posiciones gerenciales	543,1	0	639,4	0,00	-15,06 %	-
Responsables y técnicos especializados	2.730,3	0	2.903,3	0,00	-5,96 %	-
Técnicos y administrativos	3.771,3	863,6	3.574,8	842,2	5,50 %	2,54 %
Total promedio a tiempo completo o parcial	7.278,6	863,6	7.320,3	842,2	-0,01 %	0,03 %
Total general		8.142,20		8.162,5		-0,002 %

Distribución por género y edad





Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Empleados con contrato temporal (promedio del ejercicio)	2025		2024		Variación	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Por género						
Mujeres	10,3	44,4	23,4	33,3	-55,98 %	33,33 %
Hombres	9,4	41,4	15,9	34,3	-40,88 %	20,70 %
Por edad						
< 30 años	8,5	44,5	14,1	31,8	-39,72 %	39,94 %
De 30 a 50 años	10,2	36,1	24,1	31,7	-57,68 %	13,88 %
> 50 años	1,0	5,3	2,0	4,8	-50,00 %	10,42 %
Por categoría profesional						
Alta Dirección	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
Posiciones gerenciales	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
Responsables y técnicos especializados	3,0	0,0	1,3	0,0	130,77 %	-
Técnicos y administrativos	16,7	85,8	38,3	67,7	-56,40 %	26,74 %
Total promedio a tiempo completo o parcial	19,7	85,8	39,3	67,7	-49,87 %	26,74 %

Finalmente, se comparte información relativa a las bajas del personal propio:

Empleados que han abandonado la empresa	2025
Nº empleados que han abandonado la empresa ³⁶	1.348
Tasa de rotación de empleados (%) ³⁷	16,31 %

³⁶ En relación a los empleados que han abandonado la empresa se consideran todas las bajas que hayan tenido lugar en el ejercicio, incluyendo bajas voluntarias, por despido, jubilación y/o fallecimiento.

³⁷ La tasa de rotación se ha calculado tomando el número de empleados que han abandonado la empresa entre el promedio de los empleados del ejercicio.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Número de despidos	2025	2024	% Variación
Por género			
Mujeres	127	388	-67,27 %
Hombres	192	285	-32,63 %
Por edad			
< 30 años	80	87	-8,05 %
De 30 a 50 años	132	278	-52,52 %
> 50 años	107	308	-65,26 %
Por categoría profesional			
Alta Dirección	17	17	— %
Posiciones gerenciales	27	71	-61,97 %
Responsables y técnicos especializados	69	301	-77,08 %
Técnicos y administrativos	206	284	-27,46 %
Total	319	673	-52,60 %

Metodologías e hipótesis

Para el cálculo de los datos vinculados a las características de los empleados del Grupo, se ha empleado la metodología establecida en las NEIS y en la Ley 11/2018, complementada con las mejores prácticas del mercado para garantizar consistencia y comparabilidad.

Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa (S1-7)

MasOrange está mejorando sus sistemas internos para poder clasificar y reportar de forma completa los datos sobre personal no asalariado en próximos Informes de Sostenibilidad, conforme a los requisitos de las NEIS.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social (S1-8)

El Grupo MasOrange tiene a todos sus empleados al amparo de un convenio colectivo. Para el grupo laboral MasOrange, conformado por la mayoría de las sociedades del grupo, en el año 2025 se firmó el primer I Convenio Colectivo del Grupo Laboral MasOrange, que entró en vigor el 1 de enero de 2026, dando cobertura y unificando condiciones a las sociedades pertenecientes a dicho convenio.

2025				2024			
Cobertura de la negociación colectiva			Diálogo social	Cobertura de la negociación colectiva			Diálogo social
Tasa de cobertura	Empleados - EEE	Empleados - No EEE	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE)	Tasa de cobertura	Empleados - EEE	Empleados - No EEE	Representación en el lugar de trabajo (solo EEE)
0-19%				0-19%			
20-39%				20-39%			
40-59%				40-59%			
60-79%				60-79%			
80-100%	España	Colombia	España	80-100%	España	Colombia	España

Parámetros de diversidad (S1-9)

A continuación se presenta la información sobre la distribución por género de la alta dirección de MasOrange, así como la distribución de sus empleados por tramos de edad y categoría profesional:

Distribución por género en número y porcentaje en la alta dirección	2025		2024		% Variación
	(Nº)	%	(Nº)	%	
Mujeres	77	32 %	47	25 %	63,83 %
Hombres	163	68 %	141	75 %	15,60 %
Total de personas de la alta dirección	240	100 %	188	100 %	27,66 %



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Distribución de empleados por grupos de edad	2025	2024	% Variación
< 30 años	1.767	1.359	30,02 %
De 30 a 50 años	4.671	4.736	-1,37 %
> 50 años	2.147	1.849	16,12 %
Total de empleados	8.585	7.944	8,07 %

En MasOrange entendemos la diversidad como un motor estratégico de innovación y cohesión: por eso integramos de forma explícita múltiples dimensiones —género, generación, cultura, nacionalidad y antigüedad— para construir equipos que reflejen nuestra pluralidad interna y garanticen una cultura basada en la equidad, la representación y la inclusión activa de todas las personas.

Salarios adecuados (S1-10)

MasOrange confirma que el 100% de sus empleados cuenta con un salario adecuado, de acuerdo con los índices de referencia utilizados por la Compañía en cada uno de los países en los que opera. En este caso, el índice de referencia utilizado es el Salario Mínimo Interprofesional.

Protección social (S1-11)

Todos los empleados del MasOrange cuentan con cobertura de protección social desde el inicio de su relación laboral. Esta protección se garantiza mediante programas públicos y prestaciones proporcionadas por la Compañía, que cubren la pérdida de ingresos derivada de situaciones vitales relevantes, tales como enfermedad, desempleo, accidentes de trabajo, discapacidad adquirida, permisos parentales y jubilación, en línea con la legislación vigente.

Personas con discapacidad (S1-12)

MasOrange promueve la inclusión de personas con discapacidad en todas sus áreas y actividades. Actualmente, el 0,99 % de la plantilla está compuesta por empleados con discapacidad (1,03% en 2024, de los cuales el 0,55 % son hombres y el 0,44 % mujeres. La compañía está comprometida con la integración de este colectivo y, por ello, todas las empresas del Grupo cumplen con la Ley General de Discapacidad (LGD), ya sea a través de la contratación directa o mediante la aplicación de medidas alternativas autorizadas por la administración pública, como la colaboración con Centros Especiales de Empleo.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Parámetros de formación y desarrollo de capacidades (S1-13)

A continuación se presenta la información sobre a la formación y desempeño profesional de los empleados de MasOrange:

Porcentaje de empleados que participaron en evaluaciones del rendimiento y desarrollo profesional	2025		
	Hombre	Mujer	Total
Alta Dirección	100 %	100 %	100 %
Posiciones gerenciales	100 %	100 %	100 %
Responsables y técnicos especializados	100 %	100 %	100 %
Técnicos y administrativos	100 %	100 %	100 %
Total	100 %	100 %	100 %

Nº medio de horas de formación por empleado, por género y categoría profesional	2025		
	Hombre	Mujer	Total
Alta Dirección	18,17	36,80	23,24
Posiciones gerenciales	18,84	24,87	20,93
Responsables y técnicos especializados	19,86	19,98	19,91
Técnicos y administrativos	14,71	15,98	15,40
Total	16,97	17,59	17,27



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Horas de formación	2025	2024	% Variación
Por género			
Mujeres	77.065	71.609	7,62 %
Hombres	81.643	68.571	19,06 %
Por categoría profesional			
Alta Dirección	4.531	1.641	176,11 %
Posiciones gerenciales	12.033	14.276	-15,71 %
Responsables y técnicos especializados	55.008	40.976	34,24 %
Técnicos y administrativos	87.136	83.287	4,62 %
Total	158.708	140.180	13,22 %

Cabe destacar que el proceso de formación del Grupo se audita anualmente por Aenor, conforme a la certificación ISO 9001.

Metodologías e hipótesis

Para el cálculo de los datos vinculados a la formación y desarrollo de capacidades, se ha empleado la metodología establecida en las NEIS, complementada con las mejores prácticas del mercado para garantizar consistencia y comparabilidad.



Parámetros de salud y seguridad (S1-14)

En las siguientes tablas se presenta información sobre la cobertura de los empleados de MasOrange por el sistema de gestión de salud y seguridad, así como los casos asociados a este aspecto.

Salud y seguridad	2025		
	(Nº)	%	Tasa
Empleados cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad de la empresa	—	100 %	—
Muertes de los empleados	0	—	—
Muertes de trabajadores de la cadena de valor que trabajan en las instalaciones del Grupo	0	—	—
Accidentes de trabajo registrables de los empleados ³⁸	49	—	3,30 %
Problemas de salud relacionados con el trabajo de los empleados	3	—	—
Días perdidos de los empleados	77.234	—	—

³⁸ Cualquier problema de salud o accidente con baja, sin baja o *in itinere* que haya quedado registrado en la mutua.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

A continuación se presenta información adicional relativa a las horas de absentismo, enfermedades profesionales y el número de accidentes de trabajo, indicando su frecuencia y gravedad:

Seguridad y salud	2025	2024	Variación
Horas de absentismo	584.871,63	523.652,24	11,69 % ³⁹
Enfermedades profesionales por género	3	0	-
Mujeres	3	0	-
Hombres	0	0	-
Accidentes por género	33	19	73,68 %
Mujeres	17	11	54,55 %
Hombres	16	8	100,00 %
Ratio de frecuencia por género	4,30	2,76	55,80 %
Mujeres	2,33	1,7	37,06 %
Hombres	1,97	1,06	85,85 %
Ratio de gravedad por género	0,10	0,07	42,86 %
Mujeres	0,08	0,05	60,00 %
Hombres	0,02	0,02	— %

Metodologías e hipótesis

Para el cálculo de los datos vinculados a la salud y seguridad de los empleados de MasOrange, se ha empleado la metodología establecida en las NEIS, complementada con las mejores prácticas del mercado para garantizar consistencia y comparabilidad.

³⁹ La variación en horas de absentismo se debe al aumento de horas trabajadas.

[Resumen ejecutivo](#)[Información general](#)[Información medioambiental](#)[Información social](#)[Información sobre gobernanza](#)[Anexos](#)

Parámetros de conciliación laboral (S1-15)

En las siguientes tablas se presenta la información relativa a parámetros de conciliación laboral de los empleados de MasOrange:

Porcentaje de empleados con derecho a acogerse a permisos por motivos familiares	2025	2024	% Variación
Empleados con derecho a acogerse a permisos por motivos familiares	100 %	100 %	— %

Porcentaje de empleados que se han acogido al permiso por motivos familiares segregado por género	2025	2024	% Variación
Hombre	2,09 %	1,75 %	19,43 %
Mujer	1,07 %	1,06 %	0,94 %
Total	3,16 %	2,81 %	12 %

Metodologías e hipótesis

Para el cálculo de los porcentajes vinculados a la conciliación laboral, se ha empleado la metodología establecida en las NEIS, complementada con las mejores prácticas del mercado para garantizar consistencia y comparabilidad.



Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total) (S1-16)

A continuación se presenta la información relativa a la brecha salarial⁴⁰, el ratio de remuneración y las retribuciones medias de MasOrange, con los desgloses correspondientes:

Brecha empleados de oficinas y tiendas propias

Brecha salarial de género y categoría de empleado	2025	2024	% Variación
Alta Dirección	22,41 %	16,38 %	36,79 %
Posiciones gerenciales	5,68 %	4,53 %	25,41 %
Responsables y técnicos especializados	5,64 %	6,19 %	-8,91 %
Técnicos y administrativos	3,23 %	2,82 %	14,58 %
Brecha salarial total	14,57 %	15,04 %	-3,12 %

Brecha empleados en plataformas

Brecha salarial de género y categoría de empleado	2025	2024	% Variación
Alta Dirección	— %		-
Posiciones gerenciales	24,41 %	25,38 %	-3,82 %
Responsables y técnicos especializados	-13,86 %	-10,33 %	34,18 %
Técnicos y administrativos	-6,21 %	-2,58 %	140,54 %
Brecha salarial total	-6,13 %	-2,38 %	157,65 %

Ratio de compensación total anual

El ratio de compensación total anual es de **20,39**, y se calcula teniendo en cuenta a todos los empleados del Grupo MasOrange a nivel global, siendo la relación entre la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target a corto plazo) de la persona mejor pagada y la mediana de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de todos los empleados tomando la retribución anualizada a jornada completa, excluyendo a la persona mejor pagada.

Atendiendo a la diversidad de actividades y geografías, la Compañía hace también un seguimiento de este mismo ratio, ajustado a la plantilla de oficinas y tiendas (excluyendo personal de plataformas), resultando de **12,57** en este ejercicio.

⁴⁰ Cabe destacar que, la brecha salarial se ha calculado con los datos de retribución medios por la dificultad de recopilar el dato medio por hora.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

A continuación, se detallan las remuneraciones de los empleados de MasOrange:

Remuneraciones de empleados de oficinas y tiendas propias

Remuneraciones medias (€)	2025	2024	% Variación
Por género			
Mujeres	55.359,86 €	53.639,85 €	3,21 %
Hombres	64.803,27 €	63.137,51 €	2,64 %
Por edad			
< 30 años	37.557,29 €	34.634,57 €	8,44 %
De 30 a 50 años	56.893,18 €	54.467,23 €	4,45 %
> 50 años	70.947,32 €	69.352,30 €	2,30 %
Por categoría profesional			
Alta Dirección	163.192,06 €	164.073,34 €	-0,54 %
Posiciones gerenciales	83.112,13 €	84.148,44 €	-1,23 %
Responsables y técnicos especializados	57.818,21 €	56.769,43 €	1,85 %
Técnicos y administrativos	40.542,46 €	39.274,08 €	3,23 %
Total	60.993,20 €	59.261,45 €	2,92 %
Remuneraciones medias de la Alta Dirección (€)			
Directivas	136.435,37 €	143.084,67 €	-4,65 %
Directivos	175.831,73 €	171.119,54 €	2,75 %

Cabe destacar que los miembros del Consejo de Administración de MasOrange no reciben, en su calidad de consejeros, remuneración ni dieta alguna. El Consejero Delegado es miembro del Consejo de Administración de MasOrange y no percibe retribución alguna por tal condición, sino como ejecutivo del Grupo.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Remuneraciones de empleados en plataformas

Remuneraciones medias (€)	2025	2024	% Variación
Por género			
Mujeres	12.907,25 €	12.976,04 €	-0,53 %
Hombres	12.161,51 €	12.674,62 €	-4,05 %
Por edad			
< 30 años	8.730,11 €	8.846,27 €	-1,31 %
De 30 a 50 años	14.444,45 €	14.508,58 €	-0,44 %
> 50 años	17.627,90 €	17.161,43 €	2,72 %
Por categoría profesional			
Posiciones gerenciales	80.803,88 €	77.762,51 €	3,91 %
Responsables y técnicos especializados	13.504,33 €	14.002,62 €	-3,56 %
Técnicos y administrativos	12.401,14 €	12.635,41 €	-1,85 %
Total	12.583,23 €	12.846,93 €	-2,05 %

Metodologías e hipótesis

Para el cálculo de los datos vinculados a la retribución de los empleados del Grupo, se ha empleado la metodología establecida en las NEIS, complementada con las mejores prácticas del mercado para garantizar consistencia y comparabilidad.



Incidentes, reclamaciones e impactos graves relacionados con los derechos humanos (S1-17)

En la siguiente tabla se presenta la información necesaria relativa a los casos de discriminación y a los casos de incidentes relacionados con los Derechos Humanos:

Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los Derechos Humanos	2025	2024	% Variación
Nº de reclamaciones presentadas a través de canales para que los miembros del personal propio de la empresa planteen inquietudes relacionadas con los derechos humanos y laborales	2	5	-60,00 %
Nº de casos de discriminación, incluido el acoso, confirmados en el período de referencia	0	1	-100,00 %
Nº de casos de vulneración de derechos humanos (sin tener en cuenta casos de discriminación)	0	0	-
Importe de las multas, sanciones e indemnizaciones por daños y perjuicios como consecuencia de los casos y reclamaciones indicados (€)	0	0	-

Metodologías e hipótesis

Para la recopilación y cálculo de los indicadores vinculados a los incidentes, reclamaciones e impactos graves relacionados con los derechos humanos, se han utilizado los datos procedentes de los canales de MasOrange aplicando la metodología establecida en las NEIS y las mejores prácticas del mercado, para garantizar consistencia y comparabilidad.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)

Estrategia

Como empresa de telecomunicaciones, el negocio de MasOrange se desarrolla a lo largo de su cadena de valor, afectando a los empleados más allá de sus operaciones propias, durante las etapas previas y posteriores a sus actividades internas, vía vínculos comerciales y la provisión de productos y servicios. En este marco, el Grupo ha implementado distintas acciones orientadas a continuar promoviendo un efecto favorable en estos trabajadores en lo referente a derechos humanos y laborales, además de establecer sistemas que permitan anticipar o reducir posibles consecuencias adversas.

Indicadores destacados

Pilar estratégico	Temas	Hitos 2025
Gobernanza y ética empresarial	Prevención y gestión de riesgos de la cadena de suministro	Obtenido Ecovadis Gold Top 5% Sustainability rating 100% del equipo de Compras formado y certificado en “Corporate Social Responsibility” 95% de proveedores europeos y 85% españoles en la cadena de valor 98% del gasto y 1.731 proveedores evaluados según riesgos ESG, cumplimiento y financieros
	Salud y seguridad	Más de 30 auditorías y más de 10.000 actuaciones de prevención de riesgos laborales
	Certificaciones de sistemas de gestión	ISO 45001: Sistemas de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo ISO 45003: Gestión del Riesgo Psicológico

Intereses y opiniones de las partes interesadas (NEIS 2 SBM-2)

MasOrange reconoce que los trabajadores de la cadena de valor constituyen un grupo clave de partes interesadas afectadas y es consciente del papel que su estrategia y modelo de negocio puede desempeñar en la mitigación, generación o agravamiento de impactos significativos sobre sus derechos humanos y laborales.

Desde 2024, el Grupo llevó a cabo un análisis de doble materialidad que incorporó los intereses, opiniones y derechos de estos trabajadores, abordando cuestiones como las condiciones laborales, la igualdad de oportunidades y el respeto a los derechos humanos. Este análisis fue determinante para fundamentar y orientar la estrategia y el modelo de negocio de la Compañía.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Como resultado, MasOrange desarrolló su **Plan Estratégico ESG**, que refleja su firme compromiso con la creación de impacto positivo a largo plazo, la generación de valor y la mitigación de riesgos. Esta estrategia, revisada y actualizada anualmente, se articula en torno a seis pilares estratégicos que integran los resultados del análisis de doble materialidad y las principales preocupaciones de los trabajadores de la cadena de valor. Para mayor detalle sobre cómo gestiona MasOrange la relación con sus grupos de interés para tener las opiniones de los mismos en consideración, véase el requisito de divulgación “Intereses y opiniones de las partes interesadas (SBM-2)” del capítulo Información General.

Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3)

Como resultado del análisis de doble materialidad mencionado, MasOrange ha identificado un impacto positivo material en relación con sus trabajadores de la cadena de valor, según se describe a continuación:

Temática	Cadena de valor	Breve descripción y efectos de los IROs	Efecto sobre las personas	Vinculación estratégica
Empleados de la cadena de valor	Operaciones propias	<p>Impacto positivo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange exige a proveedores y socios la adhesión al Código de Conducta de proveedores, que refuerza su compromiso con el respeto de los Derechos Humanos a lo largo de su cadena de valor. 	Condiciones de trabajo y derechos humanos de los trabajadores de la cadena de valor.	Alianzas y modelo de negocio resiliente.

Las actuaciones que han dado lugar a este impacto positivo se detallan en profundidad en el apartado “Actuaciones relacionadas los trabajadores de la cadena de valor (S2-4)”. Para más información sobre cómo MasOrange gestiona los IROs en relación con su estrategia y modelo de negocio, véase el apartado “Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (SBM-1)” del capítulo NEIS 2 Información General.

Tipologías de trabajadores de la cadena de valor

Las principales tipologías de trabajadores de la cadena de valor que pueden verse afectados por la actividad de MasOrange son las que se detallan a continuación:

1. **Trabajadores en instalaciones del Grupo, no pertenecientes a su plantilla.** Se trata de trabajadores que, aunque no son empleados de MasOrange, prestan servicios en sus instalaciones a través de empresas contratistas o de servicios auxiliares.
2. **Trabajadores en fases anteriores de la cadena de valor:**
 - a. Proveedores de bienes y servicios (software, hardware, servicios, fabricación, ensamblaje, extracción de materias primas).
 - b. Proveedores de infraestructura de red externa (suministro de equipos, despliegue, instalación, mantenimiento y operación de la red).
3. **Trabajadores en fases posteriores de la cadena de valor:**
 - a. Clientes: MasOrange cuenta con clientes tanto B2C (particulares) como B2B (empresas), además de ofrecer servicios en el mercado mayorista.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

- b. Empresas de logística inversa y gestión del fin de vida del producto: este grupo incluye a los trabajadores encargados de actividades como recuperación, reutilización, reacondicionamiento, reventa de productos y gestión de residuos.

4. **Trabajadores que trabajan en empresas participadas por MasOrange.** Se trata de trabajadores de PremiumFiber TopCo, Uclés InfraCo, S.L. y Data Center Euskadi, S.L.

Sistemas de evaluación y control de los trabajadores

Trabajadores de las instalaciones del Grupo, no pertenecientes al personal propio

MasOrange vela por la seguridad y salud de los trabajadores de la cadena de valor que desarrollan sus actividades en sus instalaciones mediante un sistema integral de prevención de riesgos laborales. Dada la variedad de funciones que desempeñan estos trabajadores, el Grupo ha establecido sistemas específicos de evaluación de riesgos que se aplican tanto a su personal propio como a todos los empleados de las empresas subcontratadas.

A través de estos procedimientos, se identifican y analizan los riesgos asociados a cada puesto de trabajo para implementar las medidas preventivas necesarias. Asimismo, se evalúa la aptitud de cada trabajador para el desempeño de su función específica, garantizando así condiciones laborales seguras y adecuadas para todos.

Asimismo, MasOrange identifica que algunos perfiles laborales dentro de su cadena de suministro, especialmente los correspondientes a personas con discapacidad, pueden ser más susceptibles a sufrir impactos negativos. La administración directa de los riesgos que afectan a estos empleados es competencia de las empresas contratistas. Para reforzar la coordinación de las actividades empresariales, los proveedores suscriben una declaración responsable como medida de control adicional. En este contexto, MasOrange aplica los procedimientos habituales de salud y seguridad, que ya incluyen la valoración de riesgos y la adecuación de los puestos según los requerimientos individuales.

Trabajadores de la cadena de valor que no trabajan en los emplazamientos del Grupo

Con el objetivo de garantizar el respeto de los derechos laborales y humanos a lo largo de su cadena de valor, MasOrange ha implementado diversos mecanismos de control que incluyen:

- Obligatoriedad de que el 100% de sus proveedores se adhieran al Código Ético y de Conducta de Proveedores.
- Programas de formación dirigidos al equipo de compras, enfocados en la responsabilidad social corporativa aplicada a las adquisiciones (*"Corporate Social Responsibility in Procurement"*).
- La colaboración con EcoVadis ha permitido que, en 2025, MasOrange haya obtenido la calificación *"Gold"*, posicionándose entre el 5% de las empresas mejor valoradas a nivel mundial. Esta colaboración permite fortalecer el proceso de compras sostenibles y fomentar la evaluación rigurosa de sus proveedores, alineada con la normativa CSRD.
- Priorización de proveedores de origen español o europeo.
- Realización de evaluaciones periódicas de proveedores, que incluyen criterios relacionados con riesgos sociales, ambientales, cumplimiento normativo y situación financiera.



Es importante destacar que algunos proveedores dentro de la cadena de valor, como los fabricantes de dispositivos móviles, operan en regiones de Asia y Pacífico (por ejemplo, China y Vietnam), zonas identificadas por la Oficina de Asuntos Laborales Internacionales de Estados Unidos, la OIT y UNICEF (*United Nations Children's Fund*) como de riesgo potencial por la existencia de trabajo infantil y trabajo forzoso para el periodo 2024-2025.

Conscientes de este contexto, MasOrange asegura que estos riesgos no se materialicen mediante la certificación EcoVadis de dichos proveedores. Esta certificación es una de las evaluaciones más reconocidas a nivel internacional en materia de sostenibilidad empresarial, valorando y calificando el desempeño de las empresas en sostenibilidad y responsabilidad social corporativa. Para más información sobre esta certificación, véase el apartado “Actuaciones relacionadas con los impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas medidas (S2-4)” del presente capítulo.

Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-1)

MasOrange mantiene un firme compromiso con el respeto de los derechos humanos y laborales, tanto en sus operaciones propias como a lo largo de toda su cadena de valor. Para garantizar este compromiso, el Grupo cuenta con diversas políticas y códigos de conducta que regulan las relaciones con sus colaboradores y proveedores.

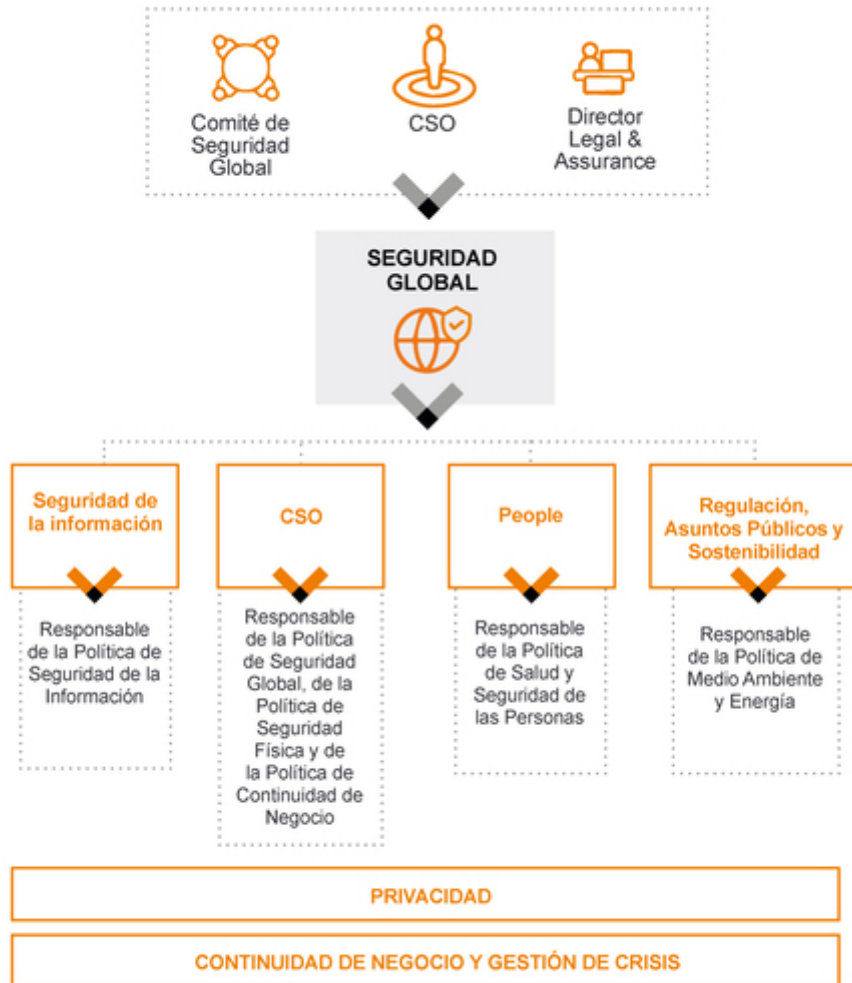
Código de Conducta de Proveedores

El Código de Conducta es de firma obligatoria para todos los terceros con los que MasOrange mantiene relaciones comerciales. Este documento, disponible en la página web corporativa, recoge los principios éticos y de responsabilidad social que se exigen a los proveedores, promoviendo a su vez la aplicación de estos principios en sus propias cadenas de suministro.

