

INFORME ANUAL ESG 2023

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADO 2023
ADAMO TELECOM, S.L.U. Y
SOCIEDADES DEPENDIENTES

adamo

1	¿Quiénes somos?	
	1.1. Modelo de negocio	4
	1.2. Nuestra misión, visión y valores	11
	1.3. Comprometidos con la ESG	13

2	Nuestro equipo, partners y la sociedad	
	2.1. Nuestra contribución a la sociedad	21
	2.1.1. Compromiso con los territorios donde operamos	21
	2.1.2. Acompañamos a nuestros clientes	34
	2.2. Nuestro equipo, la clave del éxito	38
	2.2.1. Cultura y bienestar	39
	2.2.2. Igualdad, equidad e inclusión	45
	2.2.3. Formación y desarrollo profesional	47
	2.3. Nuestros partners	51
	2.3.1. Partners locales	51
	2.3.2. Gestión de los proveedores	51

3	El medio ambiente	
	3.1. Cambio climático y huella de carbono	55
	3.2. Uso sostenible de los recursos	60

4	Integridad y buena gobernanza	
	4.1. Políticas corporativas	64
	4.2. Gestión de riesgos	66
	4.3. Ética y cumplimiento	68
	4.3.1. Ética	69
	4.3.2. Cumplimiento normativo y compliance	71
	4.4. Información fiscal	75

ANEXOS

I. INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	75
II. ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018, EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	84

1 | ¿Quiénes somos?

- 1.1. Modelo de negocio
- 1.2. Nuestra misión, visión y valores
- 1.3. Comprometidos con la ESG

INFORME
ANUAL
ESG
2023

The logo for 'adamo' is displayed in a white, lowercase, sans-serif font. The letter 'a' is stylized with a red and white striped pattern. The background of the entire page is a photograph of a utility site with workers, ladders, and branded vans.

1.1. Modelo de negocio

En Adamo tenemos como actividad principal la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de información y asistencia telefónica y cualquier servicio de comunicaciones electrónicas, mediante el desarrollo de la red de comunicaciones.

El Grupo Adamo (en adelante “Adamo” o “el Grupo”), con residencia fiscal en España, está encabezado por la entidad holding ADAMO TELECOM, S.L., la cual posee el 100% de participación en el capital social de sus dos filiales: ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U. y KNET COMUNICACIONES, S.L.U. A su vez, el referido Grupo español tiene como sociedad dominante a la entidad FIBRACOM SCA, controlada por el fondo de inversión privado Ardian.

Detallamos a continuación la estructura societaria actual del Grupo:

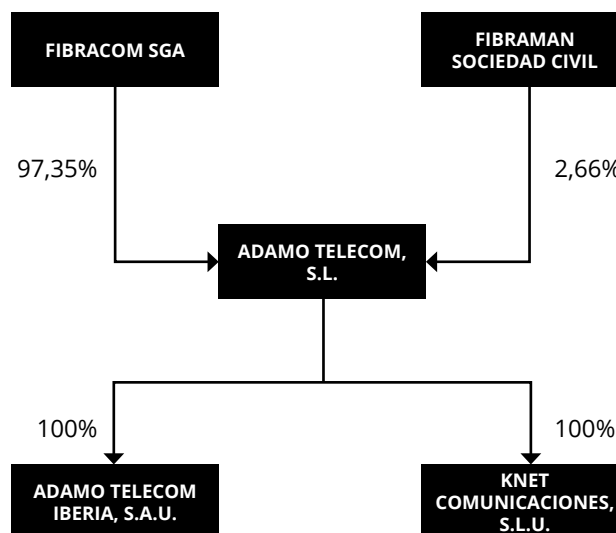


Figura 1: estructura societaria del Grupo Adamo.

Adamo en cifras¹

+2.946.000
hogares cubren
nuestra red de fibra

+530.237
clientes

+254
operadores
locales trabajan
con nosotros

+57.648,9 km
de fibra
desplegada

37 provincias
de España con
cobertura propia

14
comunidades
autónomas con
cobertura propia

¹ Estas cifras hacen referencia a datos acumulados (desde el inicio de nuestra actividad).

Nuestra historia

2004 | Nace Adamo Fredrik Gillström constituye en su Suecia natal Bredband Adamo. Comienza ofreciendo Internet de alta velocidad a usuarios domésticos, y ya en sus inicios supera récords como el de ser los primeros en ofrecer acceso a Internet a 1 Gbit/s en el mercado residencial.

2007 | Adamo llega a España En colaboración con el Gobierno de Asturias, iniciamos nuestra andadura en España mediante un proyecto piloto para proveer de Internet de alta velocidad a las cuencas mineras. Pronto nos convertimos en la primera empresa en ofrecer conexión a Internet a 100 Mbit/s para usuarios domésticos en España.

2008 | Desarrollamos nuestra propia red Comenzamos a desarrollar nuestra red troncal nacional de alta capacidad, así como las conexiones de Gijón, Madrid y Barcelona. Nos conectamos a ESPANIX, el punto de intercambio de tráfico nacional, estableciendo interconexiones con otros operadores nacionales e internacionales.