El Código, aprobado por el Consejo de Administración, se articula en torno a los siguientes pilares:

- Cumplimiento del derecho nacional e internacional vigente.
- Respeto a los principios fundamentales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, incluyendo la dignidad, privacidad, prohibición de la esclavitud y el cumplimiento de normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Aplicación de prácticas responsables en materia laboral, como la libertad de asociación, negociación colectiva, prevención del trabajo infantil, diversidad, inclusión, no discriminación, prohibición del trabajo forzoso, condiciones de remuneración, control de jornadas laborales y seguridad y salud en el trabajo.
- Compromiso con la lucha contra el cambio climático y la protección del medio ambiente.
- Prohibición de prácticas comerciales ilícitas o no éticas.
- Cumplimiento de auditorías y seguimientos sociales, ambientales y de cumplimiento.
- Acceso al Canal Ético para la denuncia de incumplimientos y conductas no éticas.

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------



MasOrange construye de manera activa las relaciones con sus proveedores, basándose en la confianza, la integridad y el respeto, para garantizar el mejor servicio posible a sus clientes. Por tanto, se espera que los proveedores con los que se trabaja integren en sus prácticas también los principios y valores recogidos en el Código Ético del Grupo, aplicable además a consejeros, directivos y empleados. Para más información sobre dicho código, véase el apartado “Políticas relacionadas con el personal propio (S1-1)”.

Adicionalmente, todos los proveedores con los que trabaja MasOrange deben firmar una cláusula de Compliance en la que se garantiza el respeto a los valores y principios de la Compañía, así como la prohibición de incumplimiento de leyes y regulaciones y políticas internas de MasOrange. En dicha cláusula se describe que el Grupo tiene la posibilidad de interrumpir la relación comercial por incumplimiento de la misma.

Política de Compras

La Política de Compras establece un marco integral para la gestión de riesgos en la adquisición de bienes y servicios, garantizando tanto la eficiencia en el uso de los recursos como el cumplimiento de otras políticas internas, como el Código Ético y la Política contra la Corrupción (para más información, véase el apartado “Cultura corporativa y conducta empresarial (G1-1)”).

Esta política promueve la transparencia en todo el proceso de compras y vela por una adecuada gestión de riesgos en la selección y relación con los proveedores. Es aplicable a todos los tipos de adquisiciones realizadas a proveedores externos y ha sido aprobada por el Consejo de Administración del Grupo.

De acuerdo con lo estipulado en la política, la Dirección de Compras es responsable de mantener una relación activa con los proveedores y de gestionar los riesgos asociados. Por su parte, el área solicitante de un bien o servicio es responsable de supervisar el cumplimiento de las condiciones contractuales y, cuando corresponda, de los acuerdos de nivel de servicio.

Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo

La Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo establece el compromiso del Grupo con la protección del derecho a la salud y seguridad de sus trabajadores, así como de los colaboradores de empresas externas. Esta política, aprobada por el CEO de la Compañía y disponible en la página web corporativa, fija elevados estándares en materia de seguridad y salud laboral, adaptándose a las distintas modalidades de trabajo y gestionando proactivamente los riesgos asociados.



Asimismo, fomenta la participación activa de los empleados en las acciones de prevención y en la mejora continua del entorno laboral, promoviendo una cultura organizacional basada en los principios de dignidad, respeto y cooperación.

Compromiso con los Derechos Humanos

MasOrange cuenta con un sistema integral de evaluación, control y seguimiento que asegura el cumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Directrices de la OCDE. Este sistema se implementa a través de evaluaciones ESG, auditorías periódicas, códigos de conducta y canales de denuncia accesibles y confidenciales.

El Grupo mantiene un firme compromiso con el respeto de los derechos humanos y laborales a lo largo de toda su cadena de valor, tanto directa como indirectamente. En particular, se enfoca en prevenir la vulneración de aquellos derechos cuya transgresión afecta gravemente a las personas trabajadoras, rechazando de forma categórica el trabajo infantil, el trabajo forzoso u obligatorio, y garantizando la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

En línea con este compromiso, durante el año 2025 no se han identificado incidentes ni casos graves relacionados con derechos humanos en las distintas fases de la cadena de valor, tanto aguas arriba como aguas abajo.

Con estas políticas MasOrange gestiona la totalidad de sus IROs materiales relacionados con los trabajadores de la cadena de valor.

Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos (S2-2)

Las opiniones de los grupos de interés, entre los que se encuentran sus proveedores y los trabajadores de su cadena de valor, son tomadas en cuenta en la Compañía para aspectos como el desarrollo de políticas, implantación de medidas, el funcionamiento de los canales de comunicación, etc.

Asimismo, a lo largo de toda la relación profesional de MasOrange con sus proveedores, la Dirección de Compras es responsable de mantener una relación y comunicación activa con los mismos, así como de asegurar un control de los riesgos asociados a ellos.

En este sentido, el Grupo celebra reuniones con los proveedores denominadas "*business reviews*" en las que la comunicación es bidireccional. Las mismas se llevan a cabo según la situación de los proyectos en específico, sin establecer una periodicidad concreta. Asimismo, en dichas reuniones participan tanto los proveedores como las áreas con las que mantienen la relación comercial. El área de Compras solo participa en función de la necesidad y motivo de la reunión.

Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes (S2-3)

Con el objetivo de fomentar una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad, MasOrange cuenta con un [Canal Ético](#) a través del cual todas las partes con las que se relaciona el Grupo pueden expresar sus inquietudes o reportar posibles incumplimientos, irregularidades o actos contrarios a la ley o a las políticas y normas internas de las empresas que integran MasOrange.

Este canal está disponible para consejeros, directivos, empleados, colaboradores de la cadena de valor (como proveedores y trabajadores de empresas subcontratadas) así como para otros grupos de interés y la sociedad en general. A través del mismo, es posible comunicar, de forma confidencial y, si se desea, anónima, conductas que puedan constituir:



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

- Infracciones legales (como corrupción, tráfico de influencias, fraude o conflictos de interés).
- Irregularidades en materia de ética, control interno, auditoría o contabilidad.
- Vulneraciones de derechos humanos o libertades fundamentales.
- Riesgos relacionados con la salud, la seguridad de las personas o el medio ambiente.
- Incumplimientos de políticas y procedimientos internos del Grupo.

El Canal Ético está gestionado mediante una herramienta externa que garantiza la confidencialidad de los reportes, y es accesible a través de la intranet corporativa, la página web de MasOrange, así como en los sitios web de las distintas marcas comerciales del Grupo y en el Portal del Proveedor de la plataforma digital de Compras. Las comunicaciones pueden hacerse mediante la herramienta, por escrito o de manera verbal. Todas las comunicaciones recibidas, independientemente de la vía, son registradas en la herramienta.

El Canal Ético está gestionado mediante una herramienta externa que garantiza la confidencialidad de los reportes.

Cabe destacar que la información relativa al Canal Ético está publicada de manera permanente en el Portal del Proveedor, junto con las condiciones generales de contratación, que el proveedor acepta en la plataforma. En este sentido, los trabajadores de los proveedores de MasOrange están informados de la existencia de dicho Canal, no solo a través de acciones formativas, sino también mediante comunicaciones periódicas.

Aunque el Canal Ético sea externo, la investigación se realiza de forma interna siempre que la denuncia esté dentro del ámbito de competencias de MasOrange. Esta labor la lleva a cabo el Equipo de Compliance, con la participación de la Dirección de Seguridad. Una vez la investigación está cerrada, se elaboran dos Informes: uno por parte de la Dirección de Seguridad, en el que se detallan las conclusiones de la investigación; y otro por parte del Equipo de Compliance, que incluye recomendaciones derivadas del análisis realizado.

En el caso de que el denunciante sea un trabajador de una empresa subcontratada, el equipo de Compliance de MasOrange se comunica con el responsable interno encargado de gestionar la relación con el proveedor para informar sobre la alerta y solicitar el inicio de una investigación. Aunque el Grupo no tiene la capacidad de realizar investigaciones directas sobre empleados de otras compañías, exige al proveedor que las lleve a cabo y mantiene un seguimiento del caso hasta su resolución y cierre de la alerta. Asimismo, MasOrange exige al proveedor que reporte sobre las conclusiones y medidas tomadas con el objetivo de registrar el cierre de la incidencia en el Canal Ético. En este sentido, en 2025 se han recibido dos comunicaciones por parte trabajadores de la cadena de valor. En ambos casos, MasOrange ha llevado a cabo las investigaciones pertinentes, realizando las revisiones y auditorías necesarias a los proveedores resultando en un caso desestimado y otro en proceso de investigación.

Para mayor detalle sobre el canal y las comunicaciones recibidas en el presente ejercicio, véase el apartado "Cultura corporativa y conducta empresarial (G1-1)" del capítulo Conducta Empresarial (S1).



Actuaciones en relación con los trabajadores de la cadena de valor (S2-4)

MasOrange, en línea con su firme compromiso con los derechos humanos y el respeto hacia los trabajadores a lo largo de su cadena de valor, desarrolla diversas iniciativas destinadas a generar impactos positivos mediante mecanismos de control sobre los terceros con los que colabora. Entre estas acciones destacan la colaboración con EcoVadis, la participación en la *Joint Alliance for CSR (JAC)* y la gestión responsable de sus relaciones comerciales. Asimismo, el Grupo trabaja activamente para prevenir, mitigar y remediar cualquier impacto negativo que pudiera derivarse de sus operaciones.

1. Colaboración con EcoVadis

La vinculación con EcoVadis tiene el propósito de impulsar el proceso de compras sostenibles e incentivar la evaluación de proveedores en materia ESG, en línea con los requisitos establecidos por la normativa CSRD. Los proveedores de MasOrange que superen un determinado volumen de negocio han de obtener esta certificación, lo que se lleva a cabo a través de la plataforma online de EcoVadis. Dicha certificación incluye criterios de evaluación asociados a aspectos como el trabajo infantil, trabajo forzoso y tráfico de personas, diversidad, discriminación y acoso y derechos humanos de terceros.

Se trata de una de las evaluaciones de sostenibilidad empresarial más reconocidas a nivel internacional en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (RSC), en la cual se analiza a las empresas a través de cuatro grandes pilares:

- **Medio ambiente:** analiza políticas, acciones y resultados relacionados con la gestión ambiental (como el uso eficiente de recursos, reducción de emisiones, gestión de residuos, consumo energético, protección de la biodiversidad y lucha contra el cambio climático).
- **Prácticas laborales y derechos humanos:** se evalúa el respeto a los derechos laborales, condiciones de trabajo seguras y saludables, igualdad de oportunidades, diversidad, formación, prevención del trabajo infantil y forzoso, y respeto a los derechos humanos en toda la cadena de suministro.
- **Ética:** examina la integridad empresarial, la lucha contra la corrupción y el soborno, la transparencia, la competencia leal y la protección de datos.
- **Compras sostenibles:** se revisa cómo la empresa integra criterios sociales y medioambientales en la selección y gestión de sus proveedores, incluyendo la evaluación de riesgos en la cadena de suministro y la exigencia de estándares responsables a sus socios comerciales.

La metodología de EcoVadis se basa en estándares internacionales como la *Global Reporting Initiative (GRI)*, el Pacto Mundial de Naciones Unidas y la norma ISO 26000. Tras la evaluación, la empresa recibe una puntuación y un Informe detallado con puntos fuertes y áreas de mejora, lo que facilita la gestión y comunicación de la sostenibilidad tanto interna como externamente.

Cabe destacar que durante 2025 se evaluaron un total de 295 proveedores según criterios de riesgos sociales, ambientales, *compliance* y financieros.

Por último, durante en el presente ejercicio, MasOrange ha implementado un *scorecard* de proveedores, basado en los parámetros de CDP, *Science Based Targets Initiative (SBTi)* y EcoVadis, que permite clasificar a los proveedores según su desempeño en materia de sostenibilidad.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

2. Alianza JAC

JAC es una asociación de operadores de telecomunicaciones que verifica y desarrolla la sostenibilidad en los centros de fabricación de proveedores de la industria TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación). Sus miembros comparten recursos y mejores prácticas en la cadena de suministro internacional y realizan auditorías a proveedores, evaluando hasta 146 aspectos de sostenibilidad, tanto presencialmente como en remoto. MasOrange, a través de Grupo Orange, también está sujeto a estas evaluaciones, asegurando el desempeño sostenible de sus proveedores.

3. Procedimiento de prevención y gestión de riesgos de la cadena de suministro

MasOrange ha implementado un procedimiento de prevención y gestión de riesgos de sostenibilidad en su cadena de suministro, además de los análisis de precios y mercado.

Antes de participar en negociaciones, los proveedores deben registrarse en el portal *MyProc*, aceptando condiciones generales que abarcan prácticas de responsabilidad social, ambiental y comercial. Estas condiciones, actualizadas en 2025, incluyen requerimientos unificados en materia de responsabilidad social, ambiental, comercial, ética y anticorrupción y ética del proveedor, así como la prohibición explícita del trabajo forzoso e infantil, conforme a lo establecido en la Ley de Esclavitud Moderna. Para proveedores con un gasto anual recurrente superior a ciertos umbrales, se realiza una evaluación de riesgos que abarca aspectos financieros, éticos y ESG, abarcando temas como medio ambiente, prácticas laborales, derechos humanos, ética y cadena de suministro, ética corporativa, responsabilidad social, energía y calidad. En 2025, un 98% del gasto de proveedores fue evaluado, al igual que el año anterior.

Desde el departamento de Compras se efectúa la *Due Diligence* en materia de cumplimiento y fraude (denominada iDDfix), que, junto con las *Due Diligence* efectuadas por el equipo de Compliance, alcanza los 1.731 proveedores analizados en 2025.

En 2025 MasOrange ha seguido monitorizando el índice de riesgo de Responsabilidad Social Corporativa implantado en 2023 mediante el que se asocia cada una de las categorías de compra con un indicador, permitiendo al Grupo monitorizar tanto el gasto como los proveedores vinculados a dicho indicador.

Por último, cabe destacar, que el 100% del equipo de Compras está formado y certificado en "*Corporate Social Responsibility*", una certificación interna en materia de ESG que debe ser renovada cada dos años. Asimismo, se ha establecido una tipificación de riesgo ESG por categoría de compra, lo que permite realizar un seguimiento del gasto en función del nivel de riesgo ESG asociado.

4. Prevención de Riesgos Laborales

La Compañía cuenta con un sistema integral de seguridad y salud en el trabajo que aplica a trabajadores de las empresas subcontratadas que trabajan en los emplazamientos de MasOrange.

Específicamente, en relación con los trabajadores de empresas colaboradoras, el Grupo cuenta con la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE). Esta CAE consiste en un control documental previamente mencionado y deber invigilando, que implica la supervisión rigurosa de los trabajadores. MasOrange lleva a cabo el seguimiento de esta vigilancia por medio de KPIs internos y reuniones con proveedores, entre otras medidas.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Cabe destacar que, para actividades de obra de construcción, la Compañía lleva a cabo la Coordinación de Seguridad y Salud para los trabajadores de sus empresas colaboradoras. Este procedimiento es similar a la CAE, pero se incluyen aspectos más estrictos, por la aplicación del Real Decreto 1627/1997, mediante el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y de salud en las obras de construcción.

Asimismo, la Compañía se somete a auditorías internas frecuentes y auditorías externas obligatorias cada tres años, además de ofrecer formaciones específicas según el tipo de trabajo. Posee certificaciones reconocidas como ISO 45001, ISO 45003 y otras otorgadas por entidades como AENOR.

Durante el ejercicio 2025 se han llevado a cabo más de 30 auditorías y más de 10.000 actuaciones en relación a la prevención de riesgos laborales para los trabajadores de la cadena de valor de MasOrange.

Cabe destacar que en el presente ejercicio no se han recibido notificaciones en relación con problemas en materia de derechos humanos relacionados con las fases anteriores o posteriores de la cadena de valor, por lo que MasOrange no ha necesitado emplear recursos en la gestión de las mismas. Véase el apartado "Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-1)" para más información al respecto.

Parámetros y metas

Metas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-5)

Con el objetivo de gestionar de forma eficaz el impacto material identificado en relación con los trabajadores de la cadena de valor y realizar un seguimiento de las actuaciones previamente detalladas, MasOrange ha establecido metas concretas sobre los terceros con los que colabora que orientan los planes de acción y refuerzan su compromiso con una gestión responsable de la relación con los mismos. Estas metas han sido definidas por el área de Compras y de Prevención de Riesgos Laborales, en contacto directo con los representantes de dichos trabajadores a través de los canales establecidos, lo que permite evaluar su progreso y detectar nuevas oportunidades de mejora. Asimismo, dichas metas están alineadas con los objetivos de las políticas corporativas, dado que contribuyen a su consecución:

Pilar estratégico	Temas	Descripción de la meta y ambición para 2026
Gobernanza y ética empresarial	Prevención y gestión de riesgos de la cadena de suministro	70% de proveedores clasificados de bajo riesgo por colaboración con EcoVadis y alianza JAC
		95% del gasto en proveedores evaluado en riesgos éticos, anticorrupción y de sostenibilidad
		Top 20 proveedores de mayor volumen de negocio auditados según scorecard de sostenibilidad (SBTi, EcoVadis y CDP)
		Gasto en proveedores ubicados en España > 85%
		0 incidentes graves de DDHH confirmados en la cadena de valor



1. Colaboración con EcoVadis

En lo que respecta a la evaluación de proveedores, MasOrange se compromete a seguir trabajando para incrementar la involucración de los mismos en la plataforma EcoVadis, analizando los criterios de sostenibilidad. Asimismo, MasOrange buscará incrementar el número de proveedores evaluados según criterios sociales, ambientales, de *compliance* y financieros en los próximos ejercicios.

2. Alianza JAC

En esta misma línea, Orange S.A. seguirá participando de la alianza JAC, compartiendo recursos y mejores prácticas de la industria de las TIC con el objetivo de seguir incorporando la sostenibilidad en la cadena de suministro de dicha industria.

3. Procedimiento de prevención y gestión de riesgos de la cadena de suministro

En coherencia con los impactos, riesgos y oportunidades identificados en la cadena de valor, MasOrange ha establecido metas específicas orientadas a reforzar la protección de los derechos laborales y humanos de los trabajadores externos, así como a fortalecer la diligencia debida en materia social, ética y de sostenibilidad. Estas metas han sido definidas conjuntamente por las áreas de Compras y Prevención de Riesgos Laborales, en coordinación con los representantes de los trabajadores de terceros a través de los canales habilitados, permitiendo evaluar el progreso y detectar oportunidades de mejora.

Para 2026, la Compañía fija los siguientes objetivos:

- Evaluar los riesgos éticos, anticorrupción y de sostenibilidad del 95% del gasto total en proveedores, fortaleciendo la capacidad del Grupo para identificar impactos adversos sobre las condiciones laborales en fases *upstream* y *downstream*.
- Garantizar que el 70% del gasto en proveedores sea clasificado como de bajo riesgo ESG, conforme a la evaluación independiente de EcoVadis, priorizando relaciones comerciales con terceros que demuestren prácticas laborales responsables y sistemas robustos de gestión ambiental y ética empresarial.
- Destinar el 85% del gasto total a proveedores ubicados en España, reduciendo la exposición a regiones identificadas como de mayor riesgo para el trabajo infantil, forzoso u otras vulneraciones de derechos laborales.
- Evaluar a los 20 proveedores con mayor volumen de negocio mediante la nueva *scorecard* de sostenibilidad, que integra criterios SBTi, EcoVadis y CDP, con especial foco en el compromiso de reducción de emisiones de CO₂ y en el desempeño social y laboral.
- Seguimiento continuo del índice de riesgo de Responsabilidad Social Corporativa implantado en 2023, que permite relacionar cada categoría de compra con indicadores específicos de riesgo social y laboral, facilitando una supervisión integral de proveedores y gastos asociados.

En conjunto, estos objetivos permiten a MasOrange establecer metas cuantificables, verificables y vinculadas de forma directa a los riesgos materiales identificados en su cadena de valor, garantizando la mejora continua en las condiciones de los trabajadores externos que pueden verse afectados por las actividades del Grupo.



4. Prevención de Riesgos Laborales

MasOrange tiene como objetivo que, para el año 2026, al menos la mitad de los empleados de los socios realicen el examen médico que determina su idoneidad para el puesto que ocupan, en lo que respecta a la protección y bienestar de los trabajadores. Para lograr esto, el sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales se adhiere a los estándares ISO 45001, ISO 45003 y al marco SIGOS (Sistema de Gestión de Organización Saludable), estableciendo así objetivos específicos relacionados con las revisiones en terreno, así como con la gestión de incidentes y accidentes en las empresas contratistas.



Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)

Estrategia

La misión de MasOrange es proporcionar las claves para un mundo digital responsable en un contexto de uso creciente de las tecnologías. La Compañía defiende que la tecnología debe estar al servicio de las personas, facilitando su progreso hacia un desarrollo sostenible y convirtiendo la innovación digital en prosperidad para todos.

Para afrontar los retos del futuro, uno de los pilares del plan estratégico del Grupo es reforzar la excelencia en la experiencia del cliente. La eficiencia operativa, la solidez de nuestras redes, la estrategia multimarca, la calidad del servicio y la incorporación de las últimas innovaciones —como la inteligencia artificial o la analítica avanzada de datos— son elementos esenciales para diferenciarnos y generar valor, impulsando el crecimiento y consolidando la confianza de nuestros clientes.

Como operador del sector de las telecomunicaciones inmerso en su evolución de TelCo a TechCo, MasOrange influye directamente en sus consumidores y usuarios finales a través de los productos y servicios que ofrece. En este contexto, el Grupo ha puesto en marcha diversas iniciativas orientadas a ampliar su impacto positivo en un número creciente de personas. Estas acciones priorizan la oferta de servicios asequibles y accesibles, la garantía de los más altos estándares de privacidad y ciberseguridad, la calidad y continuidad del servicio y la disponibilidad de mecanismos eficaces de atención, reclamación y reparación, contribuyendo así a mitigar posibles efectos adversos.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Indicadores destacados

Pilar estratégico	Temas	Hitos 2025
Conectividad segura y experiencia de cliente	Conectividad y desarrollo socioeconómico	93% cobertura 5G Creación de PremiumFiber, mayor empresa de fibra óptica en España Pioneros en el despliegue de 5G Advanced en 40 ciudades españolas
	Experiencia de cliente	Líder en satisfacción y número de clientes (33,4 millones de líneas fijas y móviles, excluyendo M2M) Partner B2B de referencia en innovación tanto para empresas como para administraciones públicas. Reducción del 11% de strikes de cliente ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad
	Ciberseguridad	Porfolio de servicios de Ciberseguridad para empresas ampliado ISO 27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información Certificación Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
	Privacidad de Datos	ISO 27701: Gestión de privacidad de la información
Igualdad digital	Sociedad	96,6% de cobertura 4G en zona rural 5.768 personas mayores formadas en competencias digitales 3.465 jóvenes formados en 5G e IA 6.352 alumnos formados gracias al programa Todos conectados 3.379 beneficiarios del programa Reto rural digital

Intereses y opiniones de las partes interesadas (NEIS 2 SBM-2)

MasOrange reconoce a los consumidores y usuarios finales como el grupo clave y esencial para el desarrollo de su actividad. A través de sus operaciones y servicios de telecomunicaciones, prioriza una experiencia segura, accesible y de calidad, con transparencia y mecanismos eficaces de atención y reclamación.

En 2024, el Grupo definió su Estrategia ESG tomando como base el proceso de doble materialidad, en el que se identificaron y priorizaron las cuestiones más relevantes en relación a las políticas y acciones ESG. Como se ha mencionado previamente, en dicho análisis participaron diferentes grupos de interés, incluidos los clientes del Grupo, aportando su visión sobre aspectos clave como la conectividad y desarrollo socioeconómico, acceso a la información y calidad del servicio, productos y servicios asequibles, entre otros. Además, en la estrategia ESG de MasOrange se plasma el compromiso con la creación de un impacto positivo a largo plazo, la generación de valor y la gestión efectiva de potenciales riesgos.

Desde MasOrange se considera que la tecnología debe servir a las personas en un mundo digital responsable. Por ello, la excelencia en la relación con los clientes es un pilar estratégico sustentado en la operativa, redes, innovación, estrategia multimarca y servicios del Grupo, generando valor y



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

confianza. En este sentido, la misión de MasOrange radica en proporcionar las claves para un mundo digital responsable con un uso creciente de tecnologías.

Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3)

Como resultado del análisis de doble materialidad mencionado anteriormente, MasOrange ha identificado diversos impactos positivos y oportunidades materiales en relación con sus consumidores y usuarios finales. En la siguiente tabla se presentan los mismos, detallando en qué parte de la cadena de valor se originan, su efecto y su vinculación con la estrategia o el modelo de negocio:

Temática	Cadena de valor	Breve descripción	Efecto sobre la sociedad	Vinculación estratégica
Conectividad y desarrollo económico	Operaciones propias	<p>Impacto positivo a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange, como empresa del sector telecomunicaciones, ha fomentado el acceso a información, permitiendo que las personas cuenten con una amplia gama de fuentes de información y opiniones. 	Mayor acceso a información en la sociedad.	Oferta de servicios que favorecen el progreso social a nivel individuos y empresas
	Fases posteriores	<p>Impacto positivo a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange, consciente de que la conectividad y la aplicación eficiente de los recursos permiten el progreso social, favorece la comunicación, el teletrabajo, el desarrollo de los negocios y la calidad de vida en todo el territorio nacional. 	Facilitación del desarrollo económico y mejora de la calidad de vida a nivel nacional.	Alineada con el pilar de inclusión digital de la estrategia de sostenibilidad
		<p>Oportunidad potencial a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange podría convertir el desarrollo de proyectos de infraestructura para la telefonía rural en una oportunidad al mejorar las condiciones de comunicación en áreas aisladas. 	Mejora de calidad de vida y desarrollo económico.	Oferta de servicios que favorecen el progreso social a nivel individuos y empresas
	Toda la cadena de valor	<p>Impacto positivo a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange, por medio de su cobertura y expansión, fomenta el empleo y desarrollo de negocios locales tanto en sus operaciones propias como a lo largo de la cadena de valor. 	Fomento del empleo y desarrollo económico.	