2010 | Se constituye nuestra filial española Nuestra filial española se constituye como Adamo Telecom Iberia S.A., separándose de la matriz Bredband Adamo, y comenzamos a construir en Barcelona nuestra primera red FTTH (*Fiber to the Home*) propia.

2011 | Duplicamos la capacidad de nuestra red Experimentamos un fuerte crecimiento para llegar a más puntos de España. Tras este empuje, triplicamos el número de empleados, abrimos oficinas en Madrid y logramos ofrecer acceso a Internet de 100 Mbit/s simétricos. Nuestra red llega ya a más de 70.000 hogares en España.

2013 | Pioneros en 300 Mbit/s Nos convertimos en el primer operador en España capaz de ofrecer 300 Mbit/s. Seguimos extendiendo nuestra red propia de Fibra Óptica y conectando a más hogares a lo largo y ancho del país.

2014 | La revolución de los 1.000 Mbit/s Demostrando una vez más nuestra vocación pionera y nuestro amor por la velocidad, lanzamos la velocidad de descarga de 1.000 Mbit/s por primera vez en España. Paralelamente, continuamos expandiendo nuestra red, especialmente en Catalunya y Andalucía.

2015 | Diversificamos nuestra oferta Ampliamos nuestra gama de servicios ofreciendo por primera vez líneas de Telefonía Móvil. Al mismo tiempo, hacemos crecer nuestra red troncal interconectándola con los puntos neutros europeos AMSIX y EQUINIX-París.

2016 | Alcanzamos los 100.000 hogares 100.000 hogares pueden ya disfrutar de nuestra fibra óptica de alta velocidad, a los que hay que sumar los múltiples polígonos industriales donde ofrecemos servicios a empresas.

2017 | Colaboramos con EQT Entramos a formar parte del grupo EQT Mid Market y, con fecha 17 de febrero de 2017, Adamo Telecom Iberia S.A. se convierte en Adamo Telecom Iberia S.A.U.

2018 | Nace Fiberhood Ponemos en marcha Fiberhood, una innovadora iniciativa para escuchar a los clientes y llevar la fibra óptica de alta velocidad a zonas donde otros operadores no llegan y con ello cambiar la vida de muchas personas.

2019 | Martin Czermin, nuevo CEO Iniciamos una nueva etapa de la mano de Martin Czermin y un nutrido grupo de profesionales con amplia experiencia en el sector para afrontar grandes retos de crecimiento y digitalización.

2021 | Ardian invierte en Adamo Damos un importante paso más en nuestra progresión de la mano del fondo de inversión francés Ardian, que adquiere el 100% de la compañía y trabajará codo a codo con nuestro equipo directivo para seguir impulsando en el futuro nuestro ambicioso plan de crecimiento.

2022 | Incluimos objetivos ESG dentro de nuestros objetivos globales Por primera vez, incluimos en nuestros objetivos globales como empresa objetivos directamente relacionados con criterios ESG. De la mano de Ardian, damos otro gran paso hacia la integración de la sostenibilidad dentro de nuestro modelo de negocio. Queremos seguir caminando en esta senda en el futuro y las iniciativas recogidas en esta Memoria son una muestra de ello.

2022 | Nace la Mega Fibra Nuestra propia fibra, a la que hemos llamado Mega Fibra, es la más rápida, la de mejor calidad, y de mejor precio de mercado. Con ella, somos los primeros en ofrecer a los clientes la revolución de los 1000Mb, siguiendo así nuestra larga historia de amor con la alta velocidad.

2023 | Mejoramos nuestros procesos Gracias al trabajo de todos estos años, en Adamo seguimos desplegando fibra en la España rural. La magnitud de nuestro despliegue impulsa dos movimientos clave: la mejora de soluciones técnicas de monitorización de red y la automatización de un sistema de previsión de incidencias, con el objetivo final de garantizar el mayor grado de satisfacción posible de nuestros clientes.

Líneas de negocio y aspectos clave de 2023

Nuestro modelo de negocio es amplio y cubre las necesidades de diferentes actores dentro del sector de las telecomunicaciones. Así, no nos limitamos únicamente a prestar servicios a clientes individuales, sino que nuestra mira está puesta también en ofrecer servicios a empresas y administraciones públicas, así como a mantener una elevada penetración en el sector mayorista. Queremos que nuestra red propia de fibra proporcione acceso a un internet rápido, fiable y seguro al mayor número de actores posibles. Así pues, podemos destacar las siguientes líneas de negocio principales:

Particulares: en Adamo queremos llevar la Mega fibra y los Mega routers a todos los rincones del país. Además, invertimos en cuidar a nuestros clientes de la mano de la mejor tecnología sostenible, gracias a nuestros "Renewed routers". Estos generan menos carbono que los routers convencionales, ya que Adamo recoge dispositivos que iban a ser descartados, y les da una segunda vida tras renovarlos.

Adicionalmente, de cara a 2024, uno de nuestros objetivos estratégicos es posicionar en el mercado nuestro servicio de retail.