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Temática	Cadena de valor	Breve descripción	Efecto sobre la sociedad	Vinculación estratégica
Acceso a la información y calidad del servicio	Fases posteriores	<p>Impactos positivos a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange proporciona a sus clientes B2C, a través de su portfolio de servicios, acceso a la red global de información, ayudando a los mismos a estar más preparados para desempeñar con éxito sus actividades personales del día a día. MasOrange proporciona a sus clientes acceso a la red global de información, ofreciendo un servicio y asegurando una óptima experiencia y satisfacción del cliente. MasOrange proporciona a sus clientes B2B y al servicio mayorista, a través de su portfolio de servicios, acceso a la red global de información, ayudando a los mismos a estar más preparados para desempeñar con éxito sus funciones laborales. 	Soporte y facilitación de las actividades de usuarios y de otras empresas.	Alineación con el pilar de conectividad y experiencia de cliente de la estrategia de sostenibilidad.
Ciberseguridad	Operaciones propias	<p>Impacto positivo a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange se encuentra firmemente comprometido con garantizar la ciberseguridad de las operaciones del negocio de MasOrange y de los servicios que proporciona a sus clientes. 	Mayor seguridad digital.	Enfoque estratégico en la protección de las actividades y servicios ofertados por el Grupo.
Seguridad y privacidad de datos	Operaciones propias	<p>Impacto positivo a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange se encuentra firmemente comprometido con la protección de la privacidad, lo cual se articula a través de la política de la privacidad que protege tanto de la información estratégica del Grupo, como de los datos de usuarios de los productos y servicios. 	Protección de la privacidad y fomento de la seguridad digital.	Alineamiento con la estrategia de sostenibilidad, asegurando una positiva experiencia de cliente y buena ética empresarial.
	Fases posteriores	<p>Impacto positivo a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange, con sus ofertas de productos tecnológicos y cobertura, apoya a las empresas y entidades públicas durante situaciones de crisis, como por ejemplo la implementación de un sistema nacional de emergencia. 	Soporte al desarrollo y a la seguridad de empresas y entidades públicas.	



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Temática	Cadena de valor	Breve descripción	Efecto sobre la sociedad	Vinculación estratégica
No discriminación	Operaciones propias	<p>Impactos positivos a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange desarrolla soluciones accesibles e inclusivas para todos los públicos. MasOrange ofrece formación y acceso a competencias digitales a la sociedad española, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades de acceso al mundo digital. 	Contribución a la inclusión digital y a la igualdad de oportunidades.	Enfoque estratégico en el desarrollo de soluciones accesibles.
Protección de la infancia	Operaciones propias	<p>Oportunidad potencial a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange podría mejorar su reputación mediante la oferta de educación y concienciación a menores sobre la seguridad en Internet. 	Protección de menores en plataformas digitales.	Enfoque estratégico en la promoción de la educación digital.
Productos y servicios asequibles	Operaciones propias	<p>Impacto positivo a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange ofrece un portfolio de tarifas y ofertas adaptado a todos los públicos (Tarifa Social, Gigas solidarios, dispositivos con subvención, venta a plazos, etc.). 	Fomento de la igualdad de acceso a medios digitales-	Integración de todos los públicos en la oferta de servicios
Innovación y nuevos servicios sostenibles	Operaciones propias	<p>Oportunidad potencial a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange, mediante el uso de inteligencia artificial, tecnologías de conectividad, perímetro inteligente e Internet de las cosas (IoT), trabaja para optimizar la gestión de recursos y la producción en diversos sectores (Smart Mobility, Smart Buildings y E-services), pudiendo aumentar sus ingresos mediante la captación de clientes. 	Extensión del acceso a la información y de la conectividad a una mayor cantidad de clientes.	Enfoque estratégico en la innovación como factor de valor añadido para su oferta.
	Fases posteriores	<p>Oportunidad potencial a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange, mediante la inversión y desarrollo del 5G que proporciona conectividad a internet de alta velocidad, trabaja para facilitar el acceso a tecnologías avanzadas a comunidades remotas, proporcionando servicios esenciales como la telemedicina y educación en remoto que contribuyen a su desarrollo y bienestar. 	Contribución a la mejora del bienestar social.	

MasOrange trabaja de forma continua para generar un impacto positivo y crear valor para sus consumidores y usuarios finales a través de iniciativas relacionadas con el desarrollo socioeconómico en zonas rurales, la oferta de productos asequibles, la accesibilidad y atención a colectivos vulnerables, el fomento de hábitos digitales saludables y el apoyo a la innovación y nuevos servicios, entre otros. En este sentido, véase el detalle de las actuaciones llevadas a cabo durante el presente ejercicio en el apartado “Actuaciones relacionadas con los impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre los consumidores y usuarios finales (S4-4)”.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Cabe destacar que todas las oportunidades materiales identificadas derivan de los impactos positivos materiales del Grupo. En este sentido, MasOrange es consciente de la importancia que tiene la energía, la disponibilidad de los proveedores tecnológicos y la confianza de los consumidores para poder llevar a cabo su actividad y sus operaciones diarias, con el objetivo de ofrecer a sus clientes servicios de calidad además de poder aprovechar las oportunidades pertinentes.

Para obtener más información sobre la relación entre los impactos, riesgos y oportunidades y la estrategia y el modelo de negocio, véase el apartado "Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (SBM-1)" del capítulo Información General.

Tipologías de clientes

Las principales categorías de clientes de MasOrange que pueden verse afectados por los impactos positivos y las oportunidades materiales identificadas, se detallan a continuación:

1. **Consumidores particulares (B2C):** personas y hogares que contratan móvil, internet en casa y contenidos de TV, entre otros productos y servicios de MasOrange para su vida diaria, con ofertas ajustadas a distintos perfiles y niveles de precio.
2. **Empresas (B2B):** autónomos, pymes, grandes empresas, y administraciones públicas. MasOrange ofrece a todas las empresas un portfolio completo de soluciones, junto con acompañamiento experto con el objetivo de mejorar su eficiencia operativa.
3. **Mercado mayorista (wholesale):** otros operadores que usan la red de MasOrange para prestar servicios a sus propios clientes. El Grupo les facilita acceso a la infraestructura y acuerdos de colaboración para ampliar cobertura y oferta.

MasOrange, consciente de que ciertos consumidores o usuarios finales pueden estar expuestos a un mayor riesgo de sufrir daños, ha implementado un enfoque sistemático de gestión de riesgos dirigido a colectivos potencialmente vulnerables como personas mayores o menores. Este enfoque se basa en evaluaciones de impacto, análisis de materialidad y diálogo constante con los grupos de interés. La Compañía realiza evaluaciones periódicas en materia de derechos humanos y privacidad, reconoce la dependencia tecnológica de usuarios como personas que viven en zonas rurales o personas mayores, y aplica medidas específicas de accesibilidad, soporte especializado, comunicación adaptada y servicios personalizados.

Asimismo, MasOrange ha revisado sus prácticas de marketing para prevenir impactos negativos en grupos con baja alfabetización digital o menores, colabora con entidades expertas y mantiene una monitorización continua de la experiencia del cliente a través de encuestas, gestión de reclamaciones y seguimiento proactivo. Los mapas de riesgo se actualizan de manera regular para anticipar y mitigar posibles impactos, asegurando así una oferta responsable, inclusiva y alineada con los estándares éticos de la Compañía.

Por otro lado, MasOrange también ha identificado perfiles de consumidores y usuarios finales que pueden verse afectados por sus productos y servicios. Estos perfiles se integran en sus procesos de diligencia debida y en su diseño estratégico por los siguientes motivos:

- **Consumidores expuestos a riesgos de salud derivados del uso intensivo de tecnología:** la Compañía reconoce posibles efectos indirectos como sedentarismo, fatiga visual o estrés digital en general para todos sus consumidores y usuarios finales, y promueve un uso responsable mediante campañas de concienciación y funcionalidades de gestión del tiempo de uso. En este sentido, el Grupo ha identificado a la infancia y adolescencia



como colectivo especialmente vulnerable al uso de la tecnología, mediante diferentes líneas de trabajo e investigación realizadas con asociaciones y entidades expertas (como *Save the Children* o UNICEF).

- **Usuarios cuyos derechos fundamentales pueden verse afectados:** dado el alcance de sus servicios digitales y de conectividad y el acceso a información de sus clientes, es posible que se presenten consideraciones relacionadas con el derecho a la privacidad. MasOrange refuerza la protección de la privacidad, la libertad de expresión y la no discriminación, aplicando el cumplimiento normativo (incluido el Reglamento General de Protección de Datos (RGDP), evaluaciones de impacto y políticas de transparencia en el tratamiento de datos.
- **Consumidores que requieren información precisa y accesible:** se identifican en este grupo principalmente a niños y niñas, residentes rurales y personas mayores. En este contexto, MasOrange ofrece documentación clara y multilingüe, revisada periódicamente, así como herramientas de asistencia que facilitan la comprensión y el uso seguro de servicios complejos.
- **Consumidores en contextos de vulnerabilidad:** MasOrange presta atención específica a menores, personas mayores, personas con discapacidad y comunidades rurales, adoptando prácticas comerciales éticas y diseñando soluciones adaptadas que reduzcan la brecha digital mediante conectividad segura y asequible, y formación en competencias digitales.

MasOrange mantiene un compromiso firme con la protección de los derechos de los consumidores, integrando estos principios en su modelo de negocio y en la evaluación continua de sus impactos sociales.

Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales (S4-1)

MasOrange, en línea con su compromiso con los consumidores y usuarios finales, cuenta con una serie de políticas, protocolos y otros documentos corporativos orientados a gestionar los impactos positivos y las oportunidades relacionados con estos grupos. En estas políticas se refleja el compromiso del Grupo de ofrecer a sus clientes una experiencia basada en la transparencia, la seguridad y la calidad del servicio.

En este sentido, las principales políticas con las que cuenta el Grupo en relación con sus consumidores y usuarios finales son las siguientes:

Política ESG

La **Política de ESG** integra la Responsabilidad social en el modelo de negocio del Grupo y en su estrategia, contribuyendo, entre otros aspectos, a la creación de valor de forma sostenible para la sociedad en general, incluyendo a sus clientes. Dicha política también establece los principios de actuación con respecto a los clientes, asegurando que se comprendan sus necesidades y expectativas para ofrecer soluciones sostenibles y aumentar su satisfacción, respetando las normas de comunicación y marketing, protegiendo su salud y seguridad, garantizando la privacidad y confidencialidad de sus datos, monitorizando la calidad con encuestas y atención al cliente, y fomentando la accesibilidad y asequibilidad para reducir la brecha digital. Para más información sobre esta política véase el apartado “Políticas relacionadas con el personal propio (S1-1)”.



Código Ético de MasOrange

El **Código Ético** recoge el compromiso del Grupo con los clientes en términos de calidad, respeto e integridad. También establece los principios de acción de MasOrange con sus clientes, evaluando y mejorando constantemente los productos y servicios, la capacidad de innovación y los procesos para simplificar su experiencia. En relación con los consumidores y usuarios finales recoge, entre otros principios, el respeto a los Derechos Humanos, la no discriminación, el marketing responsable y la atención ética. Para más información sobre este documento véase el apartado “Políticas relacionadas con el personal propio (S1-1)”.

Política de Gestión de la Privacidad y la Protección de Datos

La **Política de Gestión de la Privacidad y la Protección de Datos** establece los pilares y pautas que deben desarrollarse para asegurar el correcto tratamiento de datos personales, garantizando el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la protección de la intimidad de los consumidores y usuarios finales en un entorno digital seguro y de confianza.

Esta política, que ha sido elaborada conforme a las recomendaciones del estándar internacional ISO 27701, ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MasOrange y está disponible en su página web. Asimismo, dicha política aplica a todos los profesionales relacionados con el Grupo, pertenecientes al mismo o a terceras empresas que colaboren con el mismo.

Política de Calidad

La **Política de Calidad de MasOrange**, aplicable para todas las empresas del Grupo, refuerza su compromiso de mejora continua de los productos, servicios y formas de trabajo para mejorar la satisfacción de sus clientes. Adicionalmente, esta política se basa en los principios de foco en el cliente, simplificación de los procesos y digitalización, así como en la apuesta en inversión en servicios de comunicaciones para los segmentos de B2C y B2B. Esta política, que aplica a la totalidad de sociedades y actividades de MasOrange, ha sido aprobada por el CEO del Grupo y se encuentra disponible en su página web.

Asimismo, cabe destacar que MasOrange cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO 9001.

Política de Seguridad Global

La **Política de Seguridad Global** establece los principios, objetivos y el gobierno de la seguridad en todas las operaciones de MasOrange. Esta política constituye el marco de referencia del Grupo y promueve el buen gobierno de la seguridad, la gestión de riesgos, la seguridad de las personas, la protección de los activos y de los datos personales de las partes interesadas, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, fomentando una cultura de la seguridad alineada con los valores y el enfoque ético de la Compañía.

Esta política ha sido aprobada por el CEO de MasOrange y está disponible en la página web del Grupo, siendo aplicable para todas las sociedades del mismo.

Política de Seguridad de la Información

La **Política de Seguridad de la Información** está alineada con la legislación vigente en materia de protección de datos personales, seguridad de las redes y sistemas de información, comercio electrónico, ciberseguridad y telecomunicaciones y en los principios y requerimientos mínimos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Dicha política está orientada a garantizar la continuidad de los servicios críticos y la protección de los datos personales



para reforzar la confianza de los clientes, preservando la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad mediante controles, y un enfoque de prevención, detección, respuesta y recuperación.

Esta política, que está disponible en la página web de la Compañía, ha sido aprobada por el Consejo de Administración, órgano que evalúa periódicamente la eficacia de la misma. Asimismo, esta política aplica a todas las sociedades del Grupo, abarcando todas sus actividades, ubicaciones y emplazamientos.

En relación con la seguridad de la información, cabe destacar que MasOrange dispone de dos certificados que garantizan la robustez de los controles aplicados por el Grupo para proteger la información. Por un lado, la norma ISO 27001 es un estándar internacional que valida la gestión sistemática de los riesgos de seguridad mediante un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Por otro lado, el certificado ENS nivel alto, exigido por la Administración Pública Española, garantiza que MasOrange cumple medidas técnicas reforzadas para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos manejados en servicios vinculados al sector público.

Carta de Derechos Digitales

La Compañía demuestra su compromiso con la inclusión digital, al haberse alineado con los principios de la **Carta de Derechos Digitales**. Este compromiso asegura un entorno digital seguro, transparente y respetuoso con los derechos de los usuarios, fomentando la privacidad, la libertad de expresión, la accesibilidad y la equidad en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de impactos (S4-2)

MasOrange considera que los consumidores y usuarios finales son la razón de ser de la Compañía y el eje de su propósito de ofrecer la mejor experiencia. Por ello, el Grupo promueve una comunicación cercana y continua con sus clientes, mediante atención telefónica, online y presencial, redes sociales y encuestas, para atender ágilmente sus necesidades e incorporar sus perspectivas en las decisiones estratégicas y operativas, especialmente en la gestión de impactos sociales, éticos y tecnológicos.

Esta colaboración se canaliza mediante mecanismos de participación directa e indirecta, que permiten a la Compañía anticipar riesgos, adaptar sus servicios a las expectativas sociales y reforzar su compromiso con una transformación digital ética, inclusiva y centrada en las personas. Este proceso se supervisa por órganos de alta responsabilidad, incluyendo al CEO como consejero responsable de ESG, la Comisión de Auditoría y Riesgos y el Comité de Ética y Cumplimiento.

Las principales **vías de colaboración** de la Compañía con sus consumidores y usuarios finales se detallan a continuación:

1. Análisis proactivo de la experiencia de cliente y encuestas

MasOrange realiza una recogida sistemática de opiniones y evidencias sobre la calidad del servicio, la accesibilidad, la privacidad y la percepción ética, apoyada en un modelo integrado de experiencia que identifica y reduce problemas (“strikes”). Este enfoque permite una evaluación y mejora continua orientada a disminuir incidencias y aumentar la satisfacción de los clientes. La Dirección General de Experiencia de Cliente lidera este proceso de forma recurrente, coordinando a las unidades de negocio y asegurando la implantación homogénea de las mejores prácticas en todas las marcas del Grupo.



2. Diálogo con asociaciones y foros representativos

El Grupo mantiene un diálogo periódico con entidades representativas y foros sectoriales para revisar criterios de atención, salvaguardas de privacidad y pautas de comercialización responsable, asegurando la adecuación de sus políticas a las expectativas sociales y a la normativa vigente. Este diálogo es coordinado por la Dirección General de Regulación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad, con el apoyo de las funciones de Privacidad y Seguridad de la Información y en coherencia con los sistemas certificados de gestión mencionados previamente.

3. Programas e iniciativas de innovación abierta

MasOrange participa en iniciativas de innovación abierta que permiten recoger *feedback* de usuarios y clientes sobre nuevos servicios y casos de uso, así como programas de emprendimiento con impacto positivo. Estas actuaciones, de carácter puntual por proyecto, se orientan al desarrollo y mejora del producto y la validación temprana de soluciones. La Dirección de Desarrollo Corporativo y Transformación coordina estos programas en colaboración con áreas técnicas y de negocio.

4. Canal Ético y atención a reclamaciones

La organización dispone de un Canal Ético, abierto a clientes y a la sociedad en general, que sirve como vía de comunicación para comunicar incidencias e inquietudes. La gestión de este canal es realizada por el Chief Compliance Officer y el Comité de Ética y Cumplimiento. Para más detalle sobre la misma véase el apartado "Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes (S4-3)" del presente capítulo.

5. Colaboración con ONGs, entidades sociales y colectivos en contexto de vulnerabilidad

MasOrange consulta y colabora con organizaciones y expertos para evaluar el impacto de la tecnología en colectivos vulnerables en el entorno digital, como infancia, personas mayores, comunidades rurales y personas con discapacidad. Su objetivo es analizar cómo la tecnología puede apoyar a estos grupos y co-diseñar soluciones específicas que incorporen sus derechos, necesidades y expectativas en el diseño, evaluación y comunicación de servicios, promoviendo además la participación juvenil. Para ello, se utilizan metodologías de impacto social y digital que orientan la toma de decisiones en temas clave como el control parental, el uso responsable y los contenidos digitales.

Para más información sobre dichas colaboraciones véase el apartado "Actuaciones relacionadas con los impactos, riesgos y oportunidades sobre los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas medidas (S4-4)".

6. Focus groups y pruebas de usabilidad

La Compañía organiza sesiones con usuarios y clientes (tanto B2B como B2C) para validar la accesibilidad, la comprensión de políticas y el diseño de servicios, integradas en ejercicios como el análisis de doble materialidad y en proyectos de co-diseño. Estas actividades, de carácter puntual por proyecto, son lideradas por las unidades de Producto, Marketing y Experiencia de Cliente, con el apoyo de la Comunidad ESG, y se orientan a mejorar la usabilidad y la seguridad de los servicios.

Todas estas colaboraciones permiten a MasOrange anticipar riesgos, adaptar sus servicios a las expectativas sociales y reforzar su compromiso con una transformación digital ética, inclusiva y centrada en las personas.



7. Colaboración con Administraciones Públicas

MasOrange mantiene un diálogo permanente con las administraciones locales y estatales con el objetivo de escuchar las necesidades de los beneficiarios de sus servicios y darles respuesta con la mayor calidad posible.

La Compañía evalúa la eficacia de la colaboración con sus clientes a través de indicadores específicos desarrollados con mayor detalle en el apartado “Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes (S4-3)”.

Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes (S4-3)

MasOrange dispone de mecanismos internos y externos para reparar, o contribuir a la reparación, de impactos negativos materiales sobre consumidores y usuarios finales. Estos procesos se rigen por los principios de diligencia debida, transparencia y responsabilidad corporativa.

Canales de reclamación

Canal Ético

MasOrange cuenta con un Canal Ético accesible para empleados, clientes, proveedores y cualquier tercero, que permite denunciar, consultar o solicitar información sobre posibles infracciones normativas internas y externas. Mediante este canal, los consumidores y usuarios finales del Grupo pueden reportar impactos negativos, vulneraciones de derechos o prácticas no alineadas con el Código Ético y las políticas corporativas, reforzando el compromiso con la ética y el cumplimiento normativo.

Para más información al respecto, véase el apartado “Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes (S1-3)” del capítulo Personal Propio (S1).

Canales de atención al cliente

Para incidencias relacionadas con la prestación de servicios, como interrupciones, errores de facturación o problemas técnicos, MasOrange dispone de canales específicos de atención al cliente de carácter digital (accesible a través de la página web, la app de WhatsApp y el chat del Whatsapp), físico (tiendas) y telefónico, estando operativos los canales digitales las 24 horas del día y disponibles para las distintas marcas. La finalidad de estos canales es facilitar una reparación directa mediante compensaciones, ajustes de servicio o resolución técnica.

El proceso de gestión de estas reclamaciones comienza por recabar toda la información para identificar la causa de la queja y proceder en función de las operativas y procedimientos definidos para su solución (como, por ejemplo, los procesos de gestión de incidencias masivas o técnicas).

Si dicha gestión se puede efectuar *online*, se adoptan los procedimientos definidos en función del tipo de incidencia identificada. Si procede, se aplica un ajuste o una compensación, según las políticas definidas para cada casuística, y siempre que no sea necesario efectuar un escalado a un segundo nivel.

Si la gestión no puede efectuarse *online*, se escala a un segundo nivel a través del CRM o herramienta de *ticketing*, donde se codifica toda la información para que dicho segundo nivel, según sus competencias, tramite y regularice la situación (aplicando si procede un ajuste o una compensación, según las políticas definidas para cada casuística) e informe al cliente.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Si este segundo nivel no dispone de medios para la solución, se escala a un tercero y se hace seguimiento hasta confirmar que se ha finalizado (aplicando, si procede, ajuste o compensación según las políticas definidas para cada casuística).

La responsabilidad de gestionar correctamente las reclamaciones recibidas por los canales de atención al cliente de MasOrange recae sobre el área de operaciones de cliente.

Canal para colectivos en contexto de vulnerabilidad

Por otro lado, se dispone de canales específicos para colectivos vulnerables integrados en los canales generales detallados previamente. Estas vías cuentan con atención especializada para personas mayores, con discapacidad o en situación de vulnerabilidad y pueden ser accesibles a través de atención personalizada, guías accesibles y soporte adaptado.

Estos canales están supervisados por áreas específicas de la Compañía (Compliance, Atención al Cliente, CX *Cockpit*) y se someten a revisión periódica para garantizar su eficacia, accesibilidad y alineación con los principios de reparación justa y proporcional.

Reclamaciones a organismos reguladores

Cabe destacar que, en relación a la normativa del sector de las telecomunicaciones, los consumidores y usuarios de MasOrange pueden presentar reclamaciones ante organismos reguladores. El Grupo facilita la información y documentación necesaria para activar estos canales externos cuando corresponde.

Reclamaciones

Evaluación y seguimiento de reclamaciones

MasOrange lleva a cabo un seguimiento de las notificaciones recibidas a través de sus diferentes canales. Este seguimiento se realiza mediante el registro de cada caso en sus sistemas para asegurar trazabilidad y clasificación, la monitorización de KPIs clave y la revisión periódica de los resultados en comités internos.

Asimismo, MasOrange verifica la efectividad de la reparación de impactos mediante el seguimiento sistemático de reclamaciones y encuestas post-servicio, con indicadores de satisfacción, de resolución en primer contacto y de porcentaje de solución y de no solución. Esta evaluación se refuerza con el análisis del Canal Ético, auditorías internas y externas y la revisión del Comité ESG y del Consejo, así como con la consulta a entidades sociales cuando procede. Todo ello se integra en una gestión que repara las causas de las incidencias notificadas y previene recurrencias, priorizando la resolución en el primer contacto y el seguimiento hasta el cierre.

Por último, cabe destacar que MasOrange confirma que sus consumidores conocen y confían en sus canales por el uso sostenido que hacen de los mismos y por los resultados de encuestas post-servicio. Estas encuestas disponen de muestras representativas, y en las mismas se valoran la claridad, accesibilidad y confianza, mostrando alta satisfacción por parte de los clientes, especialmente en lo que respecta a la atención personalizada. Esta evidencia se refuerza con estudios periódicos de Experiencia de Cliente, la posición favorable del Grupo en rankings sectoriales y la escucha activa en foros con consumidores y entidades sociales.

**Reclamaciones durante el ejercicio**

Trimestralmente, el Grupo es auditado en cuanto al volumen, tipo y cumplimiento de sus niveles de servicio en la resolución de reclamaciones. Durante el año 2025 se han recibido un total de 258.851 reclamaciones, asociadas a las correcciones de facturas de clientes siendo esto el cumplimiento de la Ley General de Telecomunicaciones y garantiza que MasOrange tiene un sistema de medida y aseguramiento de la calidad del servicio; no obstante, existen más reclamaciones asociadas a otros conceptos.

Asimismo, en cumplimiento con las obligaciones de calidad de servicio, MasOrange publica trimestralmente el indicador de reclamaciones sobre corrección de factura, sujeto a una auditoría anual. Esta auditoría verifica el cumplimiento de la Ley General de Telecomunicaciones y garantiza que MasOrange tiene un sistema de medida y aseguramiento de la calidad del servicio. Los datos auditados se envían a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y se publican en la web del “Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública - Informes de seguimiento (mineco.gob.es)”. Los Informes trimestrales muestran una notable mejora en este indicador:

Tipo de servicio	Orange	Yoigo	Jazztel	MASMOVIL	Pepephone	Simyo	T	K	R
									2025
Servicio Fijo (%)	0,15	0,08	0,29	0,06	0,08	0,06		0,16	0,18
Servicio Móvil (%)	0,28	0,03	0,27	0,03	0,08	0,06		0,04	0,02
									2024
Servicio Fijo (%)	0,13	0,09	0,28	0,07	0,07	0,07	0	0,1	0,18
Servicio Móvil (%)	0,27	0,03	0,31	0,03	0,07	0,11	0	0,02	0,02

Complementando la información anterior, cabe destacar que en 2025 se han reducido los procedimientos judiciales civiles verbales recibidos, mostrándose a continuación el detalle a cierre de ejercicio:

Tipo de servicio	2025	2024
En trámite	643	673
Cerrados	239	208
Entradas en el ejercicio	107	153

Para un desglose más detallado del número, tipo y nivel de cumplimiento de las reclamaciones planteadas por los clientes, el Grupo publica cada trimestre un Informe auditado por la secretaría de estado:

- **Orange:** <https://www.orange.es/acercadeorange/calidad>
- **Yoigo:** https://storage.googleapis.com/yoigo-statics/files/conditions/Calidad_de_Servicio_Yoigo.pdf

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

- **Jazztel:** <https://www.jazztel.com/accesible/accesible-calidad>
- **MASMOVIL:** <https://www.masmovil.es/static/pdf/calidad-servicio-mm.pdf>
- **Pepephone:** <https://www.pepephone.com/calidad-del-servicio>
- **Euskaltel:** https://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/index.jsp?idioma=esp
- **R:** <https://mundo-r.com/quienes-somos/calidad-de-servicio>
- **Telecable:** <https://web.telecable.es/calidad-servicio>

Actuaciones relacionadas con los consumidores y usuarios finales (S4-4)

MasOrange, operador de confianza con la mayor cobertura FTTH⁴¹ de España y una de las mejores coberturas móviles (4G y 5G), tiene el propósito de conectar a las personas poniendo la tecnología al servicio de la mejor experiencia. La misión del Grupo es humanizar la tecnología para facilitar la comunicación, acelerar el acceso a servicios innovadores y ofrecer una experiencia fácil y sencilla, con la ambición de ser el operador con los clientes más satisfechos, respetando a las personas y el planeta y trabajando en la accesibilidad de la tecnología para todos.

En un mercado extremadamente competitivo, el Grupo MasOrange pone el foco en sus clientes al ofrecer una amplia y completa gama de productos y servicios de telecomunicaciones. Sus propuestas están adaptadas a las necesidades de todos los segmentos del mercado: desde aquellos que buscan productos de alta calidad hasta los más sensibles al precio, incluyendo también a los hogares con menos recursos que necesitan una buena conectividad a un coste accesible.

La satisfacción y la confianza de sus clientes constituyen la máxima prioridad estratégica para lograr una ventaja competitiva sostenible en el tiempo. En este sentido, MasOrange dispone de un amplio catálogo de marcas tanto a nivel nacional como regional.



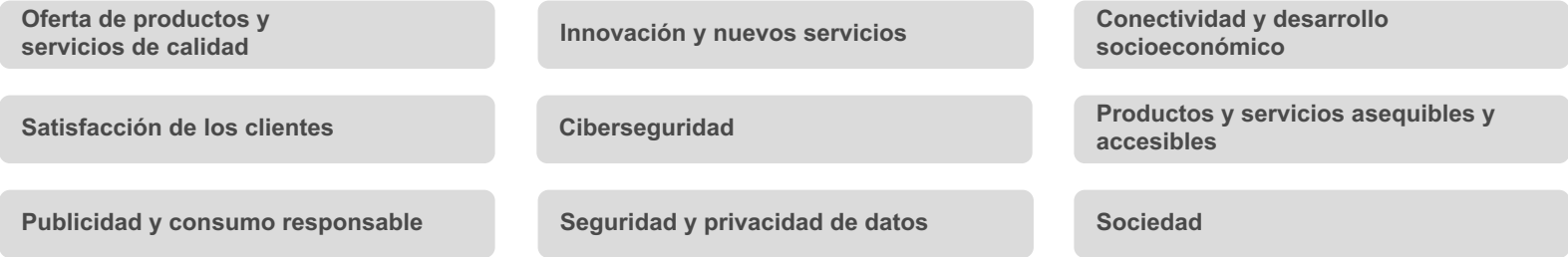
Para mayor detalle al respecto, véase el requisito de divulgación “Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (SBM-1)” del capítulo de Información General.

⁴¹ FTTH (Fiber To The Home) es una red de fibra óptica que llega directamente a los hogares, ofreciendo internet de manera rápida y estable.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Durante 2025, la Compañía ha llevado a cabo numerosas actuaciones para generar valor e impacto positivo en sus clientes y en la sociedad en general a través de sus productos y servicios y aprovechar las oportunidades relacionadas con los consumidores y usuarios finales, en línea con su estrategia y propósito de crear valor a los mismos, así como para prevenir posibles impactos negativos y mitigar riesgos al respecto. El alcance de dichas actuaciones abarca todas las fases de la cadena de valor (aguas arriba, aguas abajo y operaciones propias) y se centran en los siguientes ámbitos:



Oferta de productos y servicios de calidad

Cientes particulares (B2C)

MasOrange cuenta con marcas que se dirigen al mercado B2C, ofreciendo soluciones integrales de conectividad, entretenimiento o servicios adicionales diseñados para responder a las necesidades de los clientes particulares:

Orange	<ul style="list-style-type: none"> Se dirige al segmento más alto del mercado mediante la oferta de productos y servicios. Ofrece una alta calidad de su red de Fibra (hasta 10 Gbps) y la mejor conectividad 5G y 5G+. Amplio catálogo de dispositivos, propuesta de entretenimiento, experiencia premium y servicios de valor añadido (seguros para el hogar, energía, salud).
Yoigo	<ul style="list-style-type: none"> Todas las tarifas incluyen minutos ilimitados y bajada de velocidad de navegación automática al consumir datos. Se reciben avisos de consumo hasta alcanzar el límite del bono de datos. Una parte muy relevante de clientes ha pasado a contrato con gigas ilimitados, con una mayor predictibilidad y transparencia al no estar pendientes del consumo.
Jazztel	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece servicios de telecomunicaciones de alta calidad (Fibra, 5G y Jazztel TV) a un buen precio. Su propuesta combina simplicidad y calidad en la conectividad con precios competitivos y la mejor atención al cliente.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

MASMOVIL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta con minutos ilimitados y bajada de velocidad de navegación automática en todas sus tarifas móviles de contrato, permitiendo controlar la factura de sus clientes. ▪ Su foco principal es que el cliente ahorre contratando solo lo que realmente necesita, sin obligarle a contratar otros servicios que no ha demandado. ▪ Si el cliente lo desea, puede contratar otros servicios como televisión, alarmas y energía para el hogar, entre otros, siendo informado en todo momento de los costes. ▪ Comprometido con la erradicación de los fraudes telefónicos, cuenta con comunicaciones (emails, SMS, notificaciones <i>push...</i>) que informan de los tipos de fraude.
Pepephone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategia orientada a la fidelización y la mejora continua. Foco en mejorar las tarifas primero a los clientes actuales. ▪ Pionero en la resolución proactiva de potenciales incidencias: por ejemplo, ante incidencias en Fibra, abona automáticamente gigas en el móvil para que el cliente continúe con la vida digital, teletrabajo o educación telemática.
Euskaltel, R, Telecable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todas las tarifas convergentes y de contrato incluyen minutos ilimitados. ▪ Al consumir el bono de datos, los clientes disponen de bonos adicionales "Más Megas" o pueden optar por reducir la velocidad de navegación. Se reciben avisos al 50% y 80% del consumo. ▪ Se informa por SMS de las tarifas <i>roaming</i> cuando un cliente sale de la zona de acuerdo en la UE. ▪ Existe una operativa de carga automática de bonos de gigas ante incidentes puntuales sobre la banda ancha, garantizando la continuidad del servicio.
Simyo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona servicios de telefonía móvil e internet, ofreciendo flexibilidad y personalización para crear tarifas que se adapten a las necesidades. ▪ Precios asequibles y una política que elimina las obligaciones de permanencia, facilitando cambiar de plan o proveedor sin penalizaciones.

Empresas que hacen uso de los productos y servicios de MasOrange (B2B)

MasOrange cuenta con soluciones orientadas al mercado B2B, ofreciendo conectividad avanzada y servicios digitales diseñados para impulsar la eficiencia y competitividad de las empresas. A través de la experiencia y el porfolio de las marcas Orange y MASMOVIL, el Grupo pone a disposición de autónomos, pymes y grandes corporaciones una amplia gama de servicios de comunicaciones, servicios *cloud*, soluciones de seguridad y de inteligencia artificial, y propuestas de digitalización, adaptadas a las necesidades específicas de cada negocio y sector:



- Para dirigirse al segmento más alto del mercado, la Compañía orienta su estrategia en una oferta completa de productos y servicios B2B. Destaca la calidad de su red de Fibra (de hasta 10 Gbps) y la excelente conectividad 5G y 5G+. A ello se suman soluciones que incluyen conectividad M2M⁴², servicios *cloud*, Big Data e IoT, Redes Privadas 5G, automatización y optimización con IA, servicios profesionales y soluciones de movilidad. Todo ello, respaldado por equipos comerciales especializados que ofrecen asesoramiento y gestión integral para ayudar a los clientes.
- MasOrange es líder en el desarrollo e implantación de **Redes Privadas 5G**, una solución dirigida a empresas y administraciones que garantiza una conexión móvil segura, de alta capacidad, baja latencia y sin saturación de la red. Se adapta a cada escenario, permite soportar un gran volumen de dispositivos y priorizar el tráfico (Network Slicing) en situaciones críticas, optimizando los procesos de negocio y ofreciendo, además, un despliegue rápido con una instalación ágil y sencilla.
- En 2025 también se ha lanzado una solución de **Femtocelda**, pequeñas antenas conectadas que mejoran la cobertura en zonas donde la señal no llega con calidad, como algunos espacios interiores de oficinas, comercios, organismos públicos o entornos rurales. Con esta iniciativa, la Compañía contribuye a impulsar la digitalización, reducir la brecha digital y facilitar el teletrabajo y el emprendimiento en áreas donde la conectividad es clave.

Una vez consolidadas estas capacidades, MasOrange continuó ampliando su impacto en proyectos clave de digitalización y seguridad. Entre ellos destacan dos iniciativas especialmente relevantes:

- Por un lado, el despliegue de las **balizas V16 conectadas**, dispositivos de señalización de emergencia con GPS y conexión a la plataforma DGT 3.0⁴³ que sustituyen a los triángulos tradicionales a partir de 2026.
- Por otro lado, la puesta en marcha, a través de la marca Orange, de la primera **red 5G dedicada a emergencias en España**, desarrollada para el Ayuntamiento de Madrid y financiada con fondos NEXTGEN EU gestionados por el Ministerio de Transformación Digital y Función Pública. Esta red privada 5G de última generación permitirá a los Cuerpos de Seguridad y Emergencias comunicarse de forma fiable, segura y efectiva incluso en situaciones críticas como incendios forestales o catástrofes naturales.

Ambos proyectos representan avances decisivos tanto en la modernización de los servicios públicos como en la mejora de la seguridad de los ciudadanos.

Cabe señalar que, al mismo tiempo que la transformación digital ha impulsado factores como el teletrabajo, también ha desdibujado el perímetro de seguridad tradicional de las organizaciones y lo ha trasladado a cualquier dispositivo conectado a la red, los llamados *endpoints*, desde portátiles y smartphones hasta equipos de escritorio. Ante este nuevo escenario, la oferta de ciberseguridad de MasOrange se articula en torno a tres ejes muy claros: anticiparnos a las amenazas, garantizar la continuidad del negocio y trabajar de forma coordinada con partners, empresas y administraciones.

Las amenazas actuales son más organizadas y frecuentes, y afectan por igual a pymes, grandes compañías y organismos públicos. Por ello, protegerse no consiste únicamente en disponer de herramientas, sino también en contar con procesos sólidos y con la capacidad humana necesaria para reaccionar con rapidez ante un incidente.

⁴² M2M es la comunicación automática entre dispositivos sin intervención humana, usando redes como celular o internet.

⁴³ DGT 3.0 es el sistema digital de la Dirección General de Tráfico que recibe y gestiona alertas y ubicaciones enviadas por dispositivos conectados para mejorar la gestión del tráfico y las emergencias.



En esta línea, se han incorporado soluciones basadas en inteligencia artificial defensiva que permiten identificar comportamientos anómalos antes de que se conviertan en un ataque. Asimismo, MasOrange sigue de cerca tecnologías emergentes, como la computación cuántica, que en los próximos años obligarán a evolucionar los sistemas de protección.

Entre los hitos más destacados de 2025 se encuentra el lanzamiento de un completo y competitivo porfolio de **soluciones avanzadas de ciberseguridad para Pymes**, probablemente uno de los segmentos más vulnerables frente a un ciberataque ya que a menudo carecen de sistemas de defensa robustos, lo que los convierte en presas más accesibles para los ciberdelincuentes, comprometiendo la información financiera y personal, así como la continuidad del negocio. Este catálogo incluye soluciones sencillas de implantar y de gestionar para las Pymes, adaptadas a partir de las que ya se ofrecen a las grandes empresas para protegerlas en dos ámbitos:

- **Protección de Red:** con soluciones de seguridad perimetral, que analizan y filtran el flujo de información que entra y sale de una empresa con el objetivo de proteger desde la red frente a posibles amenazas externas. Estas soluciones no requieren instalaciones de software en los dispositivos.
 - **Protección de Usuario:** los usuarios son el principal punto de entrada de los ciberataques, ya sea a través del correo, la navegación por Internet o el propio dispositivo. Durante 2025, más del 80% de todos los ciberataques comenzaron con correos electrónicos de suplantación de identidad. La protección de correo electrónico, PCs, servidores, *tablets* y *smartphones* proporciona una seguridad avanzada muy superior a la de un antivirus tradicional.

Experiencia y satisfacción de los clientes

MasOrange garantiza una experiencia de cliente excepcional, fortaleciendo relaciones basadas en la confianza:

Experiencia del cliente

En 2025, MasOrange ha puesto en marcha una estrategia comercial sin precedentes en Europa. A través de un nuevo porfolio en la marca Orange, la Compañía ha reforzado su liderazgo ofreciendo en su tienda, más de 1.000 nuevos productos premium de las mejores marcas, con los precios más competitivos y con una financiación gratis hasta 48 meses y asegurados con las mejores coberturas, en condiciones ventajosas y personalizadas para los clientes. Esta oferta, inicialmente disponible para los clientes de la marca Orange, se extenderá en meses siguientes a los clientes del resto de las marcas del Grupo MasOrange. Esta nueva iniciativa responde al compromiso de la Compañía por hacer más accesible la mejor tecnología para todos, reforzando la inclusión digital.

Asimismo, el Grupo ha implantado un proceso de mejora continua del *Customer Journey*, liderado por Customer Operations, que analiza de manera integral los procesos de cliente en todas las marcas y segmentos. El objetivo de esta implantación es detectar fricciones y resolverlas mediante acciones tácticas o transformaciones a nivel organizativo, abordando la causa raíz para mejorar la experiencia y asegurar los objetivos estratégicos de la Compañía.

Satisfacción del cliente

En MasOrange, la satisfacción del cliente es una prioridad fundamental. Para conocer y mejorar la experiencia de los usuarios, la Compañía dispone de un sistema integral que monitoriza la satisfacción a través de encuestas breves y no intrusivas, realizadas en los momentos clave de la relación con el cliente. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y adaptar los servicios a las expectativas de los usuarios, reforzando así el compromiso de MasOrange con la excelencia en la atención.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	--------

Adicionalmente, se llevan a cabo estudios generales, episódicos y transaccionales para cada una de sus marcas que evalúan la satisfacción de los clientes a nivel general y a nivel particular con distintos elementos y en diferentes momentos de su interacción con el Grupo, con el objetivo de detectar áreas de mejora. Dichos estudios se llevan a cabo de forma trimestral, analizándose los clientes de las distintas marcas.

En los estudios llevados a cabo en 2025, todas las marcas históricas de MasOrange continúan siendo líderes en satisfacción de clientes dentro de su segmento, manteniendo los altos niveles de satisfacción de años anteriores e incluso mejorándolos, en las marcas principales, y en ambos segmentos.

El detalle de la evaluación de la satisfacción para las marcas históricas del Grupo en 2025 es el siguiente (según datos publicados por la consultora GFK en su Informe Estudio de Satisfacción de Clientes de Telecomunicaciones):

Líderes en satisfacción de clientes, el mejor NPS

Servicios	Marca	2025	
		Satisfacción	% Mejora NPS
Convergencia	Orange	8,3	100 %
	Yoigo	8,4	22 %
	Jazztel	8,4	4 %
	MASMOVIL	8,2	5 %
	Pepephone	9,1	0
	Simyo	8,8	61 %
Sólo móvil	Orange	8,5	100 %
	Yoigo	8,5	-3 %
	Jazztel	-	-
	MASMOVIL	8,7	2 %
	Pepephone	9,2	16 %
	Simyo	9,1	26 %
Marcas regionales	Euskaltel	7,6	-
	R	8	-
	Telecable	7,6	-
	Guuk	8,7	-

Asimismo, el Grupo analiza de forma continua las llamadas de clientes con herramientas digitales basadas en inteligencia artificial avanzada, utilizando los resultados de las mismas para consolidar iniciativas concretas que impulsan la satisfacción. Cabe destacar que MasOrange dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado conforme a la norma ISO 9001, un estándar internacional que define los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad incluyendo el enfoque a procesos, la mejora continua, la satisfacción del cliente, el liderazgo y la gestión del riesgo.



▪ Reclamaciones

MasOrange dispone de un proceso de gestión de reclamaciones, liderado por Customer Operations, basado en tres pilares: resolver la incidencia o inquietud del cliente lo antes posible, identificar las causas raíz de los problemas y actuar de forma proactiva para detectar y prevenir incidencias, evitando nuevas reclamaciones.

Publicidad y consumo responsable

En línea con sus valores y fiel a los principios recogidos en sus políticas, el Grupo vela por la **transparencia** en sus productos y servicios. Ese mismo principio de transparencia lo aplica en la realización de una publicidad responsable mediante un procedimiento de control, el **copyadvice**, que realiza Autocontrol. Esta entidad otorgó en 2025, un año más, el Certificado anual de Responsabilidad Social Corporativa.

Asimismo, los rodajes de *spots* publicitarios de Orange, Yoigo y MASMOVIL disponen de **procesos de medición de la huella de carbono** generada en los rodajes y medidas para su compensación. Este proceso se realiza por medio de la consultora Creast, y con ella se ha contribuido al repoblamiento de bosques en el Amazonas en colaboración con *Saving the Amazon*.

Para evaluar el desempeño, tanto de las iniciativas vinculadas a la salud y seguridad de los servicios y dispositivos que ofrece el Grupo, MasOrange mide los resultados de su uso y aplicación a través de **indicadores cualitativos y cuantitativos**, especialmente contruidos a partir del nivel de aceptación y valoración de los usuarios finales. De esta manera, se garantiza que todos los equipos y dispositivos que se comercializan cumplen con los requisitos actuales en este sentido. Para ello, se ha continuado evaluando y verificando que el 100% de los equipos de acceso fijo (*routers* y repetidores) instalados en 2025 cumplen con los procedimientos debidos de etiquetado y documentación, de conformidad con las directrices europeas y por eso no existen impactos negativos en la salud y seguridad de los consumidores.

Adicionalmente, se llevan a cabo iniciativas en relación con los siguientes aspectos:

- 1. Promoción del uso responsable de las tecnologías:** el Grupo utiliza diariamente sus redes sociales para ilustrar y educar a los clientes y seguidores sobre el uso de las aplicaciones (Apps) responsables y las ventajas que de su uso se deriva para los clientes, ayudando además a difundir las campañas generadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Esta iniciativa se ha difundido en los principales medios propios de MasOrange como sus redes sociales, blog, tiendas, web y comunicaciones tanto internas como externas destinadas a clientes de las diferentes marcas.
- 2. Difusión de consejos sobre el mundo digital y uso de las tecnologías:** en las diferentes marcas del Grupo, a través de sus redes sociales y blogs, se ofrecen consejos sobre el mundo digital en diferentes formatos consumibles para que los clientes actuales y potenciales conozcan las ventajas y riesgos, con la finalidad de informar y formar en el buen uso de la tecnología de forma segura.
- 3. Control y Seguridad en las Emisiones Radioeléctricas:** MasOrange mantiene un control continuo de las emisiones electromagnéticas derivadas de su actividad cumpliendo con los niveles de exposición permitidos. Para ello, realiza mediciones radioeléctricas antes de construir sus estaciones (certificadas conforme a la legislación aplicable), y campañas y mediciones periódicas de sus emisiones, empleando tecnología innovadora para



reducir los campos electromagnéticos. En este sentido, los Informes del Comité Científico Asesor en Radiofrecuencias y Salud (CCARS)⁴⁴ afirman que: “No se observan efectos adversos para la salud derivados de la exposición a las radiofrecuencias de las antenas de telefonía móvil, transmisión de Radio y TV, sistemas inalámbricos (*Wi-Fi*) utilizados en el trabajo, la escuela o el hogar. Los niveles de exposición observados en los estudios publicados siguen siendo cientos o miles de veces inferiores a los considerados seguros por la ICNIRP, OMS, UE y el RD 1066/2001”.

- 4. Acuerdo del Código Deontológico para las buenas prácticas del marketing telefónico:** MasOrange aplica un código deontológico, vigente desde 2021 para todo sector de telecomunicaciones, que refuerza la transparencia y la competencia leal en la venta telefónica. Entre las medidas incluidas, destaca el control exhaustivo sobre la actuación de distribuidores y plataformas de emisión de llamadas, especialmente aquellas que pudieran emplear medios engañosos, fraudulentos o desleales. El acuerdo entre operadoras permite incrementar la supervisión para evitar la obtención indebida de datos del consumidor y prevenir respuestas que puedan interpretarse como una aceptación forzada del cambio de operadora. Además, se han establecido restricciones para las llamadas comerciales en horarios de descanso y se ha reforzado el cumplimiento de la obligación de no contactar a usuarios inscritos en la Lista Robinson, garantizando así el respeto a la voluntad del consumidor. No se han producido incumplimientos de la normativa o códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing.

Innovación y nuevos servicios

MasOrange destaca por su continuo propósito de mejora e innovación para mantenerse como un operador de referencia en España y a nivel mundial, por eso anualmente el Grupo amplía sus servicios y productos con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes y ofrecer servicios de calidad útiles y diferenciales.

En 2025 la Compañía ha apostado por nuevos servicios de valor añadido que ayudan en el día a día a los clientes y ha protagonizado los siguientes lanzamientos:

Seguros

En 2025 MasOrange ha trabajado en la unificación de la operación de aseguramiento de dispositivos de todas las marcas del Grupo para alargar la vida útil de los equipos de los clientes y reducir su impacto ambiental. La actuación, llevada a cabo en 2025 y desplegada en las fases posteriores de la cadena de valor, responde a las nuevas necesidades de los clientes y está alineada con la estrategia de diversificación del Grupo.

Asimismo, MasOrange ha unificado en 2025 su propuesta de valor aseguradora bajo un único socio para mejorar la gobernanza, incrementar la eficiencia y reforzar el control de procesos. Esta actuación se ha materializado a través de un acuerdo con la aseguradora global Zurich.

Energía

MasOrange ha firmado una alianza con Endesa para la comercialización en España de energía y telecomunicaciones. Ambas compañías estiman que más de 1 millón de clientes podrían beneficiarse de ofertas personalizadas y servicios de alto valor añadido, disfrutando de las mejores propuestas comerciales de energía y telecomunicaciones.

⁴⁴ Para mayor detalle véase el siguiente enlace: <https://ccars.org.es/publicaciones/documentos-elaborados-por-el-ccars>



Seguridad

Durante 2025, el Grupo ha alcanzado un acuerdo con Securitas Direct, mejorando sus servicios de *Home Security* mediante la selección de un socio que cumple los más altos estándares ESG, reforzando la sostenibilidad de la oferta y alineándola con la estrategia de diversificación.

Retail Media

MasOrange, en octubre de 2025, ha lanzado un servicio de publicidad “sostenible” para empresas, basado en el consentimiento del cliente final y en una segmentación responsable que hace la comunicación más relevante, eficiente y no intrusiva. La actuación, alineada con la estrategia de diversificación y desplegada en las fases posteriores de la cadena de valor, ha supuesto una inversión de 2,5 millones de euros para el Grupo.

Hub de innovación para ofrecer soluciones digitales más avanzadas para todas las empresas y administraciones públicas

A lo largo de 2025, MasOrange ha trabajado en el desarrollo de nuevos productos y soluciones digitales, con el objetivo de lanzarlos en el ejercicio 2026. De esta manera, se han desarrollado un total de 48 productos o soluciones diferentes en los ámbitos de *Cloud, Business Apps, Cyber, Workplace, IA & Data* e *IoT*⁴⁵ dirigidas al mercado de PYMEs y Grandes Cuentas con el objetivo de ofrecer una mejora para la digitalización de las empresas.

Innovación

MasOrange impulsa una agenda de innovación orientada a generar valor social y ambiental mediante soluciones basadas en conectividad de última generación y uso responsable de los datos. Con este enfoque, la Compañía trabaja en la implementación futura de actuaciones para reducir emisiones, mejorar la calidad de vida y reforzar su liderazgo tecnológico:

- **Optimización del tráfico y reducción del impacto ambiental:**
 - El proyecto CRETA, impulsado por un consorcio entre varias empresas (MasOrange, Abertis, Cellnex, Indra, Opus RSE, Vincos y Alpha Syltec Ingeniería), utiliza tecnologías clave como 5G, medición remota de emisiones, analítica avanzada e IA para controlar emisiones y optimizar el flujo del tráfico. El sistema se basa en comunicaciones en tiempo real, tarificación variable según impacto ambiental y monitorización autónoma de emisiones.
 - 5G City Brain usa 5G e inteligencia artificial para mejorar el tráfico y la sostenibilidad: con datos en tiempo real reduce atascos y emisiones, ayuda a planificar mejor y mide resultados como menos congestión, más eficiencia energética y menos CO₂.
- **Distribución segura de multimedia online: Datairon** es un ecosistema que permite que las empresas compartan datos de forma fiable y controlada para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, midiendo indicadores clave y revisando el cumplimiento normativo y el impacto en la experiencia del usuario.
- **Prevención de fraude y scoring: MasRisk** permite compartir datos de forma segura para detectar fraudes y mejorar el *scoring*⁴⁶, garantizando protección, trazabilidad y cumplimiento de la normativa aplicable. También mide integridad y disponibilidad de datos, tiempos de validación y eficacia en la detección, evaluando la normativa y la confianza del usuario.

⁴⁵ Internet de las Cosas, por sus siglas en inglés, es una tecnología que permite conectar objetos cotidianos a internet para enviar y recibir datos, y así funcionar de forma más inteligente y automática (por ejemplo, relojes inteligentes, sensores o focos...).

⁴⁶ El scoring es una puntuación que indica el riesgo de fraude de una persona o transacción, calculada con distintos datos, para decidir si se aprueba, se revisa o se bloquea.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

- **Movilidad urbana sostenible: M4M** integra datos multisectoriales (IoT, LPR y telefonía móvil) en un espacio de datos federado, monitorizando KPIs ambientales, de conectividad y seguridad operacional, junto con aprendizajes sobre replicabilidad y escalabilidad del modelo en otras ciudades europeas.
- **Movilidad autónoma e inteligente: *Mobilities for EU*** despliega soluciones de movilidad para personas y mercancías basadas en 5G SA, automatización y servicios cooperativos (CCAM). Además, mide el impacto ambiental, conectividad y seguridad, y recoge aprendizajes para replicar y escalar el modelo en otras ciudades europeas.
- **Arquitectura 5G segura para movilidad automatizada: EEA4CCAM** desarrolla una arquitectura eléctrica y electrónica avanzada para la Movilidad Conectada, Cooperativa y Automatizada (CCAM), con actualizaciones remotas vía 5G SA y garantías de seguridad y ciberseguridad, documentando las buenas prácticas para replicar y cooperar internacionalmente.

Por otro lado, MasOrange refuerza la atención y la seguridad a las personas con teleasistencia, ayudando en los hogares mediante conexiones seguras, y en la industria con detección y respuesta automática ante incendios. Destacan los siguientes proyectos al respecto:

- **Telemedicina y teleasistencia: Mas4Care** usa 5G y computación en el *Edge* para gestionar servicios de salud a distancia, evaluando la fiabilidad y disponibilidad de la red, el tiempo de respuesta y la satisfacción del paciente, y analizando el impacto social en el acceso sanitario y la reducción de desigualdades territoriales.
- **Detección y respuesta automática de incendios: 5G Sectorial – Incendios** detecta riesgos de incendio y actúa de forma automática. Se miden KPIs de latencia, detección temprana, alertas y tiempos de respuesta, mejorando la prevención en plantas industriales y reduciendo riesgos humanos y pérdidas materiales.
- **Corredor transfronterizo 5G: Transborder 5G** crea un corredor 5G entre España y Francia para gestionar el transporte comercial mediante el uso de 5G SA, IA e IoT para optimizar la movilidad y reducir emisiones.

Para reforzar la confianza digital, el Grupo está creando entornos donde distintos actores comparten información de manera segura y transparente, mejorando la calidad de los servicios y fortaleciendo la lucha contra el fraude conforme a la normativa vigente. En paralelo, prepara soluciones para una movilidad más avanzada, con transportes mejor coordinados y vehículos más seguros y eficientes.