Empresas: prestamos servicios B2B (de negocio a negocio) a todo tipo de entidades: desde PYMES y autónomos, hasta grandes corporaciones. Queremos conectar a las empresas estén donde estén, apostando para que el tejido empresarial del país, especialmente las PYMES, puedan desarrollarse en el mundo rural, generando empleos, riqueza y prosperidad para estas zonas. Ofrecemos productos y soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades de cada empresa según su tamaño y ubicación.

Wholesale: estamos plenamente asentados en el mercado mayorista, mercado en el que contamos con una presencia muy relevante por número de clientes y al que otorgamos una importancia estratégica a la hora de seguir creciendo en el futuro. Todos los principales operadores del país, con quienes colaboramos estrechamente, acceden a nuestra red, habiendo sido pioneros en esta práctica en el mundo rural, ahora ampliamente extendida, y que tiene una importante vertiente social y cooperativa que acaba redundando en beneficio del cliente y de la sostenibilidad.

Gracias a las ampliaciones de nuestros acuerdos con las principales operadoras españolas, podemos llegar a más hogares y colaborar con ellas como uno de los principales proveedores de fibra óptica puntera. En 2023, hemos conseguido establecer acuerdos con las principales operadoras de España, que están realizando una migración hacia la fibra dado que ésta soporta tecnologías y anchos de banda de última generación.

Queremos trasladar al mercado mayorista nuestras soluciones de televisión y telefonía móvil, promoviendo la venta a operadores locales que tengan una capacidad técnica, comercial o de negociación reducida. De esta manera, no solo seremos el principal proveedor de fibra en la España vaciada, sino que pondremos al alcance de todas las comunidades nuestra tecnología de última generación, que ayude a promover el cierre efectivo de la brecha digital.

Este año hemos estado trabajando con más de 300 mayoristas, lo que supone un aumento con respecto a los datos del año pasado y refleja el volumen de mercado que estamos abarcando.

Nosotros adaptamos nuestros servicios a los diferentes operadores, desarrollando cada vez más opciones y centrándonos en los operadores locales, con quienes colaboramos de manera más cercana para que puedan ofrecer servicios de primer nivel a sus clientes en zonas rurales. De este modo, los operadores locales se apoyan mucho más en la red y el know-how técnico de Adamo, y pueden centrarse en prestar un servicio mejor, más personalizado y menos costoso.

Para todos ellos, uno de nuestros objetivos es siempre ofrecer unas tarifas móviles óptimas y una fibra óptica puntera. En este sentido, hemos desarrollado el concepto de la MEGA FIBRA, porque tenemos la fibra más potente del mercado (1000Mbps) y con una relación calidad-precio inmejorable.

En 2023 hemos mantenido nuestras tarifas, servicios y productos, centrando nuestros esfuerzos en generar una experiencia de cliente única.

Asimismo, hemos continuado con nuestra actividad principal: el despliegue de fibra en zonas aún más rurales. Las zonas a las que llegamos son cada vez más remotas, en ocasiones pueblos extremadamente pequeños de difícil acceso por carretera, cuyo despliegue conlleva una gran complejidad administrativa y física, pero nuestra voluntad es llegar a todos los rincones del país y seguir disminuyendo la brecha digital.

A lo largo de 2023, hemos trabajado por conectar toda la Diputación de Tarragona, dado que en 2022 conseguimos una licitación para llevar nuestra fibra a esta región. A finales de año, este proyecto ha logrado un nivel de consecución del 98%, por lo que aspiramos a terminarlo a principios del año que viene.

Para seguir cumpliendo nuestra premisa fundamental (cerrar la brecha digital sin dejar a nadie por el camino), en 2024 nuestra estrategia se focalizará no solo en seguir instalando fibra en lugares de España que aún no cuenten con la red de Adamo, sino también en consolidar nuestro despliegue y seguir ofreciendo el mejor servicio. Estratégicamente queremos empezar a diversificar nuestro modelo de negocio y mejorar la experiencia del cliente de la red de Adamo.

Con esta finalidad, hemos puesto en marcha un mecanismo de monitorización en tiempo real de nuestra red y puntos de servicio. Este sistema no solo indica los puntos en los que hay incidencias, sino que también permite la obtención de bases de datos a partir de las cuales realizamos intervenciones proactivas en la red. Adicionalmente, el sistema informa a los clientes sobre cuándo está sucediendo una incidencia masiva en su zona, por lo que, antes de que el cliente llame a la compañía, Adamo ya se pone en contacto con él.

Además de la gestión de incidencias, en 2021 creamos nuestro equipo de Inteligencia de Huella, cuya misión principal es estudiar e identificar oportunidades y mejorar el rendimiento en nuestra red de fibra. Durante estos primeros años, hemos desarrollado una herramienta de análisis y gestión comercial que nos ha permitido diseñar planes efectivos para aumentar nuestra presencia incluso en los lugares más remotos de nuestra red.

En 2023, hemos continuado trabajando en el desarrollo de nuevas funcionalidades que han mejorado nuestra estrategia GoToMarket. Nuestro enfoque se ha centrado en el análisis de oportunidades, la identificación exhaustiva de acciones de marketing y la orquestación multicanal.