Estos avances se llevarán a cabo de forma progresiva entre 2026 y 2028.

Cabe destacar que, en general, al tratarse de proyectos que se llevan a cabo con el objetivo de diversificar la actividad de MasOrange y conllevan actuaciones innovadoras para el Grupo, el seguimiento de los mismos incluye la revisión semanal en el Comité de Dirección y una revisión mensual en el Comité Ejecutivo.

Ciberseguridad

El complicado contexto geopolítico actual, el incremento del nivel de riesgos asociados al cambio climático y a los desastres naturales y la mayor exposición a las **amenazas digitales** motivan la cada vez más marcada necesidad de disponer de recursos de seguridad para proteger los procesos y servicios que MasOrange presta a sus clientes. Para afrontar estos retos de manera eficaz, el Grupo dispone de una estructura organizativa, un equipo especialista y las herramientas necesarias para una gestión centralizada de la seguridad, de acuerdo con los principios de la Política de Seguridad Global

El Grupo dispone de una estructura organizativa, un equipo especialista y las herramientas necesarias para una gestión centralizada de la seguridad.



de MasOrange. Asimismo, la Dirección de seguridad corporativa se realiza en el Comité de Seguridad Global, que actúa como órgano colegiado con la máxima responsabilidad de la Seguridad.

A lo largo de 2025 MasOrange ha implantado **herramientas y controles de ciberseguridad** para reforzar la protección de los sistemas que alojan datos personales y prestan servicio a consumidores y usuarios finales. Estas herramientas incluyen la monitorización continua, detección y prevención de amenazas, gestión de vulnerabilidades y respuesta ante potenciales impactos, con el objetivo de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, reducir el riesgo de brechas y cumplir la normativa aplicable en protección de datos.

Asimismo, el Grupo ha unificado los procesos y herramientas de su SOC, responsable de la gestión de incidentes de ciberseguridad, para asegurar un **servicio homogéneo y eficaz**. Esta integración, que automatiza e incorpora IA, mejora la identificación, contención, corrección y mitigación de incidentes que puedan afectar a los clientes de MasOrange, optimizando los tiempos de detección y respuesta y la coordinación entre equipos.

Seguridad y privacidad de datos

La protección de datos personales, es decir, la privacidad de los clientes, es uno de los aspectos más importantes para el Grupo.

En este sentido, en 2025, MasOrange ha actualizado las **políticas de privacidad** de sus marcas de telecomunicaciones para mejorar la transparencia y la comprensión sobre el tratamiento de datos personales de sus consumidores y usuarios finales. La actualización está implementada en Yoigo, Masmovil, Euskaltel y Simple, mientras que está en proceso de implementación en Orange, Jazztel, prepago y simyo. La AEPD ha revisado esta actualización, concluyendo que cumple los requisitos del RGPD en materia de transparencia.

El Grupo también ha obtenido la **certificación ISO 27701** para Xfera, Euskaltel, R, Telecable, Orange y la propia MasOrange. Este hito, alcanzado en 2025 tras un proceso de un año, acredita que el sistema de gestión de la privacidad de la Compañía cumple con los más altos estándares internacionales. Como resultado de las auditorías llevadas a cabo por motivo de la certificación, se ha definido un plan de acción para resolver las observaciones detectadas y reforzar la mejora continua. De igual manera, en 2025 se logró la recertificación del nivel alto del ENS para Orange, certificación que también sigue en vigor para Xfera, Euskaltel, R y Telecable.

Asimismo, MasOrange ha creado el Comité de Privacidad con la finalidad de robustecer el sistema de gobernanza, el cual ha tenido su primera reunión en 2025.

Por otro lado, la Compañía también ha llevado a cabo la actualización de la **Evaluación de Impacto en Protección de Datos** en los servicios Telco con el objetivo de identificar, mitigar y gestionar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales, garantizando el cumplimiento normativo y la seguridad de la información.

Conectividad y desarrollo socioeconómico

MasOrange, gracias a sus **planes de despliegue de redes de nueva generación**, sigue contribuyendo al liderazgo tecnológico en materia de conectividad y digitalización para que todos los españoles tengan acceso a Internet residan donde residan. Por lo tanto, en 2025, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

99%
de cobertura
poblacional y
96,6%
de cobertura rural

- **Despliegue de redes 5G y FTTH (*Fiber to the Home*)⁴⁷:** MasOrange ha invertido cerca de 500 millones de euros en esta iniciativa, alcanzando al **93% de la población española**, incluidos más de 3.000 municipios rurales. Esta actuación ha mejorado la velocidad de conexión y ha garantizado el acceso a servicios digitales avanzados en zonas tradicionalmente excluidas, contribuyendo a reducir la brecha digital.
 - **Extensión de 5G de última generación a zonas rurales mediante UNICO Móvil⁴⁸:** con apoyo de fondos europeos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en 2025 se han alcanzado un total de 2.440 nodos acumulados, para alcanzar en 2026 los 2.832 nodos en 1.444 municipios de menos de 10.000 habitantes. Esto ha contribuido a mejorar la conectividad y a habilitar servicios avanzados acercando el procesamiento de datos y creando “redes a medida” para digitalizar sectores como la agricultura y la logística.
 - **Extensión de red FTTH:** MasOrange tiene una cobertura de Red FTTH por despliegue propio o mediante acuerdos con terceros cercana al 100% del territorio nacional. En concreto, en entorno rural, el esfuerzo directo de inversión de MasOrange se ha llevado a cabo gracias a los planes **PEBA / UNICO**.
- **Despliegue de fibra óptica más rápida y estable: XGSPON** ofrece mayor velocidad y capacidad y reduce el tiempo de respuesta, aprovechando mejor la red. En 2025 MasOrange ha logrado alcanzar 5,3 millones de hogares conectables con esta tecnología.
- **Ampliación de la red 5G:** MasOrange ha alcanzado en 2025 un **93% de cobertura poblacional 5G**, ofreciendo conexiones más rápidas y estables.
- **Creación de PremiumFiber** como la mayor empresa de fibra óptica de España: fruto de un acuerdo estratégico entre MasOrange (58%), Vodafone España (17%) y el fondo soberano de Singapur GIC (25%), esta compañía surge con el objetivo de consolidar y gestionar una de las redes de fibra FTTH más extensas y avanzadas del país, alcanzando una cobertura aproximada de 12 millones de unidades inmobiliarias y dando servicio a aproximadamente 5 millones de clientes. PremiumFiber ofrece una red FTTH de alta calidad para hogares y empresas mediante tecnologías de última generación y mayor eficiencia en redes compartidas, a la vez que su diseño y FTTH energéticamente eficientes ayudan a reducir el impacto ambiental.
- **Gestión de la red tras el apagón nacional:** MasOrange activó de inmediato sus protocolos de contingencia y movilizó equipos de emergencia para restablecer la operatividad de su red, tanto en voz como en internet. Se desplegaron planes de respuesta, se coordinó a los equipos técnicos y se priorizó la restauración progresiva del servicio, logrando recuperar en un corto plazo más del 90 % de los servicios móviles y de fibra. Las labores continuaron hasta el restablecimiento total, a la vez que MasOrange pidió disculpas a sus clientes y agradeció su paciencia. La rápida recuperación fue posible gracias al restablecimiento escalonado de la electricidad, el uso de sistemas de alimentación de respaldo (generadores y baterías) y la activación de comités de crisis y protocolos previamente definidos.

Productos y servicios asequibles y accesibles

En 2025, MasOrange ha continuado ofreciendo tarifas y servicios que ponen la conectividad y los dispositivos al acceso de todos los consumidores, especialmente protegiendo a menores, así como apoyando a mayores y familias vulnerables. En este sentido, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

⁴⁷ FTTH es una tecnología de acceso que lleva fibra óptica directamente hasta la vivienda para ofrecer internet de alta velocidad y baja latencia.

⁴⁸ Programa UNICO-5G Redes Activas, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea – NextGenerationEU dentro del marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.



- **Conectividad integral asequible:** la **Tarifa Social Orange** consiste en una oferta convergente de fibra y datos móviles dirigida a familias en situación de vulnerabilidad económica, lo que sitúa a MasOrange como el primer operador del sector con una solución integral para este colectivo y contribuye a reducir la brecha digital.
- **Asistencia digital para personas mayores: Mayores Cuidados** es una solución de apoyo a personas mayores basada en un reloj inteligente sencillo con detección automática de caídas y botón SOS que conecta con un centro de asistencia especializado 24/7. El dispositivo permite realizar y recibir llamadas y, mediante una app, los familiares pueden consultar ubicación y actividad (pasos) y configurar recordatorios que se muestran en el reloj. Esta iniciativa fomenta la independencia, prologa la vida en el domicilio y una vida activa, garantiza asistencia en emergencias y aporta tranquilidad a las familias.
- **Servicio de ciberprotección: Ciberprotección Orange** es un servicio incluido sin coste para clientes de tarifas convergentes de la marca que bloquea páginas web fraudulentas en red móvil y *Wi-Fi* e incluye antivirus. En 2025 se han alcanzado más de 410.000 licencias.
- **Internet asequible para hogares con menos recursos:** Euskaltel, R y Telecable han lanzado **Internet Compromiso**, una iniciativa que ofrece a familias con menos recursos un servicio de calidad a precio reducido mediante una tarifa social, contribuyendo a reducir la brecha digital.
- **Internet sin instalación y bajo demanda: 5G en Casa**, una iniciativa de Orange, ofrece acceso a internet vía red móvil sin instalación, con movilidad y función *on/off* para pagar solo cuando se utiliza. Está dirigida a hogares sin cobertura de fibra o que no desean instalación, y a necesidades esporádicas de conectividad.
- **Cobertura móvil reforzada en interiores y áreas rurales: Orange Cobertura Máxima** es un servicio para mejorar la señal en hogares y negocios con cobertura insuficiente mediante **femtoceldas**⁴⁹, facilitando la conectividad y la inclusión digital, especialmente en la España rural. La iniciativa ha entrado en fase de prueba en 2025, para su lanzamiento oficial en 2026.
- **Acceso asequible a dispositivos:** MasOrange ofrece un **catálogo variado de dispositivos** a precios muy asequibles gracias a subvenciones sobre el precio del fabricante y a la venta a plazos, facilitando el acceso a terminales y conexión a los clientes que más lo necesitan. El 100% de los dispositivos se comercializa mediante la venta a plazos, y los clientes pueden optar por comprar equipos reacondicionados, manteniendo la calidad a un precio más bajo.

Sociedad

Competencias digitales

En línea con su compromiso de desarrollar y mejorar las competencias digitales en la sociedad, en 2025 MasOrange ha llevado a cabo las siguientes iniciativas con el objetivo de facilitar el acceso digital a aquellos que lo necesitan:

- **Formación digital "Todo por Aprender":** En 2025, MasOrange ha continuado reforzando las competencias digitales y la reducción de la brecha digital con su propuesta con el proyecto Todo por Aprender, subvencionado con los fondos europeos Next Generation. Junto con la Fundación Orange, se han movilizado aproximadamente 10 millones de euros para formar a 50.000 personas en toda España a lo largo de 2025 y 2026, promoviendo la inclusión tecnológica y el empoderamiento ciudadano.

⁴⁹ Una femtocelda es una mini antena de móvil para interiores que, conectada a tu internet, mejora la cobertura 4G/5G en casa u oficina para pocos móviles cercanos.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

- Formación digital gratuita para mayores de 60 años: Mayores Conectados es un programa presencial gestionado desde MasOrange para mejorar las competencias digitales. Activo desde febrero de 2025 hasta junio de 2026, el programa ha alcanzado 5.768 beneficiarios, con más de 800 cursos realizados en todo el territorio nacional.
- Formación 5G e IA para jóvenes desempleados en Madrid: Itinerarios **Formativos 5G-IA** es un programa que se gestiona desde el Grupo para capacitar a la ciudadanía madrileña, especialmente a personas desempleadas menores de 35 años, en tecnologías 5G e inteligencia artificial y mejorar su empleabilidad. Este programa estará activo hasta mayo de 2026, y en 2025 ha alcanzado el total de 3.465 acciones formativas.
- **Capacitación en competencias digitales aplicables al día a día: Todos conectados** lleva la capacitación digital a todo el territorio español mediante cursos presenciales en materias digitales básicas como el uso del *smartphone* o la identidad digital, entre otros. En 2025, este programa ha alcanzado 6.325 beneficiarios y se gestiona desde Fundación Orange.
- **Formación digital en zonas rurales: Reto rural digital** es un proyecto desarrollado por Fundación Orange de formación gratuita en competencias digitales diseñado especialmente para personas mayores, mujeres, juventud y desempleados/as, cuyos cursos se imparten de forma presencial en poblaciones de menos de 5.000 habitantes. Este programa, activo hasta marzo de 2026, ha alcanzado 3.379 beneficiarios.
- **Mejora de la accesibilidad digital en los canales del Grupo:** MasOrange ha aplicado la **normativa de accesibilidad en sus entornos digitales** (web comercial, área privada de clientes y app) mediante auditorías, consultorías y certificaciones para garantizar el acceso de personas con discapacidad y de quienes afrontan barreras cognitivas (como personas mayores). Así, MasOrange pretende contribuir a la adaptación de webs y apps a criterios de accesibilidad, facilitando su uso por colectivos específicos y, en general, por toda la ciudadanía.
- **Accesibilidad en comunicaciones y materiales de punto de venta:** MasOrange ha aplicado la **normativa de accesibilidad en sus comunicaciones a clientes**, materiales de punto de venta y contenidos de plataformas mediante auditorías y consultorías, adaptándolos a los criterios legales. El objetivo es garantizar el acceso y la comprensión para personas con discapacidad y barreras cognitivas en canales físicos y digitales, alineando todas las comunicaciones de las marcas del Grupo con los estándares de accesibilidad y facilitando una atención inclusiva.
- **Guía de comunicaciones accesibles:** MasOrange ha iniciado la elaboración de una **guía con requisitos claros de accesibilidad** para agencias creativas, de medios y diseñadores, a fin de asegurar que todos los contenidos cumplan dichos criterios y eliminen barreras para personas con discapacidad o dificultades cognitivas. El proyecto es aplicable a todas las marcas del Grupo.
- **Formación interna en accesibilidad digital:** se ha impartido **formación divulgativa en accesibilidad digital para perfiles técnicos internos** (*product owners*, diseñadores, maquetadores), para mejorar la comprensión y aplicación de criterios de accesibilidad en los canales digitales de todas las marcas del Grupo. Estas sesiones han reforzado la concienciación y la especialización del equipo técnico en esta materia.

Emprendimiento y acción social

A lo largo de 2025, MasOrange ha impulsado diversas iniciativas de impacto social para dinamizar el mundo rural, facilitar la acción solidaria, asegurar conectividad en crisis y fortalecer la educación y protección digital de mayores y menores:

- **Impulso de startups para revitalizar zonas rurales:** la marca Yoigo ha dado continuidad a la iniciativa **¡QUÉ VIVAN LOS PUEBLOS!**, orientada a impulsar startups con impacto positivo en comunidades rurales y frenar el éxodo a las ciudades. MasOrange ha desarrollado un programa de



aceleración estructurado que ofrece herramientas, acompañamiento y soporte, con recursos internos y externos para la selección, valoración, seguimiento y apoyo a las empresas emergentes. Desde su lanzamiento en 2023, el programa ha impulsado numerosos proyectos con impacto social y económico en áreas rurales.

- **Plataforma de acción social:** Yoigo ha impulsado la plataforma “**Pienso Luego Actúo**”, que da voz a quienes trabajan por cambiar el mundo y facilita la colaboración ciudadana con causas de impacto. Esta plataforma reúne más de 1.000 iniciativas y permite participar fácilmente desde su buscador, amplificando el alcance con campañas digitales. Su desempeño se monitoriza con KPIs y tracking de marca para evaluar y optimizar. Como resultado, se ha registrado un aumento de los actos solidarios y de las donaciones, reforzando la capacidad de generar impacto social.
- **Conectividad ante emergencias:** MasOrange ha implementado la actuación “**Comunicación en crisis naturales**”, para ofrecer conectividad gratuita a personas afectadas por desastres naturales o conflictos, incluyendo datos móviles y bonos de llamadas sin coste, así como llamadas y SMS internacionales gratuitos a Ucrania. Esta iniciativa ha estado disponible durante todo 2025, aumentando las comunicaciones desde líneas españolas de MasOrange a numeraciones ucranianas, facilitando el contacto con familiares y servicios esenciales en situaciones de crisis.
- **Bonos de datos móviles gratuitos:** Jazztel y simyo lanzaron durante julio, agosto y diciembre de 2025 **Bonos de Datos Móviles Extra**, regalando datos adicionales a sus clientes para facilitar la conectividad en meses de vacaciones y en zonas con acceso limitado.
- **Financiación de proyectos de concienciación:** MasOrange reafirma su compromiso con la **divulgación científica** y la sensibilización ambiental a través del estreno de “**Hope**”, la *docuserie* dirigida por Javier Peña de la que Orange ha sido financiador principal. Este proyecto no solo documenta el estado actual de nuestro planeta, sino que pone el foco en **soluciones regenerativas** reales, demostrando que la tecnología y la acción humana pueden revertir el impacto ambiental. Al apoyar este tipo de narrativas, Orange se posiciona como un agente activo en el cambio cultural necesario para la transición ecológica, facilitando que el conocimiento científico llegue a la sociedad de forma atractiva y movilizadora. La participación de la Compañía en “Hope” es el reflejo de una convicción clara: la sostenibilidad requiere tanto de soluciones técnicas como de una ciudadanía informada y conectada con el futuro de la Tierra.

Protección de la infancia y adolescencia en entornos digitales

- MasOrange respalda **Giga**, la iniciativa global de UNICEF y la ITU que busca conectar a todas las escuelas del mundo a Internet para 2030. Giga trabaja para cerrar la brecha digital educativa mediante cartografía escolar, infraestructura y soluciones tecnológicas abiertas. A través de su alianza con UNICEF España, MasOrange contribuye a este esfuerzo internacional orientado a garantizar que millones de niños accedan a una conectividad segura y a mejores oportunidades educativas. Además, los propios empleados de MasOrange han contribuido con sus donaciones a esta causa.
- El Grupo organizó una **jornada de trabajo en el Senado de España** para abordar la protección de la infancia y adolescencia en entornos digitales. El objetivo fue escuchar a niños y adolescentes, presentar medidas de protección impulsadas por MasOrange y otras empresas tecnológicas, y debatir con los principales grupos parlamentarios las necesidades regulatorias. Celebrada en febrero de 2025, en la jornada participaron adolescentes de La Pinza, compañías del sector, senadores y diputados de distintos partidos e *influencers*.
- **TúYo** es una propuesta pionera diseñada para acompañar a las familias en la introducción del primer móvil de sus hijos, facilitando una educación digital responsable. La tarifa integra soluciones de control y acompañamiento —como gestión del uso, supervisión de contenidos o funciones de



seguridad— desarrolladas junto a especialistas en bienestar digital como Empantallados⁵⁰. Este enfoque ha fortalecido la colaboración con entidades expertas y ha generado un reconocimiento creciente entre organizaciones del ámbito educativo y social, además de una buena acogida entre las familias usuarias.

- **MasOrange participa activamente** en espacios de diálogo y sensibilización sobre los derechos digitales de la infancia, en muchos casos junto a UNICEF. Además de esta colaboración, el grupo trabaja con entidades como Save the Children y Empantallados en iniciativas que promueven un uso seguro y responsable de la tecnología entre menores y familias. MasOrange también ha estado presente en foros sectoriales como el Mobile World Congress, a través del espacio “For Good Connections”, la iniciativa de Orange orientada a fomentar hábitos digitales saludables y a prevenir riesgos como la hiperconexión, los contenidos inapropiados o el ciberacoso. Con este conjunto de actuaciones, MasOrange contribuye a impulsar la concienciación social sobre los derechos digitales de la infancia y refuerza su posicionamiento como actor de referencia en este ámbito.

Adicionalmente, MasOrange, a través de Fundación Orange y fundación Euskaltel, desarrolla programas para la sociedad española generando oportunidades para colectivos en contexto de vulnerabilidad, ofreciendo formación en competencias digitales y contribuyendo a reducir brechas sociales y territoriales.

Patrocinios, donaciones y aportaciones a entidades sin ánimo de lucro

MasOrange tiene un objetivo social fundamental que consiste en **contribuir positivamente a la sociedad y al bienestar de las comunidades en las que opera**, formando parte de asociaciones e iniciativas nacionales e internacionales para impulsar la transformación digital, la innovación, la competitividad y un desarrollo justo e inclusivo.

En 2025 el Grupo mantuvo su apuesta por el territorio Fútbol como socio oficial de telecomunicaciones del Real Madrid en España, así como en Música con el apoyo, un año más, al festival Mad Cool. Además de impulsar la “marea naranja” del equipo ciclista Euskaltel Euskadi y el Hockey Telecable en Asturias.

Estos patrocinios se integran en las señas de identidad del Grupo, ofreciendo la mejor experiencia en eventos gracias a la calidad de sus redes de última generación y a acciones innovadoras que acercan de forma única y exclusiva a los asistentes.

Asimismo, el Grupo **colabora con entidades sin ánimo de lucro** como Cruz Roja, *Save The Children*, Asociación Cultural Avanza ONG, CEOE, Cepyme, B Corp y Pacto de Naciones Unidas, entre otras.

Impacto social	2025	2024	% Variación
Donaciones y aportaciones a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro	6.731.665 €	6.321.430 €	6,49 % ⁵¹

⁵⁰ Plataforma sin ánimo de lucro que ayuda a las familias a educar a sus hijos en el buen uso de la tecnología.

⁵¹ La cifra del ejercicio 2024 se ha ajustado incluyendo la totalidad de las donaciones y aportaciones a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro.



Parámetros y metas

Metas relacionadas con la gestión de impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre los consumidores y usuarios finales (S4-5)

MasOrange ha establecido una serie de metas con la finalidad de gestionar los impactos y oportunidades materiales relacionados con sus consumidores y usuarios finales, así como para llevar a cabo un seguimiento de la eficacia de todas las actuaciones que se llevan a cabo. Estas metas, que se presentan a continuación, están alineadas con los propósitos del Grupo:

Pilar estratégico	Tema	Descripción de la meta y ambición para 2027
Conectividad segura y experiencia de cliente	Experiencia de cliente	Mantener el liderazgo en experiencia de cliente 500.000 Clientes de servicios sostenibles
	Ciberseguridad	0 incidentes críticos Continuar desarrollando el Plan Director de Ciberseguridad
	Seguridad y privacidad de datos	Establecimiento de los DataChampion* Actualizar test de equilibrio de interés legítimo según nuevas directrices del CEPD ⁵²
Igualdad digital	Sociedad	50.000 beneficiarios acumulados del programa Todo por Aprender* 300.000 beneficiarios totales acumulados de programas de formación digital*

Nota: estas metas se han establecido de cara al próximo ejercicio 2026.

Experiencia y satisfacción de los clientes

MasOrange, desde el enfoque de Experiencia de Cliente, se fija como objetivo recurrente la mejora continua en la satisfacción de sus usuarios reduciendo el porcentaje de incidencias (“strikes”). El seguimiento de estos indicadores permitirá priorizar acciones correctivas y medir la mejora al respecto.

En este sentido, desde el área de Satisfacción de Cliente, MasOrange se ha propuesto como objetivo mantener un elevado nivel de valoración global por parte de los clientes de todas sus marcas. Para ello, realiza mediciones trimestrales y seguimiento continuo, orientando decisiones y mejoras que refuercen los impactos positivos para consumidores y usuarios finales y aseguren su satisfacción con el Grupo.

⁵² Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD).



Innovación y nuevos servicios

Todas las líneas estratégicas de Innovación y nuevos servicios de MasOrange tienen como objetivo general incrementar la base de clientes en el próximo ejercicio, impulsando la captación de nuevos usuarios y reforzando la satisfacción y fidelización de los actuales.

Asimismo, MasOrange también lleva a cabo un seguimiento de la eficacia de las actuaciones realizadas mediante el lanzamiento en el próximo ejercicio de las nuevas iniciativas mencionadas previamente en el apartado "Actuaciones relacionadas los consumidores y usuarios finales (S4-4)" del presente capítulo.

Ciberseguridad

En relación con la ciberseguridad, el Grupo se ha establecido como objetivo elevar y mantener un nivel alto en el índice de madurez de ciberseguridad, medido mediante un diagnóstico frente a una escala predefinida que evalúa el desarrollo de los principales procesos y controles. Este objetivo refuerza la gestión de riesgos y oportunidades materiales que afectan a consumidores y usuarios finales, e incluye la realización de evaluaciones periódicas, la definición de planes de mejora y el seguimiento de su implementación.

MasOrange también cuenta con una meta en relación con mantener siempre a cero, los incidentes críticos en materia de ciberseguridad.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con el objetivo de continuar desarrollando, de cara a los próximos ejercicios, el Plan Director de Ciberseguridad, así como seguir desarrollando acciones de formación y sensibilización en la materia.

Seguridad y privacidad de datos

MasOrange, en el campo de la privacidad de datos, ha establecido el objetivo para 2026 de establecer de los *DataChampion* en la Compañía, robusteciendo el principio de diversidad desde el diseño de sus operaciones.

Asimismo, el Grupo en 2026 pretende llevar a cabo una actualización de los modelos de test de equilibrio de interés legítimo conforme a nuevas directrices del Comité Europeo de Protección de Datos.

Conectividad y desarrollo socioeconómico

En relación con las zonas rurales, MasOrange mantiene el objetivo permanente de ampliar y adaptar su oferta para garantizar la conectividad y la inclusión digital en todo el territorio. El Grupo trabaja en este compromiso a través del despliegue de 5G (Proyecto UNICO Móvil) y fibra óptica (planes PEBA/UNICO), además de con el establecimiento de iniciativas específicas adicionales.



Sociedad

En relación con las competencias digitales, MasOrange se ha establecido una serie de metas para cumplir a mediados de 2026:

- Alcanzar los 12.000 beneficiarios de Mayores Conectados. Esta iniciativa, que ya se ha llevado a cabo durante 2025, tiene el objetivo de formar a los ciudadanos de más de 60 años en toda España en competencias digitales a través de cursos gratuitos presenciales.
- Alcanzar los 18.387 beneficiarios de Itinerarios formativos 5G-IA. Con esta iniciativa se pretende formar a residentes en la Comunidad de Madrid, preferentemente menores de 35 años desempleados, en los últimos avances tecnológicos para contribuir a mejorar las posibilidades de encontrar empleo.
- Alcanzar los 13.600 beneficiarios de Todos Conectados. Esta iniciativa pretende extender la capacitación digital a todo el territorio español mediante cursos presenciales en materias digitales básicas.
- Alcanzar los 7.380 beneficiarios de Reto Rural Digital, con el objetivo de formar especialmente a personas mayores, mujeres, juventud y desempleados/as en materia de competencias digitales.

Información sobre gobernanza





4. Información sobre la gobernanza

Conducta empresarial (NEIS G1)

MasOrange reafirma su compromiso con los valores de transparencia, ética y gestión responsable, abordando aspectos que incluyen la lucha contra la corrupción y el soborno, la gestión responsable con los proveedores, y la transparencia en sus actividades y compromisos relacionados con el ejercicio de influencia política.

Indicadores destacados

Pilar estratégico	Tema	Hitos 2025
Gobernanza y ética empresarial	Transparencia	Sustainable Fitch ESG Entity Rating: 79 puntos, líder en Europa Clarity AI ESG Rating: 82 puntos, líder en España
	Cultura corporativa	96 % de trabajadores formados en compliance, corrupción, conflictos de interés y prevención penal 96 % de trabajadores formados en ciberseguridad 97 % de trabajadores formados en seguridad de la información
	Gobierno de protección de datos, IA y ciberseguridad	Procedimiento de homologación de sistemas de IA.
	Relación con proveedores	95% de proveedores europeos y 85% de proveedores españoles
	Certificaciones de sistemas de gestión	ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno UNE 19601: Sistema de Gestión de Compliance Penal ISO 27001: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27701: Gestión de privacidad de la información Certificación Esquema Nacional de Seguridad (ENS), categoría alta ISO 22301: Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio Sistema EMAS: Calidad del Servicio y de Calidad de Facturación



Gobernanza

El papel de los órganos de gobierno (NEIS 2 GOV-1)

MasOrange fundamenta la ejecución de sus funciones de control y dirección en **principios de transparencia, ética y gestión responsable**, con el objetivo de promover una cultura de integridad y responsabilidad en todos sus territorios, operaciones y con todas las personas que integran la organización. El **Modelo de Gobierno** corporativo del Grupo refleja el compromiso con las mejores prácticas de buen gobierno, ética y responsabilidad empresarial en todos sus ámbitos de actuación.

En este sentido, el Grupo cuenta con un conjunto de órganos, mecanismos de control y normas internas que conforman su **Sistema de Gobierno Corporativo** cuyo objetivo es, entre otros, dirigir y regular la organización del Grupo, de una forma transparente y eficaz, promoviendo el interés común y el de sus grupos de interés, tal y como se refleja en su Política de Gobierno Corporativo.

Estos órganos velan por una **buena conducta empresarial** como base de todas las actividades del Grupo, siendo los siguientes los órganos principales: Junta General de Accionistas, Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Riesgos y Comisión de Remuneraciones. Por su parte, el Comité de Dirección asume la responsabilidad de manera colegiada de definir la estrategia de la Compañía, coordinar las distintas áreas de la organización, tomar decisiones clave en materia de inversiones y proyectos, y supervisar el cumplimiento de los objetivos, velando por el desarrollo de la cultura organizativa con un enfoque firme en materia de buen gobierno.

En este contexto, los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión del Grupo (Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Riesgos, Comisión de Remuneraciones y Comité de Dirección) cuentan con la **experiencia necesaria en materia de conducta empresarial**, habiendo sido seleccionados en función de sus conocimientos y trayectoria en los ámbitos específicos de cada órgano. Además, todos ellos reciben formación especializada de forma periódica en *compliance* y conducta empresarial, lo que garantiza un conocimiento actualizado y sólido en estos aspectos fundamentales para la Compañía. Para más información véase el apartado “El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión (GOV-1)”.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	-------------------------------------	--------

Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades materiales (NEIS 2 IRO-1)

Durante la evaluación de la doble materialidad, MasOrange analizó su contexto, estrategia y modelo de negocio con el objetivo de identificar los factores que podían influir en su conducta empresarial. Como resultado de este análisis, a continuación, se presentan los impactos⁵³ que han resultado materiales en relación con este aspecto, indicando en qué parte de la cadena de valor se originan, su efecto, si afectan al medio ambiente o a la sociedad, y su vinculación con la estrategia o al modelo de negocio:

Temática	Cadena de valor	Breve descripción	Efecto sobre la sociedad	Vinculación estratégica
Corrupción y soborno	Operaciones propias	<p>Impactos positivos reales a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange cuenta con mecanismos y procedimientos para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, como la Política contra la Corrupción, la Política de Prevención Penal, la Política de Conflictos de Interés y la Política de Regalos e Invitaciones, así como dispone de la certificación UNE 19601:2017 sobre sistemas de gestión de <i>compliance</i> penal, lo que supone un impacto positivo en la lucha contra la corrupción y el soborno. MasOrange mantiene una postura firme contra la corrupción y el tráfico de influencias mediante su Política contra la corrupción, promoviendo la transparencia, lo que supone un impacto positivo frente al soborno. 	Prevención de la corrupción y fomento de prácticas éticas de negocios.	Base sobre la que se establece la actividad habitual de MasOrange.

⁵³ Téngase en cuenta que no se han identificado impactos negativos, riesgos ni oportunidades materiales.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	-------------------------------------	--------

Temática	Cadena de valor	Breve descripción	Efecto sobre la sociedad	Vinculación estratégica
----------	-----------------	-------------------	--------------------------	-------------------------

Impactos positivos reales a corto plazo:

		<ul style="list-style-type: none"> MasOrange cuenta con una Política Global de Gobierno Corporativo que refleja su firme compromiso con las buenas prácticas de gobierno y con la transparencia, lo que supone un impacto positivo en la conducta empresarial del Grupo MasOrange. MasOrange cuenta con una Política Fiscal orientada al cumplimiento normativo (atendiendo a las resoluciones vinculantes de la Administración y/o a la jurisprudencia nacional y comunitaria), y a las buenas prácticas tributarias, lo que supone un impacto positivo en materia de buen gobierno. 	Contribución a las buenas prácticas empresariales, normativas y tributarias.	Clave para el fomento de una conducta empresarial comprometida con las buenas prácticas.
--	--	---	--	--

Cultura corporativa

Operaciones propias

Impactos positivos reales a corto plazo:

		<ul style="list-style-type: none"> MasOrange cuenta con una cultura corporativa positiva, inclusiva y dinámica, lo que supone un impacto positivo en sus empleados al favorecer la atracción y retención del talento. MasOrange dispone de una Política antifraude que refleja su firme compromiso en la lucha contra el fraude, fomentando una cultura empresarial basada en la ética y la honestidad, lo que supone un impacto positivo en la prevención penal. MasOrange participa en certificaciones e iniciativas ambientales para divulgar su desempeño ambiental, social y de buen gobierno (CDP, S&P, Fitch, Sustainalytics o Clarity AI y certificación "B Corp", EcoVadis, etc.), lo que supone un impacto positivo en materia de buena conducta empresarial. 	Inclusión social, retención del talento, y fomento de la conducta empresarial ética.	Enfoque estratégico en una cultura corporativa positiva.
--	--	--	--	--



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	-------------------------------------	--------

Temática	Cadena de valor	Breve descripción	Efecto sobre la sociedad	Vinculación estratégica
Gestión de las relaciones con los proveedores	Operaciones propias	<p>Impacto positivo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> MasOrange cuenta con un Código de Conducta de Proveedores que exige a los mismos que cumplan con una serie de principios sociales, medioambientales y de ética empresarial, lo que supone un impacto positivo en la prevención penal. 	Promoción de la sostenibilidad y de la conducta ética en su cadena de valor, así contribuyendo a una reducción de riesgos para MasOrange.	Integración de principios en la gestión de las relaciones con proveedores.
		<p>Impacto positivo real a corto plazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los proveedores de MasOrange deben adoptar los principios y valores del Código Ético del Grupo y el Código de Conducta de Proveedores. También pueden participar en los servicios de la alianza JAC y la plataforma EcoVadis para evaluaciones de sostenibilidad, mejorando su conducta empresarial y gestión, lo que supone un impacto positivo sobre la relación de MasOrange con los mismos. 	Promoción de la transparencia y ética en los negocios y en las relaciones entre los mismos.	Clave en la actividad de MasOrange para las relaciones con proveedores.

Para más información sobre el proceso de doble materialidad llevado a cabo para identificar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la conducta empresarial, véase el requisito de divulgación "Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (IRO-1)" del capítulo Información General.



Cultura corporativa y conducta empresarial (G1-1)



El cliente primero

- Cuidamos a cada cliente, evitándole problemas.
- Ofrecemos soluciones innovadoras y de calidad.
- Somos la empresa de confianza para clientes y *partners*.



Actitud positiva

- Trabajamos con entusiasmo y optimismo, generando «buen rollo».
- Mantenemos una mente abierta y nos adaptamos a los cambios.
- Aprendemos de los errores y celebramos los éxitos juntos.



Pragmatismo

- Somos prácticos y rápidos: buscamos soluciones sencillas.
- Somos «doers»: tomamos decisiones y las ejecutamos con rigor.
- Evitamos burocracias. Nos centramos en soluciones y no en el proceso.



Colaboración

- Trabajamos como un único equipo buscando lo mejor para la compañía.
- Somos constructivos y hablamos a la cara desde el respeto.
- Huimos de los egos: nos ayudamos con humildad y empatía.

MasOrange impulsa una cultura empresarial basada en valores sólidos: enfoque en el cliente, actitud positiva, pragmatismo y colaboración. Estos principios guían su compromiso con el objetivo de convertirse en la compañía líder en talento, innovación e impacto positivo en la sociedad y el planeta.

Este enfoque se ve reflejado en su propósito, su visión y sus valores, definidos de la siguiente manera:

Misión



Propósito: (Re) conectar a las personas con la tecnología al servicio de la mejor experiencia.

- Humanizar la tecnología, facilitando la comunicación entre las personas y acercándolas estén donde estén.
- Acelerar el acceso a servicios innovadores, colaborando con las mejores empresas del mundo y protegiendo a los clientes y a sus datos.
- Ofrecer a los clientes una experiencia fácil, sencilla y sin complicaciones.



Visión



Visión: Ser la compañía líder en satisfacción del cliente, talento e impacto positivo

- Crear la empresa con el mejor impacto positivo en España, gracias a su respeto por las personas y el planeta.
- Hacer accesible la tecnología para todos.
- Desarrollar nuevos servicios útiles para nuestros clientes.
- Contar con el mejor talento: «gente buena, buena gente».
- Contribuir a la sociedad a través de la tecnología y la conectividad.

Valores del Grupo



El cliente primero:

- Cuidar a cada cliente, evitándole problemas.
- Ofrecer soluciones innovadoras y de calidad.
- Ser la empresa de confianza para clientes y *partners*.



Actitud positiva:

- Trabajar con entusiasmo y optimismo, generando «buen rollo».
- Mantener una mente abierta y adaptarse a los cambios.
- Aprender de los errores y celebrar los éxitos juntos.



Pragmatismo:

- Ser prácticos y rápidos: buscar soluciones sencillas.
- Ser «doers»: tomar decisiones y ejecutarlas con rigor.
- Evitar burocracias. Centrarse en soluciones y no en el proceso.

**Colaboración:**

- Trabajar como un único equipo buscando lo mejor para la Compañía.
- Ser constructivos y hablar a la cara desde el respeto.
- Huir de los egos: ayudarse con humildad y empatía

Políticas relacionadas con la cultura corporativa y buena conducta empresarial (MDR-P)

Las políticas corporativas de MasOrange, alineadas con marcos internacionales de referencia como COSO, se desarrollan conforme a directrices internas aprobadas con el objetivo de garantizar la fiabilidad de la información financiera y no financiera. Asimismo, buscan identificar, cuantificar, reportar y controlar los riesgos que puedan afectar a las estrategias del Grupo, siempre dentro del apetito de riesgo definido por el Consejo de Administración.

Como se ha mencionado con anterioridad, todas las políticas corporativas de MasOrange son revisadas por la Comisión de Auditoría y Riesgos, que propone su aprobación al Consejo de Administración. Una vez aprobadas, se publican en la intranet del Grupo, accesible a todos los empleados, y en la web corporativa, siendo de aplicación para el conjunto de la organización.

El Grupo cuenta con políticas específicas en el ámbito del buen gobierno, entre las que destacan las siguientes:

Política	Breve descripción
Política Global de Gobierno Corporativo	Recoge los aspectos fundamentales y los compromisos de la Compañía en materia de gobierno corporativo. Asimismo, regula las directrices básicas para la elaboración de la normativa interna de MasOrange, con la finalidad de propiciar un desarrollo normativo ordenado. Ha sido aprobada por el Consejo de Administración del Grupo y se encuentra disponible en la página web del mismo y en la intranet corporativa. Es de aplicación interna para MasOrange.
Política contra la corrupción	Establece el principio de tolerancia cero con la corrupción y el tráfico de influencias en las actividades del Grupo. Ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MasOrange y se encuentra disponible en la página web corporativa. Asimismo, es de aplicación para todos los consejeros, directivos y empleados de MasOrange, y todas las partes con las que se vincula la Compañía deben cumplirla.
Política de conflictos de interés	Establece los principios básicos para identificar y prevenir los conflictos de interés, reforzando la conducta ética en los negocios, y va dirigida tanto al Consejo de Administración como a los directivos y empleados del Grupo. Ha sido aprobada por el Consejo de Administración y se encuentra disponible en la página web de MasOrange.
Política de regalos e invitaciones	Establece las directrices respecto a la aceptación y ofrecimiento de regalos e invitaciones que aplican a todos los consejeros, administradores, directivos y empleados de las sociedades integradas en el Grupo. Ha sido aprobada por el CEO de la Compañía y se encuentra disponible en la página web de MasOrange.
Política de prevención penal	Prohíbe la comisión de delitos, así como se establecen medidas para prevenir los riesgos penales en la actividad de MasOrange y en la relación con terceros. Ha sido aprobada por el Consejo de Administración y se encuentra disponible en la página web de MasOrange. Asimismo, todos los consejeros, administradores, directivos y empleados de las sociedades integradas en el Grupo deben conocer, cumplir y aplicar con la misma.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	-------------------------------------	--------

Política	Breve descripción
Política de Cumplimiento de Sanciones Económicas y Normas de Control del Comercio	Establece un marco de principios en línea con el compromiso de MasOrange de desarrollar su actividad con integridad. Adicionalmente, se establecen medidas para prevenir el cumplimiento de las sanciones económicas y de las normas de control de comercio mediante la concienciación y formación, el asesoramiento e información, el deber de denuncia, el procedimiento de diligencia debida, la supervisión y la documentación. Ha sido aprobada por el CEO de la Compañía y se encuentra disponible en la página web corporativa. Asimismo, es de aplicación para los consejeros, directivos y empleados del Grupo.
Política de Control Interno	Establece un marco para la gestión del Sistema de Control Interno que garantice la eficiencia y seguridad de los procesos. Ha sido aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía y se encuentra disponible en la página web de MasOrange. Asimismo, es de aplicación para todos los empleados y directivos del Grupo, que deben cumplirla y tenerla en cuenta en todas sus actividades.
Política de Control y Gestión de Riesgos	Establece un marco de principios que garantiza que los riesgos que puedan afectar las estrategias y actividades de MasOrange estén identificados, cuantificados, comunicados y controlados dentro del apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración. Ha sido aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía y se encuentra disponible en la página web corporativa. Asimismo, es de aplicación para todas las sociedades, direcciones y departamentos del Grupo.
Política de relación con el auditor de cuentas	Garantiza que el cargo de auditor de cuentas de MasOrange recaerá en una firma independiente, que reúne las capacidades necesarias para acometer su trabajo de forma eficaz y responsable y de conformidad con la normativa aplicable, así como el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Riesgos. Ha sido aprobada por el Consejo de Administración y se encuentra disponible en la página web corporativa. Asimismo, es de aplicación para todas las sociedades del Grupo y sus miembros.
Política de Competencia	Establece la condena y tolerancia cero del Grupo hacia las infracciones de la normativa de defensa de la competencia, promoviendo una cultura corporativa de honestidad, integridad y transparencia en todas sus actividades empresariales. Ha sido firmada por el Consejo de Administración y se encuentra disponible en la página web corporativa. Asimismo, es de aplicación para todos los consejeros, administradores, directivos y empleados de MasOrange.
Política fiscal	Recoge los principios en los que se basa la estrategia fiscal del Grupo, el compromiso con el cumplimiento de la normativa tributaria y la aplicación de buenas prácticas tributarias. Ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MasOrange y se encuentra disponible en la página web corporativa. Asimismo, es de aplicación para todos los miembros del Grupo.
Política del Sistema Interno de Información	Establece un sistema que regula el Canal Ético, diseñado para el reporte de violaciones legales, políticas internas y estándares éticos dentro del Grupo. Su propósito es reforzar la ética y el cumplimiento, ayudar a detectar y corregir deficiencias, y reducir riesgos reputacionales y financieros. El documento detalla principios de gestión del Canal Ético, tales como accesibilidad, comunicación, confidencialidad, y procedimientos específicos para el procesamiento de alertas. Adicionalmente, se establece el compromiso con la protección a los denunciantes, asegurando su confidencialidad y protegiéndolos de represalias, mientras se gestionan las alertas conforme a procedimientos claros y se garantiza el cumplimiento de la normativa de protección de datos. Esta política, que ha sido aprobada por el Consejo de Administración, es aplicable a todos los usuarios del Canal Ético, incluyendo a todos los miembros del personal propio de MasOrange y se encuentra disponible en la página web corporativa del Grupo.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	-------------------------------------	--------

Política	Breve descripción
Política de Uso de la IA	Establece los principios y pautas generales que se deben tener en cuenta a la hora de usar, diseñar desarrollar, proveer y/o distribuir sistemas de Inteligencia Artificial, así como productos o servicios que utilicen directa o indirectamente IA de cara a cumplir el Marco Normativo correspondiente y minorar los riesgos del Grupo MasOrange, así como aquellos que para los Derechos y Libertades de las personas pudiese generar el uso de la IA. Esta política ha sido aprobada por el Consejo de Administración del Grupo y se encuentra disponible en la página web del mismo.
Procedimiento de uso de la IA	Describe las condiciones de uso de sistemas de IA para los trabajadores del Grupo y ha sido aprobado por el Comité de IA de MasOrange.

Además de estas políticas, existen otras políticas relevantes que, aunque se presentan en distintos apartados del Informe, están intrínsecamente relacionadas con los principios de buen gobierno y conducta empresarial responsable. Entre ellas se encuentran el Código Ético, el Código de Conducta de Proveedores, y las políticas de Seguridad de la Información, Gestión de la Privacidad y la Protección de Datos y Seguridad Global. También destacan las políticas de Continuidad de Negocio, Seguridad, Salud y Bienestar el Trabajo, Compras, ESG, Medio Ambiente y Energía y Calidad. Todas estas políticas, desde sus respectivas áreas, refuerzan el compromiso organizacional con la ética, la transparencia, la sostenibilidad y la gestión responsable, evidenciando el carácter transversal del buen gobierno en toda la estructura corporativa.

Gracias a estas políticas MasOrange gestiona la totalidad de sus IROs materiales relacionados con la Conducta Empresarial.

Compliance

Aunque MasOrange no considere el incumplimiento de la ley como un riesgo material, cabe mencionar que toma las medidas necesarias para respetar la legislación en los mercados y territorios en los que opera.

En este sentido, el Grupo fundamenta sus actuaciones en una cultura de cumplimiento cuyo elemento base es su Código Ético, que establece la obligación de actuar de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, así como de acuerdo con nuestros principios y valores.

El Grupo está dotado de varias herramientas para posibilitar el cumplimiento:

Por un lado, dispone de un sistema de vigilancia de los cambios regulatorios a través del Área de Legal y Aseguramiento y Regulación, que monitorizan y comunican internamente los cambios legislativos para asegurar el conocimiento de los mismos de cara a modificar los procesos internos que sean necesarios.

El cumplimiento está avalado por las auditorías internas y externas a las que se somete la organización para verificarlo. En algunos casos, estos sistemas están apoyados por alertas que informan de las novedades legislativas. Además, la organización cuenta con la certificación EMAS (la certificación conforme a la Orden IET/1090/2014 en materia de calidad del servicio y de calidad de facturación), y el certificado AENOR de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, categoría alta.



Sistema de Gestión de Compliance Penal

Por otro lado, el Consejo de Administración del Grupo ha establecido en la Política de Prevención Penal su firme condena y tolerancia cero con la comisión de cualquier ilícito penal, así como con cualquier clase de acto contrario a los principios y valores de MasOrange en todos los ámbitos de su actividad empresarial y en su relación con terceras partes, sin que su comisión pueda justificarse, en ningún caso, sobre la base de un beneficio para la organización.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Compliance Penal define una serie de controles y responsabilidades para su ejecución con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable. También monitoriza periódicamente que estos controles hayan sido ejecutados y sean efectivos, limitando así los riesgos asociados al incumplimiento.

En este sentido, entre las prioridades de MasOrange se encuentra desarrollar una sólida cultura corporativa de cumplimiento normativo que permita el desarrollo de una conducta profesional honesta, íntegra y transparente, en la que los principios y valores éticos de la Compañía se constituyan como elementos centrales de su actividad y toma de decisiones.

Asimismo, el Grupo basa su actuación en minimizar la exposición de la organización a los riesgos penales; y ello conforme al principio de debido control, asumiendo el cumplimiento de los compromisos descritos en esta Política y en el Sistema de Gestión de Compliance Penal del que se ha dotado, y que cabe resumir en los siguientes elementos:

- Prohibición de la comisión de delitos.
- Identificación, en el Manual de Prevención Penal, de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
- Vigilancia, prevención y sanción de actos y conductas delictivas o fraudulentas.
- Cumplimiento de la Ley y la normativa interna, tanto por los empleados, consejeros y directivos de la Sociedad como, cuando proceda, por terceros que se relacionen con ella.
- Aceptación de los sistemas de control interno sobre la información financiera y no financiera como mecanismo de prevención y control del fraude interno.
- Instauración del marco general de referencia para el establecimiento, definición, revisión y consecución de los objetivos de *compliance* penal que propicie el desarrollo de mecanismos efectivos de control y de comunicación y concienciación de todos los empleados, con el objeto de prevenir la comisión de delitos y, consecuentemente, evitar el fraude, la corrupción y el soborno.
- Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y, en caso de detectar conductas ilícitas, llevar cabo la reacción adecuada y la ejecución de las acciones que correspondan, sean estas disciplinarias o, en su caso, ante los Organismos correspondientes.

Un elemento clave del sistema de gestión de cumplimiento penal es el Chief Compliance Officer, que depende directamente del Consejo de Administración mediante una línea de reporte directa a través de la Comisión de Auditoría y Riesgos, dado que es el órgano delegado del Consejo para supervisar la eficacia de los controles internos.



El Chief Compliance Officer reporta a la Comisión de Auditoría y Riesgos y, en su caso, al Consejo de Administración al menos una vez al año, dando cuenta de los aspectos más importantes de la actividad realizada durante el último periodo, así como de los planes y prioridades de cara al ejercicio siguiente. Todo ello sin perjuicio del reporte específico que requieran determinadas circunstancias o situaciones relevantes para el Consejo de Administración o para el normal desarrollo de su actividad, a requerimiento de la Comisión de Auditoría y Riesgos o previa solicitud de comparecencia del Chief Compliance Officer.

Por último, cabe destacar que Aenor Confía, S.A.U. ha certificado en 2025 que MasOrange dispone de un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, así como un Sistema de Gestión Antisoborno alineado con la norma ISO 37001:2016.

Canal Ético

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las políticas internas y del Código Ético, MasOrange dispone de un Canal Ético accesible para empleados, directivos, colaboradores externos y terceros, a través de la intranet corporativa y de las páginas web del Grupo.

Este canal permite comunicar, de forma confidencial y anónima, posibles infracciones relacionadas con las siguientes temáticas:

- Corrupción, conflicto de interés y fraude.
- Ética.
- Contabilidad, control interno y auditoría.
- Derechos humanos y libertades fundamentales.
- Salud y seguridad de las personas.
- Medio ambiente.
- Otras vulneraciones de las leyes y regulaciones.

El acceso a dicho canal se puede realizar a través de la herramienta externa accesible desde la intranet corporativa, desde la página web corporativa de MasOrange (<https://masorange.integrityline.com/>) y desde las páginas web de las diferentes marcas comerciales gestionadas por el Grupo.

El procedimiento de gestión del Canal Ético del Grupo, recogido en la Política del Sistema Interno de Información, regula la recepción y tramitación de denuncias y consultas. Estas son gestionadas por el Chief Compliance Officer, bajo la supervisión del Consejo de Administración y conforme a la normativa vigente. Este sistema garantiza la confidencialidad y, cuando así se requiera, el anonimato del denunciante, salvo en casos de obligación legal. Asimismo, protege frente a posibles represalias, en línea con el compromiso de MasOrange de no aplicar medidas discriminatorias contra quienes reporten, de buena fe, infracciones legales o incumplimientos internos. Cualquier acto de represalia deberá ser comunicado de inmediato al Chief Compliance Officer para activar los mecanismos de protección correspondientes.

El Comité de Ética y Cumplimiento de MasOrange, órgano interno autónomo e independiente, está integrado por el Chief Compliance Officer, la Directora General de Personas, el Director General Financiero, el Director General de Legal y Aseguramiento, la Directora de Auditoría Interna y la Manager de Compliance. Este comité tiene como objetivo coordinar y promover el cumplimiento del Código Ético y las políticas relacionadas entre todos los grupos de



interés: empleados, proveedores, clientes y accionistas. Entre sus funciones principales se encuentran la gestión y resolución de las alertas recibidas, asegurando la confidencialidad del proceso; la derivación de denuncias a las áreas competentes para su investigación; y la propuesta de mejoras al modelo de cumplimiento, basadas en incidencias detectadas, sugerencias recibidas o cambios normativos, garantizando así su actualización continua y adecuación a la realidad del Grupo.

En 2025 se recibieron 322 comunicaciones a través del Canal Ético⁵⁴, estas últimas mayoritariamente no relacionadas con cuestiones éticas (quejas de atención al cliente), de las cuales solamente 20 han dado lugar a investigaciones por parte del Departamento de Compliance, habiendo sido comunicadas al Comité de Ética y Cumplimiento y a la Comisión de Auditoría y Riesgos / Consejo de Administración mediante el Informe Anual de Ética y Cumplimiento. Durante el ejercicio no se han identificado incumplimientos del Sistema de Gestión de Compliance, lo que confirma la adecuación y eficacia de los controles implantados. En consecuencia, no ha sido necesario activar planes de acción específicos asociados a situaciones de incumplimientos.

Fiscalidad

La estrategia fiscal de MasOrange se basa, fundamentalmente, en asegurar el cumplimiento de la normativa partiendo de una interpretación razonable de la regulación, atendiendo a las resoluciones vinculantes de la Administración y/o a la jurisprudencia nacional y comunitaria, así como al compromiso en la aplicación de las buenas prácticas tributarias.

Estas buenas prácticas se refieren tanto a tareas de *compliance* y de asesoramiento recurrente al negocio, como a la participación en proyectos especiales y en nuestra relación con la Administración tributaria. Todo esto tiene como objetivo evitar riesgos fiscales, procurando la eficiencia en apoyo a la estrategia empresarial de la compañía.

Esta política fiscal se manifiesta en el pago de los impuestos directos e indirectos que gravan su actividad, repercutiendo positivamente a la creación de valor a largo plazo y favoreciendo el desarrollo económico del país.

A continuación se presenta la información fiscal desglosada por país relacionada con la actividad del Grupo:

Miles €	2025		2024		% Variación	
	España	Colombia	España	Colombia	España	Colombia
Beneficio neto	-346.302	582	-582.911	94	-46,77 %	519,15 %
Impuesto de sociedades	24.741	-348	112.824	-90	-88,72 %	286,67 %
Subvenciones recibidas	187.413	0	133.513	0	40,37 %	-

⁵⁴ El equipo de Compliance monitoriza el número de alertas recibidas a través del Canal Ético, siendo este un indicador de que se conoce y confía en dicho canal.