Nuestra voluntad de dar el mejor servicio también ha motivado la ampliación de nuestro equipo de atención y escucha del cliente, contratando un nuevo call-center externo para atender a las solicitudes telefónicas, así como al desarrollo de nuevos productos, destacando los siguientes:

- AdamoTV: Nuestra plataforma de contenidos de televisión, que cuenta con programas novedosos y de toda la vida, ya que hemos querido adaptarla a los gustos de todas las generaciones. AdamoTV ha sido muy bien aceptada por nuestros clientes, tanto nuevos como existentes.
- Wifi 6: Único operador con router de altas prestaciones con tecnología wifi 6, los router Eero Wifi 6 de Amazon.

Tendencias del mercado

Las tendencias que identificamos, tanto en el mercado como en nuestro propio desarrollo, y que pueden afectar a nuestra evolución en los próximos años son las siguientes:

- Nuestra actividad se encuentra en un mercado muy dinámico y complejo en el sector en España, cada vez con más competidores, en especial en el mercado de la fibra.
- La situación económica derivada de la pandemia, que ha acelerado la necesidad de proveer conectividad a toda la población y que ha trastocado el paradigma de nuestro sector.
- Las nuevas expectativas y objetivos marcados tras nuestra refinanciación y nuestra alianza con el fondo de inversión Ardian suponen un cambio de paradigma para nuestra empresa, lo cual es una gran oportunidad para crecer sustancialmente y mejorar a la par nuestro desempeño en ESG.
- Alcanzar economías de escala, lo que supone un gran reto que puede cambiar nuestro modelo de negocio y estructura de costes.

1.2. Nuestra misión, visión y valores

En Adamo tenemos una **visión**: que todos los rincones del país puedan tener acceso a Internet con fibra óptica de alta velocidad. Queremos estar a la vanguardia del mercado ofreciendo nuestra propia red y una excelente experiencia al cliente. Con ello pretendemos lograr varios objetivos de gran valor ético y social.

En esta línea, nuestra **misión** es cerrar la brecha digital en España, llevando fibra óptica de calidad a zonas rurales y remotas. Queremos facilitar su acceso y al mismo tiempo generar empleo en las comunidades locales colaborando en el crecimiento, desarrollo y calidad de vida de sus habitantes, todos ellos aspectos fundamentales para la sostenibilidad de las mismas.

Tanto nuestra visión como nuestra misión fueron afinadas en 2022, redefiniendo aspectos clave de estas para adaptarlas definitivamente a nuestras aspiraciones y objetivos como Grupo. Somos una compañía en crecimiento y evolución, por lo que queremos mantener siempre nuestros compromisos y principios actualizados, siendo fieles a lo que somos y queremos ser.

Para alcanzar estos objetivos nos apoyamos en unos férreos valores que guían todas nuestras acciones. **En 2022 llevamos a cabo un proyecto 360 de redefinición de nuestros valores**, partiendo desde un enfoque innovador: siguiendo una metodología homologada y certificada por un agente externo, recogimos los inputs directos de nuestros empleados acerca de sus valores personales. Estos se compararon con nuestros valores corporativos, que se reajustaron para reflejar de manera más clara los valores de las personas que forman Adamo, dándole la vuelta por completo al proceso habitual de establecimiento de valores corporativos, y logrando que todas las personas de Adamo sean partícipes de la filosofía que seguimos y crean activamente en el proyecto común que estamos construyendo.

A raíz de este proceso, clasificamos nuestros valores declarados finales en tres ejes (éticos-sociales, en un 60%, económicos-pragmáticos, en un 20%, y emocionales-de desarrollo, en un 20%). Concretamente, nuestros nuevos valores corporativos son los siguientes:

- 1 Cooperación:** fomentamos la cooperación y la integración, damos feedback y desarrollamos el potencial de las personas en todos los niveles, felicitamos a nuestros compañeros por el trabajo bien hecho y calibramos y establecemos objetivos con otras personas y áreas.
- 2 Comunicación:** escuchamos activamente opiniones diversas y diferentes a la nuestra, somos transparentes sobre por qué hemos tomado una decisión, respetamos las opiniones diferentes y valoramos cualquier iniciativa y contribución.

- 3** | **Integridad:** apoyamos a las personas y confiamos en ellas para que tomen decisiones y tenemos un interés genuino en ellas: somos bondadosos, nos escuchamos, nos cuidamos los unos a los otros.
- 4** | **Igualdad:** apostamos por la igualdad de género y la diversidad, la igualdad de oportunidades, la promoción y la formación.
- 5** | **Felicidad y bienestar:** nos preocupamos por el bienestar de las personas, su felicidad en el lugar de trabajo y la conciliación de su vida personal con su vida profesional.

Durante el 2023, con la finalidad de seguir proporcionando beneficios a nuestros empleados, hemos ampliado nuestras oficinas en Madrid. Las nuevas instalaciones cuentan con un open space para que los profesionales de Adamo trabajen cómodamente. Este cambio ha sido posible gracias a la consolidación de nuestro equipo a lo largo de los últimos años, lo cual constituye un reflejo del buen trabajo que estamos realizando.