Actuaciones relacionadas con la cultura corporativa y buena conducta empresarial (MDR-A)

Cultura corporativa

Durante 2025, el Grupo ha trabajado en la implantación de un modelo de cultura único para todas las sociedades que componen MasOrange. Con este modelo se pretenden unificar las condiciones laborales de todos los trabajadores, que pueden haber resultado en disparidades derivadas de la fusión de 2024.

En este sentido, MasOrange con el objetivo de fomentar la integración cultural dentro del Grupo, cuenta con una política de formación en materia de conducta empresarial, habiendo logrado en 2025 los siguientes hitos:

- El 96% de los empleados formados en materia de *compliance*, anticorrupción, conflictos de interés, regalos e invitaciones y Canal Ético.
- El 96% de los empleados formados en materia de ciberseguridad.
- El 97% de los empleados formados en materia de seguridad de la información.

Gobierno de Protección de Datos, IA y ciberseguridad

La Compañía es consciente de la importancia que tiene la seguridad de la información y la protección de datos personales de todos sus grupos de interés, en este sentido, MasOrange dispone de un modelo de gobierno robusto de protección de datos.

Con el fin de asegurar el cumplimiento riguroso por parte de todas las Sociedades que conforman el Grupo mercantil de sus obligaciones en materia de protección de datos, el Grupo cuenta con una organización específica en materia de Protección de Datos.

Esta organización, junto con las funciones y obligaciones que a cada sujeto se le asignan en la misma, se encuentran recogidas y desarrolladas internamente, en la que se recogen las siguientes figuras o puestos relativos a la Gestión diaria de todo lo relativo al tratamiento de datos personales:

El Grupo cuenta con la Delegada de Protección de Datos (DPD) de Grupo, que tiene asignadas las atribuciones legalmente establecidas y con el que se puede contactar a través del correo electrónico dpo@masorange.es. Estas son las funciones del DPD:

- Informar y asesorar desde el diseño de las iniciativas planteadas dentro de Grupo MasOrange de una forma orgánica.
- Supervisar in situ el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD.
- Gestionar los riesgos en materia de protección de datos.
- Controlar las funciones de organización, tales como creación de un registro de actividades del tratamiento, revisión de las operaciones del tratamiento y evaluaciones de impacto.
- Definir y actualizar periódicamente las políticas de protección de datos.
- Llevar a cabo funciones de investigación.
- Tener acceso a toda la organización para llevar a cabo la función consultiva.



- Coordinar y supervisar la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes;
- Cooperar con la autoridad de control y actuar como su punto de contacto para cuestiones relativas al tratamiento de datos personales.

La designación del actual DPD se llevó a cabo mediante comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos el 30 de septiembre de 2024 para las empresas del Grupo MasOrange y, con la finalidad de contar con una homogeneidad de políticas, procedimientos y criterios. De conformidad con el artículo 39 de RGDP, la DPD tiene asignadas las funciones que se encuentran previstas en el propio RGPD y en la normativa aplicable, así como aquellas otras que internamente le sean encomendadas. Estas funciones, han sido aprobadas por los órganos internos del Grupo e informadas al Consejo de Administración de la Sociedad, a quien reporta periódicamente.

Asimismo, se ha configurado la Oficina de Privacidad, dotando a esta figura de una estructura organizativa capaz de asumir el incremento de las necesidades del Grupo en materia de protección de datos.

- **Oficina de Privacidad**

El Delegado de Protección de Datos contará con una oficina de apoyo para la realización de sus funciones, cuya misión principal es, de manera enunciativa pero no limitativa, junto con el Delegado de Protección de Datos, asesorar e informar a las Sociedades del Grupo en materia de protección de datos, asegurando su efectivo cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos.

- **Comité de Privacidad**

El Comité de Privacidad, el cual se integra en el Comité de Seguridad Global, es el órgano responsable de la toma de decisiones con impacto en materia de protección de datos, así como de monitorizar el cumplimiento de la legislación en este ámbito por parte del Grupo.

Durante el año 2025 se ha llevado a cabo la creación de dicho Comité, que tuvo su primera sesión en noviembre. En esta se aprobaron procedimientos internos de privacidad y se trataron KPIs y riesgos en materia de privacidad.

- **Responsable de protección de datos de área**

Se trata de un punto de contacto del área que se le asigne con la Oficina de Privacidad y tendrá asignada la responsabilidad de ciertas tareas que la legislación asigna al Responsable del Tratamiento, de las que podrá delegar su realización, pero ostentando siempre la responsabilidad sobre las mismas.

- **Responsable de recursos**

Se trata de un punto de contacto con la Oficina de Privacidad en relación a cuestiones técnicas de los sistemas que soportan los tratamientos de datos: Funcionalidades, Accesos, Segregación de Funciones, Autorizaciones y demás medidas de seguridad.

- **Herramienta de gobernanza de datos personales**

Desde 2024, MasOrange cuenta con OneTrust como herramienta de gestión de la privacidad, en concreto para la gestión del registro de actividades del tratamiento y realización de evaluaciones de impacto en materia de protección de datos.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

▪ Adhesión a Códigos de Conducta

MasOrange sigue adherida al Código de Conducta de tratamiento de datos en la actividad publicitaria de Autocontrol y al Código de Conducta en los términos del art. 40 del RGPD, a los que lleva adherido desde 2023 y 2024, respectivamente.

▪ Inteligencia artificial

En el presente ejercicio el uso de sistemas de inteligencia artificial ha continuado creciendo en todos los entornos de la Compañía. En este sentido, la Oficina de Privacidad, creada en 2024, integra y coordina el sistema de gobernanza de la IA del Grupo MasOrange, garantizando el respeto de los derechos y libertades de las personas físicas en el desarrollo, uso y comercialización de estas herramientas desde el diseño y por defecto.

Asimismo, en 2025, MasOrange ha llevado a cabo la implementación de un procedimiento de homologación de sistemas de IA, garantizando que dichos sistemas que el Grupo usa, desarrolla o distribuye no impliquen riesgos para la Compañía o las personas.

Este procedimiento permite detectar problemas relacionados con la ética y los derechos digitales con carácter previo a la implementación de cualquier modelo o sistema de IA derivados del uso de esta tecnología. En lo que respecta a la notificación e investigación de problemas, MasOrange contará con mecanismos de seguimiento y auditoría de los sistemas y modelos homologados a lo largo de su vida útil en MasOrange.

Ciberseguridad corporativa

A lo largo de los últimos años, los operadores de telecomunicaciones se han convertido en objetivo de todo tipo de atacantes externos, cuyas motivaciones van desde el fraude y el robo de datos al daño reputacional o un simple afán de notoriedad.

En materia de Ciberseguridad, MasOrange tiene la misión de garantizar el día a día de la Compañía, a través de políticas, estándares procedimientos y herramientas, al mismo tiempo que se protegen los activos y servicios con el uso de las tecnologías de seguridad adecuadas y la concienciación de las personas que conforman MasOrange. La visión del Grupo es la de ser el operador de confianza del cliente a través de la provisión de servicios y tecnologías responsables.

Los servicios de ciberseguridad se articulan en torno a un modelo de control centrado en la prevención, identificación y resolución de cualquier amenaza, empleando un modelo de tres líneas de defensa que implementa, gobierna y audita la gestión de la ciberseguridad en la compañía.

La gestión de la seguridad de la información se realiza en el **Comité de Ciberseguridad**, que actúa como órgano colegiado con la máxima responsabilidad de la Ciberseguridad. Además, se cuenta con una dirección de Ciberseguridad, con funciones y objetivos precisos que vertebran la seguridad de la información y de los servicios desde el diseño dentro de la organización completa

Cabe destacar que la implementación de la seguridad parte, desde el mismo diseño, como un proceso continuo en respuesta a la necesidad de implantar los mecanismos, procesos y cultura que garanticen la seguridad durante todo el ciclo de vida del software, y haciendo hincapié en las fases más tempranas, para evitar sobrecostos y daños para la compañía. Durante el año 2025 se ha avanzado al nivel 3 del *framework SLSA* (niveles de la cadena de suministro para artefactos de software, por sus siglas en inglés), integrando controles formales en *SDLC* (ciclo de vida del desarrollo de software, por sus siglas en inglés) y se ha continuado la implantación de medidas que aseguren la entrega de productos y servicios cumpliendo los estándares de seguridad requeridos.



Con el fin de mantener en el tiempo la protección de los sistemas, en MasOrange se realiza un seguimiento continuo de la protección frente vulnerabilidades. Para ello, el Grupo se basa en estándares como el CVSS (Sistema de puntuación de vulnerabilidades comunes, por sus siglas en inglés) y el seguimiento de notificaciones de terceros, con el objetivo de mantener actualizados los sistemas respecto a las nuevas brechas de seguridad conocidas.

Asimismo, para dotar a todos los empleados del conocimiento necesario de seguridad que les permite llevar a cabo sus tareas de manera segura, se ha definido y ejecutado un plan de concienciación en la organización, creando acciones de sensibilización a través de simulaciones de *phishing* e ingeniería social o píldoras informativas.

Metas relacionadas con la cultura corporativa y buena conducta empresarial (MDR-T)

Pilar estratégico	Temas	Descripción de la meta y ambición para 2026
Gobernanza y ética empresarial	Cultura corporativa	Índice de integración cultural > 8/10 ⁵⁵
	Inteligencia Artificial	Implementación de controles adaptados a la ISO 42001 en el sistema de gobernanza de la IA 75% de la plantilla formada en uso de IA ética y confiable

MasOrange, de manera interna, cuenta con un índice de integración cultural en el que se miden, a través de una encuesta a lo largo del año, cinco dimensiones que ponderan por igual: proceso de integración, alineamiento estratégico, grado de confianza, estado emocional y asimilación de la cultura. En relación a dicho índice, el Grupo se ha marcado el siguiente objetivo de alcanzar una puntuación de 8 sobre 10 en el año 2027, habiendo obtenido una puntuación de 7,1 en 2025.

En materia de Inteligencia Artificial y derechos digitales, MasOrange ha establecido dos objetivos internos de cara a 2026:

- Implementar controles en el sistema de gobernanza adaptados a la ISO 42001 del Sistemas de Gestión de Inteligencia Artificial, que sea certificable y proporcione una mayor seguridad jurídica a los clientes y otros grupos de interés.
- Reforzar el plan de formación en IA con capacitación específica sobre ética, gobernanza y procesos internos para asegurar un uso ético y confiable. El objetivo es alcanzar al menos un 75% de participación en la formación, promoviendo la alfabetización en IA y reduciendo riesgos de incumplimiento en políticas y procedimientos.

⁵⁵ Objetivo planteado para 2027.



Gestión de las relaciones con los proveedores (G1-2)

MasOrange es consciente de que su actividad diaria solo puede desarrollarse de forma responsable si mantiene una estrecha colaboración con todos los actores de su cadena de valor. Por ello, considera esencial garantizar que sus socios (proveedores, distribuidores y contratistas) compartan los mismos valores éticos y principios de responsabilidad social y ambiental que la Compañía, y trasladar este compromiso de forma transparente a sus clientes y a la sociedad.

Políticas relacionadas con la gestión de proveedores (MDR-P)

En su relación con los proveedores, las sociedades del Grupo han implantado sistemas sólidos y fiables que garantizan el cumplimiento de las condiciones contractuales acordadas, tanto con pequeñas y medianas empresas (PYMEs) como con Grandes Cuentas. Estos sistemas permiten asegurar una gestión eficiente y transparente, evitando demoras en los pagos y fomentando relaciones comerciales basadas en la confianza y la responsabilidad.

En concreto, la Compañía ha desarrollado una serie de medidas de apoyo excepcionales para situaciones en las que sus proveedores atraviesan dificultades financieras que puedan comprometer la continuidad de su actividad, ya sea por causas externas como el caso de una pandemia, o factores internos. Entre estas medidas se encuentran los anticipos de pagos, que permiten a los proveedores disponer de liquidez inmediata. Estos anticipos son posteriormente devueltos mediante planes de pago acordados de forma conjunta entre el Grupo y el proveedor, garantizando así una solución equilibrada y sostenible.

Asimismo, MasOrange cuenta con una [Política de Compras](#) cuyo objetivo es asegurar un proceso de aprovisionamiento sostenible, reforzando su compromiso con la protección medioambiental, la salud pública, la conservación de los recursos naturales y la reducción de emisiones de CO₂. Esta política proporciona un marco global para gestionar los riesgos asociados a la adquisición de equipos y materiales, así como la contratación de servicios. En ella se establece que la Dirección de Compras debe mantener una relación activa con los proveedores además de asumir la gestión de riesgos, mientras que las áreas solicitantes de productos o servicios son responsables de asegurar el cumplimiento de las condiciones contractuales, entre otros aspectos.

El Grupo también dispone de un [Código de Conducta de Proveedores](#), a través del cual estos se comprometen a asumir los principios y valores del Código Ético del Grupo. Este Código recoge criterios específicos en materia de Derechos Humanos, como el rechazo al trabajo forzoso e infantil, la no discriminación, la libertad de expresión y la defensa de la negociación colectiva.

Para más información al respecto, véase el apartado “Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-1)”.

MasOrange se compromete a evaluar y supervisar de manera continua su cadena de suministro para garantizar el respeto a los derechos humanos y laborales. El Grupo reconoce la importancia de que sus proveedores cumplan con el Código de Conducta de Proveedores, que establece estándares rigurosos en materia ambiental, social y de compras sostenibles.

En este sentido, todos los proveedores de MasOrange están obligados a incluir en sus contratos las disposiciones del Código de Conducta y los requerimientos medioambientales considerados como buenas prácticas. En caso de que un proveedor no se adhiera al Código de Conducta de MasOrange, deberá garantizar que su propio código sea equivalente y que adopte los mismos principios. Cualquier incumplimiento de este código permite al Grupo cancelar de forma inmediata los acuerdos vigentes y a no formalizar nuevos contratos con dicho proveedor.



Adicionalmente, MasOrange vela porque sus proveedores estén debidamente informados sobre diversas políticas corporativas, como las relacionadas con ESG y Gestión Energética, asegurando así su correcta implementación. Para ello, el Grupo promueve la concienciación mediante comunicaciones periódicas en las que se comparten avances y logros en sostenibilidad, y brinda apoyo tanto a proveedores como a franquiciados, con el fin de fomentar un impacto sostenible a largo plazo.

Actuaciones relacionadas con la gestión de proveedores (MDR-A)

Desde MasOrange se entiende que la relación con sus proveedores es estratégica para garantizar la sostenibilidad y resiliencia de su cadena de suministro. Por tanto, se trabaja con proveedores que compartan sus valores y compromisos, haciendo la sostenibilidad y el compromiso social una parte integral de su proceso de homologación y selección de proveedores. Con este objetivo, MasOrange integra los siguientes criterios sociales y medioambientales en dicho proceso:

- **Criterios medioambientales:** se priorizan proveedores que implementan prácticas sostenibles, fomentando el uso de materiales reciclables, procesos de producción responsables y la monitorización de sus propias cadenas de suministro.
- **Criterios sociales:** se fomentan relaciones comerciales que contribuyan al desarrollo social y económico de las comunidades en las que operamos.
- **Evaluación ESG:** se realizan evaluaciones de riesgos ESG, tanto en el momento del alta del proveedor como de forma recurrente, especialmente a partir de ciertos umbrales de gasto anual.
- **Condiciones generales y evaluaciones:** la aceptación de estas condiciones implica la aceptación de cláusulas sobre sostenibilidad, ética y anticorrupción.

Esta gestión de las relaciones y evaluación de proveedores se lleva a cabo de forma centralizada desde el equipo de Compras, realizando evaluaciones recurrentes de riesgos (financieros, de dependencia, ESG, éticos y anticorrupción), mediante las que se identifican y mitigan riesgos como incumplimientos contractuales, fluctuaciones de precios, dependencia excesiva y riesgos reputacionales o de ciberseguridad. Para ello, se cuenta con herramientas digitales como la Plataforma de Compras y el Portal del Proveedor, que facilitan la monitorización y el control de los procesos con trazabilidad y transparencia.

Adicionalmente, MasOrange lleva a cabo numerosas actuaciones orientadas a fomentar prácticas de compra sostenibles y éticas. Estas actuaciones se han detallado previamente en el apartado “Actuaciones relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-4)”.

Metas relacionadas con la gestión de proveedores (MDR-T)

En línea con el compromiso de llevar la sostenibilidad a lo largo de su cadena de valor, MasOrange se ha fijado una serie de objetivos a cumplir en relación con la contratación de sus proveedores. No obstante, dichas metas se han detallado con anterioridad en el apartado “Metas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-5)”.



Prevención y detección de la corrupción y el soborno (G1-3)

El Grupo MasOrange adopta una política de tolerancia cero hacia la corrupción y cualquier forma de tráfico de influencias en sus operaciones. En este sentido, el Consejo de Administración fomenta una cultura de integridad y cumplimiento, asegurando que no se permita ningún tipo de corrupción.

Políticas relacionadas con la corrupción y el soborno (MDR-P)

El Grupo MasOrange cuenta con una **Política contra la Corrupción**, aprobada por su Consejo de Administración el 27 de junio de 2024, que establece un marco claro de principios, conductas prohibidas y normas de actuación en materia de lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias. Esta política es de aplicación obligatoria para todos los consejeros, directivos y empleados del Grupo, y está disponible públicamente en su página web corporativa.

La Política ha sido diseñada conforme a los más altos estándares internacionales, entre ellos:

- La Convención de la OCDE contra el Soborno de Funcionarios Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales (1997).
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (2003).
- *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA) de Estados Unidos.
- *UK Bribery Act* del Reino Unido (2010).

Asimismo, su cumplimiento es extensivo a todas las partes relacionadas con la actividad de MasOrange, incluyendo empresas colaboradoras, subcontratistas, socios, asesores e intermediarios que actúan en su nombre.

El Chief Compliance Officer del Grupo es el responsable de implementar y coordinar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del Sistema de gestión de Cumplimiento Penal, así como de gestionar el Canal Ético, en línea con lo establecido en el Estatuto Interno de la Función de Cumplimiento. Las investigaciones derivadas de denuncias sobre posibles casos de corrupción o soborno recibidas a través del Canal Ético son llevadas a cabo por equipos independientes, sin relación directa con los hechos investigados.

De forma anual, el Grupo elabora un Informe de ética y cumplimiento, el cual se presenta ante la Comisión de Auditoría, el Comité de Ética y el Comité de Dirección previa aprobación por parte del Consejo de Administración.

El Canal Ético cumple una función esencial dentro del sistema de cumplimiento del Grupo, ya que permite prevenir, detectar y abordar cualquier conducta irregular en materia de corrupción o soborno. Para más información sobre su funcionamiento, puede consultarse el apartado “Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa (G1-1)”.

Todos los empleados del Grupo MasOrange están adheridos al Código Ético y a la Política contra la Corrupción, y reciben formación específica desde su incorporación. Además, participan periódicamente en programas de capacitación sobre el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, con especial atención al uso del Canal Ético, el procedimiento para la declaración de regalos e invitaciones, y la política de conflictos de interés.



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

En relación con los proveedores, el Grupo aplica estrictamente lo establecido en su Código de Conducta de Proveedores, el cual contempla que cualquier incumplimiento manifiesto en materia de corrupción o tráfico de influencias otorga al Grupo la facultad de suspender o rescindir de forma inmediata todos los contratos vigentes con la parte incumplidora.

Asimismo, en los casos en que se detecte o exista la posibilidad de un conflicto de interés por parte de un empleado durante un proceso de compra, dicho empleado está obligado a informar la situación a través de los formularios establecidos por el Grupo y a abstenerse de participar, influir o acceder a información relacionada con el proceso en cuestión.

MasOrange también realiza de forma anual un análisis de riesgos penales, de corrupción y soborno, que permite identificar las posiciones y áreas más expuestas, y reforzar así los mecanismos de control y prevención establecidos en su sistema de cumplimiento. Las posiciones de riesgo identificadas son aquellas que mantienen relaciones con terceras partes: clientes, proveedores o la Administración Pública. Actualmente, el 100% de los puestos identificados como de riesgo están cubiertos por estos programas formativos.

Actuaciones relacionadas con la corrupción y el soborno (MDR-A)

MasOrange ha desarrollado diversas actuaciones clave en 2025 para la prevención de la corrupción y el soborno.

En primer lugar, ha formado al 96% de sus empleados en materia de corrupción, conflictos de interés y prevención penal. Esta formación anual y obligatoria, con la colaboración de una empresa externa, abarca la Política contra la Corrupción, la Política de Conflictos de Interés, la Política de Prevención Penal y el Canal Ético de la Compañía. Además, el departamento de Compliance realiza comunicaciones periódicas para reforzar estos contenidos.

Asimismo, el Grupo ha actualizado su mapa de riesgos penales con el fin de fortalecer el cumplimiento normativo y prevenir posibles infracciones dentro de la Compañía. Además, ha implementado procedimientos de diligencia debida realizados por terceros, así como auditorías en materia de cumplimiento.

En materia contractual, MasOrange ha incluido unas cláusulas de *compliance* en todos los contratos con proveedores, reforzando sus compromisos en la lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, el Grupo ha desarrollado una herramienta orientada a incrementar en un 5% las declaraciones de regalos e invitaciones en comparación con el año 2024, en conformidad con la Política de Regalos e Invitaciones.

La Política de conflictos de interés garantiza el aumento del número de declaraciones obligatorias en materia de conflictos de interés. Según esta política, los empleados en posiciones de dirección o gestión deben presentar una declaración anual obligatoria.

Metas relacionadas con la corrupción y el soborno (MDR-T)

La principal meta de MasOrange es mantener un principio de “tolerancia cero” frente a la corrupción y al tráfico de influencias en todas las actividades que se desarrollen dentro del Grupo.



Parámetros y metas

Casos confirmados de corrupción o soborno (G1-4)

El Canal Ético de MasOrange está a disposición de los consejeros, directivos, y empleados del Grupo, así como de todas las partes con las que estamos vinculados, incluida la sociedad en general.

Durante el ejercicio 2025, MasOrange no ha recibido condenas o sanciones por infringir leyes de anticorrupción y soborno, al igual que en el 2024.

Prácticas de pago (G1-6)

MasOrange colabora con un elevado número de proveedores procedentes de 170 países, de los cuales alrededor del 85% son españoles.

En 2025, el periodo medio de pago fue de 36,80 días⁵⁶, mejorando respecto a los 42,22 días del ejercicio anterior. El 85% de las facturas se pagaron ajustándose a los plazos de pago habituales y no existen procedimientos judiciales pendientes por demora.

La condición estándar de pago del Grupo es de 60 días desde la recepción de la factura, aunque en algunos casos puede ser de 30 días o al contado. En ciertos contratos, el plazo se calcula desde la aceptación del pedido o la emisión de la factura, lo que reduce el tiempo de pago. En España, la condición de pago es uniforme, mientras que en Colombia (donde opera Jazzplat Colombia), la ley establece un máximo de 45 días, con excepciones de hasta 60 días, y la condición estándar es de 30 días para proveedores externos.

Además, MasOrange realiza evaluaciones de riesgo financiero a proveedores con gastos anuales elevados.

⁵⁶ El periodo medio de pago a proveedores en días para las entidades del Grupo en España se incluye en las Cuentas Anuales, y es auditado y verificado por los auditores en su informe anual.

Anexos





Anexo I. Información relativa a los puntos de datos cubiertos en el presente Informe

Temáticas excluidas del análisis de doble materialidad

El análisis de IROs se centró de manera prioritaria en las cuestiones detalladas en el listado del AR 16 de la NEIS 1, lo que permitió un enfoque más específico y profundo en estos temas. A continuación se recogen las temáticas con incluidas en dicho análisis. Para más información relacionada con el procedimiento utilizado para evaluar dichas temáticas, véase el requisito de divulgación IRO-1.



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Temática	Sub-(sub-)temáticas	Explicación
E2 Contaminación	Contaminación de organismos vivos y recursos alimentarios	Ni la actividad de MasOrange ni la de sus integrantes de la cadena de valor participan en la contaminación de organismos vivos y recursos alimentarios dado que su actividad no involucra procesos que liberen contaminantes químicos en ecosistemas sensibles o que afecten la producción de alimentos.
E3 Agua y recursos marinos	Extracciones de agua	La actividad del MasOrange no implica la extracción directa de recursos hídricos, sino que se limita al consumo de agua procedente de la red pública en las distintas ubicaciones donde tiene presencia directa, así como a lo largo de la cadena de valor. Por lo tanto, la extracción ya está incluida en el consumo y vertido de agua.
	Vertidos de agua en los océanos	Ni la actividad de MasOrange ni la de los integrantes de su cadena de valor genera vertidos directos en los océanos, sino en los recursos hídricos locales de las áreas donde operan (vertidos en la red pública y/o en ríos).
E4 Biodiversidad y ecosistemas	Extracción y utilización de los recursos marinos	Ni la actividad MasOrange ni la de sus integrantes de la cadena de valor está relacionada con la extracción y/o utilización de recursos marinos.
	Cambio climático	Ni la actividad de MasOrange ni la de sus integrantes de la cadena de valor se encuentra ubicada en zonas de gran diversidad biológica en las que el cambio climático pueda impulsar la pérdida de biodiversidad debido a su actividad.
	Cambio del uso de la tierra, cambio del uso de las aguas dulces y cambio del uso del mar	Ni la actividad de MasOrange ni la de sus integrantes de la cadena de valor impactan en el cambio del uso de la tierra, el uso de aguas dulces y el uso del mar. La actividad del sector telco requiere de un despliegue de red que no requiere de grandes extensiones de tierra, y la instalación de la fibra óptica en los océanos no produce un cambio del uso del mar ni de los océanos.
	Especies exóticas invasoras	Ni MasOrange ni los integrantes de su cadena de valor trabajan con especies cuya introducción y/o propagación por acción humana fuera de su hábitat natural pueda amenazar la diversidad biológica, la seguridad alimentaria y la salud y el bienestar humanos.
S1 Personal propio	Riesgo de extinción de las especies a escala mundial	Ni la actividad del MasOrange ni la de los integrantes de su cadena de valor generan impactos sobre las especies locales, y no representan un riesgo de extinción para ninguna especie a escala mundial.
	Incidencias sobre los servicios ecosistémicos y dependencias	Ni la actividad del MasOrange ni la de sus integrantes de la cadena de valor influyen en los beneficios que las personas obtienen de los ecosistemas.
	Vivienda adecuada	MasOrange cumple con el Estatuto de los Trabajadores y con el Real Decreto 231/2020, sobre el salario mínimo interprofesional debiendo este garantizar el acceso a una vivienda adecuada.
S4 Consumidores y usuarios finales	Libertad de expresión	Los productos y servicios de MasOrange no afectan ni influyen en la libertad de expresión de los consumidores y usuarios finales de los mismos, al igual que la actividad de los integrantes de su cadena de valor, ya que sus operaciones no se vinculan con restricciones comunicativas ni con prácticas que limiten de alguna manera el intercambio libre de ideas y opiniones
G1 Conducta empresarial	Bienestar animal	Ni la actividad de MasOrange ni la de sus integrantes de la cadena de valor perjudican o influyen en el bienestar animal dado que sus actividades no están relacionadas ni con el ámbito pecuario o farmacéutico ni con animales que están al cuidado del hombre.