1.3. Comprometidos con la ESG

Nuestro compromiso con los criterios ESG (factores medioambientales, sociales y de buen gobierno) es sólido y forma parte de nuestros valores y nuestra razón de ser. Los objetivos que persigue nuestra compañía con su actividad habitual tienen una relación íntima con un compromiso para con la sociedad, contribuyendo directamente a los ODS 8, 9, 10 y 11 de las Naciones Unidas. En Adamo nos esforzamos diariamente para integrar este compromiso en nuestro modelo de negocio como parte esencial de la estrategia de la compañía. Queremos transmitir esta idea y valores a todos y cada uno de los miembros de nuestro equipo.

Tenemos una preocupación intrínseca por avanzar en las mejores prácticas relacionadas con estos criterios. Consideramos que cualquier acción empresarial debe realizarse siempre desde el compromiso con la sostenibilidad como eje vertebrador. Debemos actuar con respeto por nuestro planeta, por nuestra sociedad, por las legislaciones vigentes y siempre guiados por la ética y la certeza de que somos un actor social que no puede dar la espalda a las personas y a la sociedad.

Como hemos comentado al principio de este capítulo, cuando Ardian invirtió 600 millones de euros en Adamo, puso como uno de los hitos corporativos más importantes la consecución de objetivos en materia ESG. Dado que este año la expansión de red de banda ancha ha necesitado de fondos adicionales, a finales de 2022 iniciamos un proceso de refinanciación con el objetivo de conseguir más inversión. Este proceso se ha cerrado en agosto de 2023 y ha conseguido la refinanciación de Adamo por un valor de 350 millones de euros adicionales. El acuerdo también contempla la opción de extenderse en otros 50 millones de euros, hasta un total de 1.000 millones, mediante una línea no comprometida. Esta nueva financiación nos permite seguir con la expansión orgánica de nuestra red, así como la adquisición de otras redes, hasta alcanzar los 3,4 millones de hogares en los próximos años.

Asimismo, es importante destacar que, en 2023, el Instituto de Crédito Oficial (ICO) se ha unido al proyecto de Adamo debido a su gran interés en nuestro modelo de negocio, nuestro proyecto y nuestro historial de éxito. El ICO ha evaluado que nuestra iniciativa se alinea muy bien con su enfoque institucional.

Integramos la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio

Nuestro camino por la sostenibilidad no ha hecho más que empezar. Una de nuestras prioridades es integrar definitivamente dentro de nuestro modelo de negocio una visión amplia y holística de la sostenibilidad, empapando todas nuestras acciones y principios como empresa, desde un modelo ejemplar de buen gobierno hasta el respeto por el planeta, la formación de nuestros empleados, también en materia ESG, los principios de circularidad, la tolerancia cero con la corrupción, la promoción de la diversidad y la igualdad, la salud y seguridad laboral o, por supuesto, el desarrollo de las comunidades locales donde operamos.

Para ello, este año hemos lanzado formaciones en sostenibilidad, implementado un programa de voluntariado corporativo y creado un procedimiento de homologación de proveedores para garantizar unos criterios básicos en aspectos éticos y medioambientales a lo largo de toda nuestra cadena de valor. De cara a 2024, planeamos llevar a cabo una revisión de nuestra estrategia de sostenibilidad con el fin de analizar nuestra situación actual y establecer una hoja de ruta sólida que continúe guiándonos hacia adelante, tal como lo hemos hecho hasta ahora.

Nuestro compromiso con los criterios ESG es firme, ya que además de desplegar nuestra fibra óptica sobre infraestructura ya existente, también estamos favoreciendo el cierre de antiguas redes de cobre, más contaminantes que nuestras soluciones ecológicas y disponibles en zonas rurales.

Nuestras acciones permiten una integración global de la sostenibilidad a tres niveles: orgánico, de acción y financiero.

Comité y Política ESG

En nuestro camino de integración de la ESG, se creó nuestro Comité ESG, encargado de marcar las directrices del Grupo en materia de sostenibilidad. El Comité, que se ha reunido en 5 ocasiones en 2023, está compuesto por los miembros que integran el Comité de Compliance, el COO, la Directora de B2C y de Marketing y nuestra Sustainability Champion, posición creada en 2021 y que resulta vital para el seguimiento y la consecución de todos los objetivos que nos marcamos en materia ESG. De esta manera, el Comité ESG tiene una composición heterogénea que representa a las diferentes áreas de negocio de manera transversal.

Adicionalmente, contamos con nuestra **Política ESG**, públicamente accesible a través de nuestra página web, que recoge los principios que rigen nuestra apuesta por la sostenibilidad, las responsabilidades de la Dirección en materia de sostenibilidad y las funciones concretas que el Comité ESG tiene. Esta Política supuso cristalizar nuestro compromiso con la sostenibilidad en un marco único y que pase a formar parte del corpus de políticas del Grupo.

Estrategia de Sostenibilidad

En 2021 definimos nuestra ambiciosa **Estrategia de Sostenibilidad 2021-2025**, alineada con los ODS y que contempla una batería de acciones a llevar a cabo por parte de nuestra empresa para mejorar sustancialmente nuestro desempeño en temas medioambientales, sociales y de buen gobierno.