Temáticas no materiales

Asimismo, de todos los impactos, riesgos y oportunidades analizados relacionados con las siguientes temáticas y sub-(sub-)temáticas detalladas por las NEIS, resultaron no materiales para el Grupo:

Temáticas

E2 Contaminación

E3 Agua y recursos marinos

E4 Biodiversidad y ecosistemas

S3 Comunidades afectadas

Las temáticas correspondientes al bloque medioambiental (E2, E3 y E4) fueron evaluadas, no obstante, resultaron como no materiales, dado que las operaciones de MasOrange no generan un impacto significativo directo en materia de contaminación, agua y biodiversidad, en comparación a su contribución al cambio climático y al uso de recursos necesarios para el desarrollo de su actividad.

Sub-(sub-)temáticas

E5 Salidas de recursos relacionadas con productos y servicios

S1 Tiempo de trabajo

S1 Diálogo social

S1 Libertad de asociación, la existencia de comités de empresa y los derechos de información, consulta y participación de los trabajadores

S1 Negociación colectiva, incluida la proporción de trabajadores cubiertos por convenios colectivos

S1 Empleo e inclusión de las personas con discapacidad

S1 Medidas contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo

S1 Otros derechos laborales

S4 Salud y seguridad

S4 Prácticas de marketing responsable

G1 Protección de los denunciantes

G1 Compromiso político y actividades de los grupos de presión



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Para determinar qué temáticas deben considerarse materiales y qué información debe divulgarse sobre los IROs correspondientes, MasOrange estableció un umbral de materialidad, detallado en el requisito de divulgación IRO-1. Con base en este umbral, se identificaron las temáticas materiales y los IROs asociados, contando con la participación de los grupos de interés internos para garantizar la coherencia y solidez del proceso.

Requisitos de divulgación cumplidos en el Informe:

Como resultado del proceso mencionado anteriormente y los temas materiales para el Grupo, se presenta a continuación la tabla de los requisitos de divulgación cumplidos en este Informe:

Requisito de divulgación		Apartado en el que se informa	Páginas
Información General – NEIS 2			
1. Bases para la información general	Base general para la elaboración del Informe de Sostenibilidad (BP-1)	Base para la elaboración	7
	Información relativa a circunstancias específicas (BP-2)	Base para la elaboración	9
2. Gobernanza	El papel de los órganos de gobierno (GOV-1)	Gobernanza	11
	Información facilitada a los órganos de gobierno de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos (GOV-2)	Gobernanza	17
	Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos (GOV-3)	Gobernanza	19
	Declaración sobre la diligencia debida (GOV-4)	Gobernanza	20
	Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad (GOV-5)	Gobernanza	22
3. Estrategia	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (SBM-1)	Estrategia	28
	Intereses y opiniones de las partes interesadas (SBM-2)	Estrategia	42
	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (SBM-3)	Estrategia	47



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación		Apartado en el que se informa	Páginas
4. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (IRO-1)	Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	53
	Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el informe de sostenibilidad (IRO-2)	Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	60
	Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales (MDR-P)	Políticas, actuaciones, metas y parámetros	60
	Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales (MDR-A)	Políticas, actuaciones, metas y parámetros	65
5. Parámetros y metas	Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales (MDR-M)	Políticas, actuaciones, metas y parámetros	65
	Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas (MDR-T)	Políticas, actuaciones, metas y parámetros	65

Información ambiental

Taxonomía de la Unión Europea

Antecedentes	-	Taxonomía de la Unión Europea	67
Requisitos de reporte	-	Taxonomía de la Unión Europea	68
Alcance de la Taxonomía	-	Taxonomía de la Unión Europea	70
Metodología y resultados	-	Taxonomía de la Unión Europea	76

Cambio Climático (E1)

1. Gobernanza	Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos (NEIS 2 GOV-3)	Cambio climático (NEIS E1)	82
2. Estrategia	Plan de Acción Climática para la mitigación del cambio climático (E1-1)	Cambio climático (NEIS E1)	86
	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3)	Cambio climático (NEIS E1)	83



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación		Apartado en el que se informa	Páginas
3. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionados con el clima (NEIS 2 IRO-1)	Cambio climático (NEIS E1)	89
	Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo (E1-2)	Cambio climático (NEIS E1)	94
	Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático (E1-3)	Cambio climático (NEIS E1)	95
4. Parámetros y metas	Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo (E1-4)	Cambio climático (NEIS E1)	97
	Consumo y combinación energéticos (E1-5)	Cambio climático (NEIS E1)	98
	Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales (E1-6)	Cambio climático (NEIS E1)	100
	Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono (E1-7)	Cambio climático (NEIS E1)	103
	Sistema de fijación del precio interno del carbono (E1-8)	Cambio climático (NEIS E1)	104
	Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición materiales y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático (E1-9)	Cambio climático (NEIS E1)	104
Uso de los recursos y economía circular (E5)			
1. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionados con el uso de los recursos y la economía circular (NEIS 2 IRO-1)	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	105
	Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular (E5-1)	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	106
	Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular (E5-2)	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	107



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación		Apartado en el que se informa	Páginas
2. Parámetros y metas	Metas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular (E5-3)	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	110
	Entradas de recursos (E5-4)	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	111
	Salidas de recursos (E5-5)	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	111
	Efectos financieros previstos de los riesgos y oportunidades materiales relacionados con el uso de recursos y la economía circular (E5-6)	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	113
Información social			
Personal propio (S1)			
1. Estrategia	Intereses y opiniones de las partes interesadas (NEIS 2 SBM-2)	Personal propio (NEIS S1)	116
	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3)	Personal propio (NEIS S1)	116
2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	Políticas relacionadas con el personal propios (S1-1)	Personal propio (NEIS S1)	119
	Procesos para colaborar con los trabajadores propios y sus representantes de los trabajadores en materia de impactos (S1-2)	Personal propio (NEIS S1)	122
	Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes (S1-3)	Personal propio (NEIS S1)	123
	Actuaciones relacionadas con los impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre el personal propio (S1-4)	Personal propio (NEIS S1)	124



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación	Apartado en el que se informa	Páginas
Metas relacionadas con la gestión de impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre el personal propio (S1-5)	Personal propio (NEIS S1)	130
Características de los asalariados de la empresa (S1-6)	Personal propio (NEIS S1)	132
Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa (S1-7)	Personal propio (NEIS S1)	136
Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social (S1-8)	Personal propio (NEIS S1)	137
Parámetros de diversidad (S1-9)	Personal propio (NEIS S1)	137
Salarios adecuados (S1-10)	Personal propio (NEIS S1)	138
Protección social (S1-11)	Personal propio (NEIS S1)	138
Personas con discapacidad (S1-12)	Personal propio (NEIS S1)	138
Parámetros de formación y desarrollo de capacidades (S1-13)	Personal propio (NEIS S1)	139
Parámetros de salud y seguridad (S1-14)	Personal propio (NEIS S1)	141
Parámetros de conciliación laboral (S1-15)	Personal propio (NEIS S1)	143
Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total) (S1-16)	Personal propio (NEIS S1)	144
Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los Derechos Humanos (S1-17)	Personal propio (NEIS S1)	147

3.Parámetros y metas



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación		Apartado en el que se informa	Páginas
Trabajadores de la cadena de valor (S2)			
1. Estrategia	Intereses y opiniones de las partes interesadas (NEIS 2 SBM-2)	Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	148
	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3)	Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	116
2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-1)	Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	151
	Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos (S2-2)	Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	153
	Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes (S2-3)	Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	153
	Actuaciones en relación con los trabajadores de la cadena de valor (S2-4)	Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	155
3. Parámetros y metas	Metas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor (S2-5)	Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	157
Consumidores y usuarios finales (S4)			
1. Estrategia	Intereses y opiniones de las partes interesadas (NEIS 2 SBM-2)	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	161
	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (NEIS 2 SBM-3)	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	162
2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales (S4-1)	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	166
	Procesos para colaborar con los consumidores y usuario finales en materia de impactos (S4-2)	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	168
	Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes (S4-3)	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	170
	Actuaciones relacionadas con los consumidores y usuarios finales (S4-4)	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	173
3. Parámetros y metas	Metas relacionadas con la gestión de impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre los consumidores y usuarios finales (S4-5)	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	189



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación		Apartado en el que se informa	Páginas
Información de gobernanza			
Conducta empresarial (G1)			
1. Gobernanza	El papel de los órganos de gobierno (NEIS 2 GOV-1)	Conducta empresarial (NEIS G1)	194
2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales (NEIS 2 IRO-1)	Conducta empresarial (NEIS G1)	195
	Cultura corporativa y conducta empresarial (G1-1)	Conducta empresarial (NEIS G1)	198
	Gestión de las relaciones con los proveedores (G1-2)	Conducta empresarial (NEIS G1)	210
	Prevención y detección de la corrupción y el soborno (G1-3)	Conducta empresarial (NEIS G1)	212
3. Parámetros y metas	Casos confirmados de corrupción o soborno (G1-4)	Conducta empresarial (NEIS G1)	214
	Prácticas de pago (G1-6)	Conducta empresarial (NEIS G1)	214

Cabe destacar que, de manera voluntaria se ha dado respuesta a los siguientes requisitos de disposición transitoria y no materiales:

Requisito de divulgación	Tipología
Protección social (S1-11)	Disposición transitoria
Parámetros de formación y desarrollo de capacidades (S1-13)	Disposición transitoria
Parámetros de salud y seguridad (S1-14)	Disposición transitoria
Parámetros de conciliación laboral (S1-15)	Disposición transitoria
Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social (S1-8)	No material
Salarios adecuados (S1-10)	No material
Personas con discapacidad (S1-12)	No material

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Puntos de datos contemplados en otras legislaciones de la UE

Adicionalmente, se presenta a continuación una tabla detallada con los puntos de datos contemplados en las NEIS que derivan de otra legislación de la Unión Europea:

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre Clima
NEIS 2 GOV-1 Diversidad de género del consejo de administración, apartado 21, letra d)	Indicador n.o 13 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión (5), anexo II	
NEIS 2 GOV-1 Porcentaje de miembros del consejo que son independientes, párrafo 21 e)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión (5), anexo II	
NEIS 2 GOV-4 Declaración de diligencia debida, apartado 30	Indicador n.o 10 del cuadro 3 del anexo 1			
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relativas a combustibles fósiles, apartado 40, letra d), inciso i)	Indicador n.o 4 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión (6), cuadro 1: Información cualitativa sobre el riesgo ambiental y cuadro 2: Información cualitativa sobre el riesgo social	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con la producción de sustancias químicas, apartado 40, letra d), inciso ii)	Indicador n.o 9 del cuadro 2 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con armas controvertidas, apartado 40, letra d), inciso iii)	Indicador n.o 14 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1818 (7), artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con el cultivo y la producción de tabaco, apartado 40, letra d), inciso iv)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre Clima
NEIS E1-1 Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050, apartado 14				Reglamento (UE)-2021/1119, artículo 2, apartado 1
NEIS E1-1 Empresas excluidas de los índices de referencia armonizados con el Acuerdo de París, apartado 16, letra g)		Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1, letras d) a g), y artículo 12, apartado 2	
NEIS E1-4 Metas de reducción de las emisiones de GEI, apartado 34	Indicador n.o 4 del cuadro 2 del anexo 1	Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 6	
NEIS E1-5 Consumo de energía a partir de fósiles no renovables, desagregado por fuentes (solo sectores con alto impacto climático), apartado 38	Indicador n.o 5 del cuadro 1 e indicador n.o 5 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E1-5 Consumo y combinación energéticos, apartado 37	Indicador n.o 5 del cuadro 1 del anexo 1			
NEIS E1-5 Intensidad energética relacionada con actividades en sectores con alto impacto climático, apartados 40 a 43	Indicador n.o 6 del cuadro 1 del anexo 1			



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre Clima
NEIS E1-6 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales, apartado 44	Indicadores n.os 1 y 2 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis; Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 5, apartado 1, y artículos 6 y 8, apartado 1	
NEIS E1-6 Intensidad de emisiones brutas de GEI, apartados 53 a 55	Indicador n.o 3 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 8, apartado 1	
NEIS E1-7 Absorciones de GEI y créditos de carbono, apartado 56				Reglamento (UE)-2021/1119, artículo 2, apartado 1
NEIS E1-9 Exposición de la cartera de índices de referencia a riesgos físicos relacionados con el clima, apartado 66			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS E1-9 Desagregación de los importes monetarios por riesgos físicos agudos y crónicos, apartado 66, letra a) NEIS E1-9 Ubicación de los activos importantes expuestos a riesgos físicos significativos, apartado 66, letra c).		Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.o 75/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartados 46 y 47; Plantilla 5. Cartera bancaria. Riesgo físico ligado al cambio climático: exposiciones sujetas al riesgo físico.		



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre Clima
NEIS E1-9 Desglose del valor contable de sus activos inmobiliarios por eficiencia energética, apartado 67, letra c).		Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartado 34; plantilla 2: Cartera bancaria - Riesgo de transición ligado al cambio climático: préstamos garantizados por garantías reales consistentes en bienes inmuebles – Eficiencia energética de las garantías reales		
NEIS E1-9 Grado de exposición de la cartera a oportunidades relacionadas con el clima, apartado 69			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II	
NEIS E2-4 Cantidad de cada contaminante enumerado en el anexo II del Reglamento PRTR europeo (Registro europeo de emisiones y transferencias de contaminantes) emitido al aire, al agua y al suelo, apartado 28	Indicador n.o 8 del cuadro 1 del anexo 1, indicador n.o 2 del cuadro 2 del anexo 1, indicador n.o 1 del cuadro 2 del anexo 1, indicador n.o 3 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E3-1 Recursos hídricos y marinos, apartado 9	Indicador n.o 7 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E3-1 Políticas específicas, apartado 13	Indicador n.o 8 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E3-1 Gestión sostenible de los océanos y mares, apartado 14	Indicador n.o 12 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E3-4 Total de agua reciclada y reutilizada apartado 28, letra c)	Indicador n.o 6.2 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E3-4 Consumo total de agua en m3 por ingresos netos de las operaciones propias apartado 29	Indicador n.o 6.1 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS 2 - SBM-3 - E4 apartado 16, letra a), inciso i)	Indicador n.o 7 del cuadro 1 del anexo 1			
NEIS 2 - SBM-3 - E4 apartado 16, letra b)	Indicador n.o 10 del cuadro 2 del anexo 1			



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre Clima
NEIS 2 - SBM-3 - E4 apartado 16, letra c)	Indicador n.o 14 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E4-2 Prácticas o políticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles, apartado 24, letra b)	Indicador n.o 11 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E4-2 Prácticas o políticas marinas u Oceánicas sostenibles, apartado 24, letra c)	Indicador n.o 12 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E4-2 Políticas para hacer frente a la deforestación apartado 24, letra d)	Indicador n.o 15 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E5-5 Residuos no reciclados apartado 37, letra d)	Indicador n.o 13 del cuadro 2 del anexo 1			
NEIS E5-5 Residuos peligrosos y residuos radioactivos, apartado 39	Indicador n.o 9 del cuadro 1 del anexo 1			
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo forzoso apartado 14, letra f)	Indicador n.o 13 del cuadro 3 del anexo I			
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo infantil apartado 14, letra g)	Indicador n.o 12 del cuadro 3 del anexo I			
NEIS S1-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos, apartado 20	Indicador n.o 9 del cuadro 3 e indicador n.o 11 del cuadro 1 del anexo I			
NEIS S1-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo, apartado 21			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS S1-1 Procesos y medidas de prevención de trata de seres humanos apartado 22	Indicador n.o 11 del cuadro 3 del anexo I			
NEIS S1-1 Políticas de prevención o sistema de gestión de accidentes en el lugar de trabajo, apartado 23	Indicador n.o 1 del cuadro 3 del anexo I			
NEIS S1-3 Mecanismos de gestión de reclamaciones o quejas apartado 32, letra c)	Indicador n.o 5 del cuadro 3 del anexo I			

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre Clima
NEIS S1-14 Número de víctimas mortales y número y tasa de accidentes laborales apartado 88, letras b) y c)	Indicador n.o 2 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS S1-14 Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad apartado 88, letra e)	Indicador n.o 3 del cuadro 3 del anexo I			
NEIS S1-16 Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar apartado 97, letra a)	Indicador n.o 12 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS S1-16 Brecha salarial excesiva entre el director ejecutivo y los trabajadores apartado 97, letra b)	Indicador n.o 8 del cuadro 3 del anexo I			
NEIS S1-17 Casos de discriminación apartado 103, letra a)	Indicador n.o 7 del cuadro 3 del anexo I			
NEIS S1-17 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos y las Líneas Directrices de la OCDE, apartado 104, letra a)	Indicador n.o 10 del cuadro 1 e indicador n.o 14 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	
NEIS 2 - SBM3 - S2 Riesgo importante de trabajo infantil o trabajo forzoso en la cadena de valor apartado 11, letra b)	Indicadores n.os 12 y 13 el cuadro 3 del anexo I			
NEIS S2-1 Compromisos políticos en materia de Derechos Humanos, apartado 17	Indicador n.o 9 del cuadro 3 e indicador n.o 11 del cuadro 1 del anexo 1			
NEIS S2-1 Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de calor, apartado 18	Indicadores n.os 11 y 4 del cuadro 3 del anexo 1			
NEIS S1-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos y las Líneas Directrices de la OCDE, apartado 19	Indicador n.o 10 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre Clima
NEIS S2-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo, apartado 19			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS S2-4 Problemas e incidentes de Derechos Humanos relacionados con las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor, apartado 36	Indicador n.o 14 del cuadro 3 del anexo 1			
NEIS S3-1 Compromisos políticos en materia de Derechos Humanos, apartado 16	Indicador n.o 9 del cuadro 3 e indicador n.o 11 del cuadro 1 del anexo 1			
NEIS S3-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos, los principios de la OIT o las Líneas Directrices de la OCDE, apartado 17	Indicador n.o 10 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	
NEIS S3-4 Problemas e incidentes de Derechos Humanos, apartado 36	Indicador n.o 14 del cuadro 3 del anexo 1			
NEIS S4-1 Políticas relacionadas con los consumidores y los usuarios finales, apartado 16	Indicador n.o 9 del cuadro 3 e indicador n.o 11 del cuadro 1 del anexo 1			
NEIS S4-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos y las Líneas Directrices de la OCDE, apartado 17	Indicador n.o 10 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1	
NEIS S4-4 Problemas e incidentes de Derechos Humanos, apartado 35	Indicador n.o 14 del cuadro 3 del anexo 1			
NEIS G1-1 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción apartado 10, letra b)	Indicador n.o 15 del cuadro 3 del anexo 1			
NEIS G1-1 Protección de los denunciantes apartado 10, letra d)	Indicador n.o 6 del cuadro 3 del anexo 1			



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	---------------

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre Clima
NEIS G1-4 Multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno, apartado 24, letra a)	Indicador n.o 17 del cuadro 3 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	
NEIS G1-4 Normas de lucha contra la corrupción y el soborno apartado 24, letra b)	Indicador n.o 16 del cuadro 3 del anexo 1			



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Anexo II. Índice de contenidos Ley 11/2018 y NEIS

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporte	Ubicación	Página
Información general			
Modelo de negocio			
		Información general (NEIS 2)	7 - 65
		Cambio climático (NEIS E1)	94 - 95; 97
Entorno empresarial	NEIS 2	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	106 - 106;
Organización y estructura	NEIS E1-2; E1-4		109
Mercados en los que opera	NEIS E5-1; E5-3	Personal propio (NEIS S1)	119 - 120;
Objetivos y estrategias	NEIS S1-1; S1-5		129 - 130
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	NEIS S2-1; S2-5	Trabajadores de la cadena de valor (NEIS S2)	151 - 152;
Principales políticas que aplica al Grupo	NEIS S4-1; S4-5		156 - 158
	NEIS G1-1	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	166 - 167;
			188 - 190
		Conducta Empresarial (NEIS G1)	198 - 208
Principales riesgos e impactos identificados			
Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos	NEIS 2 GOV 5		22
Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	NEIS 2 IRO-1	Información general (NEIS 2)	53
	NEIS 2 SBM-3		47
Cuestiones medioambientales			
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	NEIS 2 GOV 5	Información general (NEIS 2)	22
	NEIS 2 IRO-1		53
	NEIS 2 SBM-3		47
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	NEIS E1-1	Cambio climático (NEIS E1)	86 - 88
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	NEIS E1-3	Cambio climático (NEIS E1)	95 - 97



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporte	Ubicación	Página
Sobre la aplicación del principio de precaución	NEIS E1-2	Cambio climático (NEIS E1)	94 - 95
	NEIS E2-1	Contaminación (NEIS E2)	No material
	NEIS E3-1	Agua y recursos marinos (NEIS E3)	No material
	NEIS E5-1	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	106 - 106
		Cambio climático (NEIS E1)	94 - 95 95 - 97
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	NEIS E1-3; NEIS E1-2	Agua y recursos marinos (NEIS E3)	No material
	NEIS E3-2 NEIS E5-2	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	107 - 108
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica		No material	
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	NEIS E5-2	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	107 - 108
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales		No material	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	NEIS E5-4	Uso de recursos y economía circular (NEIS E5)	111
Consumo, directo e indirecto, de energía	NEIS E1-5	Cambio climático (NEIS E1)	98 - 99
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	NEIS E1-3	Cambio climático (NEIS E1)	95 - 97
Uso de energías renovables	NEIS E1-5	Cambio climático (NEIS E1)	98 - 99
Cambio climático			
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	NEIS E1-4; NEIS E1-6	Cambio climático (NEIS E1)	97 ; 100 - 102



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporte	Ubicación	Página
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	NEIS E1-3	Cambio climático (NEIS E1)	95 - 97
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	NEIS E1-4	Cambio climático (NEIS E1)	97
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		No material	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		No material	
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo			
Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	NEIS S1-6	Personal Propio (NEIS S1)	132 - 135
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	NEIS S1-6	Personal Propio (NEIS S1)	132 - 135
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	NEIS S1-6	Personal Propio (NEIS S1)	132 - 135
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	NEIS S1-16	Personal Propio (NEIS S1)	144 - 145
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	NEIS S1-16	Personal Propio (NEIS S1)	144 - 145
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas e indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	NEIS S1-16	Personal Propio (NEIS S1)	144 - 145
Implantación de políticas de desconexión laboral	NEIS S1-1	Personal Propio (NEIS S1)	119 - 120
Empleados con discapacidad	NEIS S1-12	Personal Propio (NEIS S1)	138
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	NEIS S1-1	Personal Propio (NEIS S1)	119 - 120
Número de horas de absentismo	GRI 403-9	Personal Propio (NEIS S1)	141 - 141
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	NEIS S1-15	Personal Propio (NEIS S1)	143



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporte	Ubicación	Página
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	NEIS S1-11	Personal Propio (NEIS S1)	138
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad. así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	NEIS S1-14	Personal Propio (NEIS S1)	141 - 141
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	NEIS S1-2	Personal Propio (NEIS S1)	122
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	NEIS S1-8	Personal Propio (NEIS S1)	137
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	NEIS S1-1	Personal Propio (NEIS S1)	119 - 120
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	NEIS S1-2	Personal Propio (NEIS S1)	122
Formación			
Las políticas implementadas en el campo de la formación	NEIS S1-2	Personal Propio (NEIS S1)	122
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	NEIS S1-13	Personal Propio (NEIS S1)	139 - 139
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	NEIS S1-12	Personal Propio (NEIS S1)	138
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	NEIS S1-4; NEIS S1-9	Personal Propio (NEIS S1)	124 - 129; 136 - 137
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	NEIS S1-1; NEIS S1-4; NEIS S1-9; NEIS S1-12	Personal Propio (NEIS S1)	119 - 120; 123 - 129; 136 - 137; 137
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	NEIS S1-1	Personal Propio (NEIS S1)	119 - 120



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporte	Ubicación	Página
Respecto a los Derechos Humanos			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	NEIS 2 GOV 4	Información general (NEIS 2)	20 - 21
	NEIS S1-4	Personal Propio (NEIS S1)	124 - 129
	NEIS S2-4	Trabajadores en la cadena de valor (NEIS S2)	155 - 156
	NEIS S4-4	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	173 - 187
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	NEIS S1-17	Personal Propio (NEIS S1)	147
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	NEIS S1-1	Personal Propio (NEIS S1)	119 - 120;
	NEIS S2-1		151 - 152
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	NEIS G1-3	Conducta empresarial (NEIS G1)	212 - 212
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	NEIS G1-3	Conducta empresarial (NEIS G1)	212 - 212
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		No material	
Información sobre la sociedad			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	NEIS 2 SBM 3	Información general (NEIS 2)	7 - 65
		Personal Propio (NEIS S1)	116 - 117
		Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	162 - 165
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	NEIS 2 SBM 3	Información general (NEIS 2)	7 - 65
		Personal Propio (NEIS S1)	116 - 117
		Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	162 - 165



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporte	Ubicación	Página
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y ,las modalidades del diálogo con estos	Criterio de la sociedad	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	160 - 190
Las acciones de asociación o patrocinio	Criterio de la sociedad	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	188
Subcontratación y proveedores			
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	NEIS S2-1	Trabajadores en la cadena de valor (NEIS S2)	151 - 152
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	NEIS S2-2	Trabajadores en la cadena de valor (NEIS S2)	153 ;
	NEIS S2-3		152 - 153;
	NEIS S2-4		154 - 156
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	NEIS G1-2	Conducta empresarial (NEIS G1)	210 - 210
	NEIS S2-2	Trabajadores en la cadena de valor (NEIS S2)	153 ;
	NEIS S2-3		152 - 153;
	NEIS S2-4	154 - 156	
	NEIS G1-2	Conducta empresarial (NEIS G1)	210 - 210
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	NEIS S4-1; NEIS S4-4	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	166 - 167; 172 - 187
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	NEIS S4-3; NEIS S4-5	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	170 - 172; 188 - 190
Información Fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	GRI 207-4	Conducta empresarial (NEIS G1)	205
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4	Conducta empresarial (NEIS G1)	205
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	Conducta empresarial (NEIS G1)	205
Taxonomía de la UE			
Taxonomía de la UE	Metodología propia basada en el cumplimiento del Reglamento EU 2020/852 NEIS E1	Información medioambiental	67 - 80

Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------

Anexo III. Certificados

The image displays eight AENOR certification certificates arranged in two rows of four. Each certificate features the AENOR logo at the top, followed by the title of the certification system, the certification number, and the name of the certified entity. The certificates are signed and dated, and include logos of accreditation bodies such as ENAC, IQNET, and IAF.

- Top Row (Certificates 1-4):** All are for 'Certificado del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio' (Business Continuity Management System) for MASORANGE, S.L. The certification number for all is SEN-2018/0001. The first is the main certificate, and the others are 'Anexo al Certificado' (Annex to the Certificate).
- Bottom Row (Certificates 5-8):**
 - Certificate 5: 'Certificado del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio' for ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (SEN-2018/0001).
 - Certificate 6: 'Certificado del Sistema de Gestión Ambiental' (Environmental Management System) for ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (GA-2000/0094).
 - Certificate 7: 'Certificado del Sistema de Gestión Energética' (Energy Management System) for ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (GE-2024/0013).
 - Certificate 8: 'Certificado del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio' for ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (SEN-2018/0001).



Resumen ejecutivo	Información general	Información medioambiental	Información social	Información sobre gobernanza	Anexos
-------------------	---------------------	----------------------------	--------------------	------------------------------	--------





Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos

Verificación externa



Resumen ejecutivo

Información general

Información medioambiental

Información social

Información sobre gobernanza

Anexos