Esta Estrategia contempla 6 pilares ESG claves (gestión y transparencia, integridad y buen gobierno, equipo, nuestros partners, contribución a la sociedad y medio ambiente), para los cuales se han desarrollado iniciativas específicas.

Parte del proceso de elaboración de esta Estrategia fue la identificación de los temas ESG más relevantes para nuestro Grupo. Fruto de este minucioso análisis de materialidad, llevado a cabo siguiendo una metodología rigurosa y tomando inputs de nuestros principales grupos de interés, pudimos crear la siguiente matriz de materialidad que se ha mantenido vigente en 2023:



Figura 2: matriz de materialidad del Grupo Adamo

- | | |
|---|--|
| 1 Modelo de negocio y estrategia | 17 Formación y desarrollo profesional |
| 2 Rendimiento financiero y gestión económica | 18 Salud y seguridad de nuestros empleados |
| 3 Gestión de riesgos y oportunidades | 19 Gestión de la cadena de suministro y relaciones con proveedores |
| 4 Liderazgo en innovación y transformación digital | 20 Evaluación de proveedores y prácticas de abastecimiento |
| 5 Transparencia y Buen Gobierno corporativo | 21 Supervisión y auditorías de los proveedores |
| 6 Cumplimiento regulatorio | 22 Digitalización de la sociedad y garantía de acceso a servicios tecnológicos |
| 7 Ética, derechos humanos y anticorrupción | 23 Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) |
| 8 Relación con los grupos de interés y políticas públicas | 24 Contribución social y a las comunidades locales |
| 9 Alianzas estratégicas y partnerships | 25 Gestión del impacto de las infraestructuras |
| 10 Gestión de emergencias y reacciones a crisis | 26 Gestión medioambiental responsable |
| 11 Experiencia del consumidor o consumidora | 27 Cambio climático y huella de carbono |
| 12 Marketing responsable y productos éticos y sostenibles | 28 Uso sostenible de los recursos |
| 13 Protección de los consumidores | 29 Economía circular y gestión de los residuos |
| 14 Bienestar de nuestro equipo | 30 Impacto en la biodiversidad y gestión uso del suelo |
| 15 Equidad, diversidad e inclusión | |
| 16 Atracción y retención del talento | |

Los temas materiales identificados, así como su relación con los pilares de nuestra Estrategia ESG, son los siguientes:

Temas ESG relevantes		Eje estratégico ESG
Modelo de negocio y estrategia de la empresa	3. Gestión de riesgos y oportunidades	[G] Integridad y Buen Gobierno
Gobierno, ética y cumplimiento	5. Gobierno corporativo y transparencia 6. Cumplimiento normativo 7. Ética, derechos humanos y anticorrupción	[G] Integridad y Buen Gobierno
Gestión de clientes	11. Experiencia del cliente 13. Protección del cliente	[S] Nuestro Equipo, Partners y la Sociedad
Gestión de equipo	14. Bienestar y cultura del equipo 15. Equidad, diversidad e inclusión 17. Formación y desarrollo profesional	[S] Nuestro Equipo, Partners y la Sociedad
Cadena de suministro responsable	20. Prácticas de abastecimiento y evaluación de proveedores	[S] Nuestro Equipo, Partners y la Sociedad
Contribución a la sociedad	22. Digitalización de la sociedad y acceso a productos y servicios 24. Contribución social y compromiso con las comunidades locales 25. Gestión de impactos de infraestructuras	[S] Nuestro Equipo, Partners y la Sociedad
Sostenibilidad y Medioambiente	27. Estrategia de cambio climático y huella de carbono 28. Uso sostenible de los recursos	[E] El Medioambiente

Tras este proceso, se calendarizaron las diferentes iniciativas y acciones contempladas en la Estrategia dentro del periodo 2021-2025. Tras dos años de cumplimiento muy elevado, destacando algunos hitos relevantes como la elaboración de nuestra Política ESG, **para 2023 se han estipulado 12 acciones concretas correspondientes a 5 ejes estratégicos de acción**. Cada año nos ponemos objetivos en base a acciones concretas y, el año pasado, también llevamos a cabo 12 en el seno de los mismos cinco ejes estratégicos. Estas acciones están encaminadas a generar un impacto positivo en los aspectos materiales identificados previamente, aterrizando este ejercicio teórico para generar efectos positivos tangibles gracias a él.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIÓN	ESTADO
MEDIO AMBIENTE	Incluir criterios ESG en el proceso de selección de proveedores, y establecer un umbral mínimo de cumplimiento para que puedan trabajar con Adamo.	Completado
NUESTRO EQUIPO	Desarrollar un Programa de Formación Anual dedicado a empoderar a los empleados y establecer objetivos futuros, llevando a cabo previamente una encuesta entre los empleados para identificar sus necesidades en esta materia.	Completado
	Realizar una encuesta de clima/cultura laboral de forma anual y definir un plan de acción para aumentar el compromiso de los empleados. Definir e implementar un Programa de Diversidad e Inclusión con el objetivo de mejorar la igualdad de oportunidades y promover la equidad a todos los niveles.	

LA SOCIEDAD	Mapear las iniciativas sociales, patrocinios y colaboraciones con asociaciones locales desarrolladas por Adamo y alinearlas con el modelo de negocio y visión de la compañía y sus ODS relacionados.	In progress
	Continuar con el Programa Adamo Ayuda y ampliar su alcance para llegar a personas con riesgo de exclusión social, como niños y habitantes mayores.	Completado
	Desarrollar un Programa Corporativo de Voluntariado, liderado por y para empleados, para colaborar en iniciativas de digitalización y/o sociales llevadas a cabo por Adamo.	Completado
	Medir y monitorear los impactos económicos y sociales directos, indirectos e inducidos de Adamo y sus actividades en los territorios rurales.	Avanzado
	Desarrollar el programa 'Customer Excellence'.	Completado
INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO	Realizar una verificación externa del sistema de compliance penal del grupo Adamo.	Completado
GESTIÓN Y TRANSPARENCIA	Alcanzar la certificación ISO 27001 en Gestión de la Seguridad de la Información y realizar auditorías de renovación cada 3 años.	En progreso
	Identificar y evaluar los principales riesgos relacionados con las actividades de Adamo, definiendo un marco para su gestión.	Completado
	Explorar mecanismos de financiación con bancos vinculados a acciones sostenibles/ESG, junto con los correspondientes KPIs y objetivos.	

Hemos completado el 94% del camino marcado en nuestras acciones estipuladas para 2023, lo cual supone un porcentaje de cumplimiento muy elevado que queremos mantener en años venideros con el objetivo de cumplir nuestro Plan de Acción 2021-2025 en materia de ESG. Respecto a las acciones previstas para 2022, hemos conseguido un porcentaje de realización del 100%. Durante 2024, seguiremos en esta misma línea: orientando nuestros esfuerzos en alcanzar este porcentaje de consecución, sin dejar ninguna tarea pendiente.

Con tal de asegurar el correcto cumplimiento y compromiso de los diferentes planes de acción que estamos estableciendo en materia de ESG, desde Adamo queremos destacar la creación en 2021 de la posición Sustainability Champion, vital para la implementación, seguimiento y consecución de todos los objetivos que nos hemos puesto para tener el mayor impacto positivo en el Medio Ambiente, la Sociedad y la Buena Gobernanza.

Uno de los puntos que consideramos clave para hacer de la ESG algo intrínseco a nuestra naturaleza y razón de ser es integrar este compromiso entre nuestra plantilla.

Refinanciación en base a criterios de sostenibilidad

La última pata de la integración de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio fue la refinanciación que obtuvimos en 2021 de 600 millones de euros, más 300 millones de euros adicionales, sujeta a tres criterios ESG:

■ **Contribuir a cerrar la brecha digital**

■ **Aumento de la igualdad laboral**

■ **Reducción de la emisión de gases de efecto invernadero**

Este paso nos ayudó a integrar la sostenibilidad de manera central en nuestro modelo de negocio, y ha supuesto un impulso para ofrecer nuestros servicios de Internet de Alta Velocidad a más territorios del medio rural. Martin Czermin, nuestro CEO describe la operación como *“un gran paso en la consolidación de la compañía como operador líder en la España rural.”*

Remuneración variable en base a criterios ESG

Una muestra más de nuestro férreo compromiso con la sostenibilidad es la inclusión de objetivos específicos en materia ESG como parte de la remuneración variable de la Dirección de la compañía. La iniciativa, que se tomó por primera vez en 2022, ha tenido continuidad en las retribuciones de 2023. Esto está en línea con la incorporación de objetivos ESG dentro de los objetivos globales de la compañía, que también se inauguró en 2022. De este modo, hemos dado un paso más en la integración de la sostenibilidad dentro de nuestro marco de gobernanza, como uno de nuestros ejes fundamentales de actuación.

Adamo means to fall in love with...

2 | Nuestro equipo, partners y la sociedad

2.1. Nuestra contribución a la sociedad

- 2.1.1. Compromiso con los territorios donde operamos
- 2.1.2. Acompañamos a nuestros clientes

2.2. Nuestro equipo, la clave del éxito

- 2.2.1. Cultura y bienestar
- 2.2.2. Igualdad, equidad e inclusión
- 2.2.3. Formación y desarrollo profesional

2.3. Nuestros partners

- 2.3.1. Partners locales
- 2.3.2. Gestión de los proveedores

INFORME
ANUAL
ESG
2023

adamo

2.1. Nuestra contribución a la sociedad

2.1.1. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS DONDE OPERAMOS

La contribución a las sociedades donde operamos es nuestra razón de ser, algo intrínseco a nuestra propia actividad y central en nuestras operaciones. No nos limitamos a apoyar iniciativas sociales y a generar valor al margen de nuestra actividad empresarial: **esta misma pretende ser una palanca de acción social**, motor del desarrollo de comunidades enteras y de la reducción de desigualdades.

Nuestra contribución a la sociedad gira en torno a tres ejes de acción fundamentales:

- 1 Fomentar el desarrollo de las comunidades locales y rurales que sufren una desigualdad de medios y oportunidades respecto a las grandes ciudades.
- 2 Cerrar la brecha digital existente en España e impulsar, de esta manera, una transformación digital justa, sostenible y completa.
- 3 Establecer alianzas con asociaciones locales, ya sea mediante donaciones, colaboraciones o patrocinios.

De esta manera, contribuimos activamente al cumplimiento del ODS 8, al proporcionar trabajo estable y digno para personas del sector tecnológico en el medio rural; del ODS 9, al proporcionar acceso a los medios tecnológicos más punteros a la población y desarrollar estructuras tecnológicas fiables y de calidad; del ODS 10, al reducir las desigualdades entre zonas rurales y urbanas; y del ODS 11, al conectar las zonas rurales y hacerlas atractivas y accesibles para vivir y trabajar.

Participamos en el desarrollo de las comunidades locales

En Adamo llegamos a donde no llega nadie más. Nuestro despliegue rural se intensifica año a año, permitiéndonos llegar a lugares rurales cada vez más remotos. Además, nuestra fibra de alta velocidad y nuestra infraestructura nos permiten ofrecer un servicio de calidad y basado en la tecnología más avanzada.

A la hora de desplegar nuestra red, colaboramos directamente con múltiples operadores y actores locales. Creemos que nadie conoce mejor los terrenos donde operamos que sus propios habitantes. De esta manera, contribuimos directa e indirectamente a la generación de empleo en estas áreas. Ello nos permite devolver vida a lugares que, a causa de la brecha digital, la habían perdido.

Contribuimos, por lo tanto, a generar nuevas oportunidades vitales y laborales para personas y negocios que no contaban con los medios tecnológicos necesarios para ello. Esta cuestión de justicia social es central para nosotros.

Somos conscientes de que la falta de conectividad es uno de los principales factores que incitan al despoblamiento de las zonas rurales de España. Por este motivo, en Adamo hemos querido medir el impacto que originamos en las zonas donde desplegamos nuestra fibra y, a cierre de 2023, hemos elaborado un Estudio del Impacto Socioeconómico.

Previo a nuestro análisis, hemos querido estudiar las características de las comunidades rurales españolas: son pequeñas y están muy dispersas en el territorio, presentan una población en decrecimiento, una ligera mayoría de hombres que de mujeres y tienen un

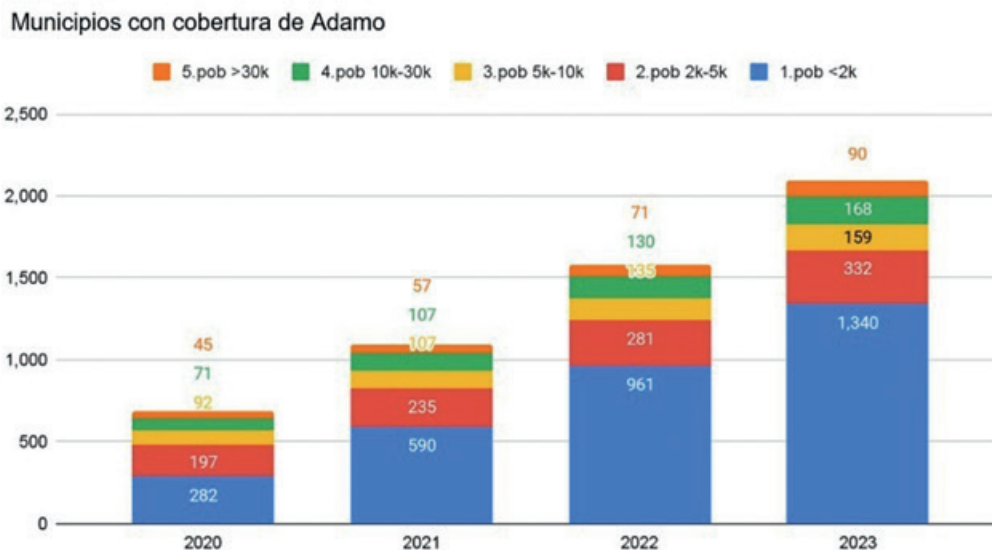


44% más de paro que las ciudades. En Adamo, queremos ser parte de la solución a estos problemas con la instalación de la mejor fibra del mercado.

De cara a poder basar nuestro estudio en datos cuantitativos, hemos medido indicadores tales como el número de habitantes, empresas, afiliados a la Seguridad Social y renta media, entre otros. En base a estudios previos sobre el impacto de la conectividad en zonas en despoblamiento, se ha llegado a la conclusión de que, si aislamos el efecto que va a tener la fibra de Adamo para poner freno al despoblamiento, el impacto futuro es positivo. Tras estos primeros años de actividad, ya se ha podido apreciar un ligero aumento de la población y de la renta media, pero aún es pronto para ver el efecto total.

Nos hemos basado en dos estudios previos muy completos² que demuestran que el acceso a internet en las localidades rurales provoca un aumento en el PIB y el empleo de esas zonas. Por un lado, se demuestra que el despliegue de fibra provoca un descenso del desempleo y un aumento de compañías del sector terciario y de la renta media por hogar. Por otro lado, también se evidencia que aumenta la población y el número de afiliados a la Seguridad Social.

En nuestro estudio se comprueba que, hasta el año 2023, hemos logrado conectar más de 2.000 municipios españoles con fibra de Adamo³.

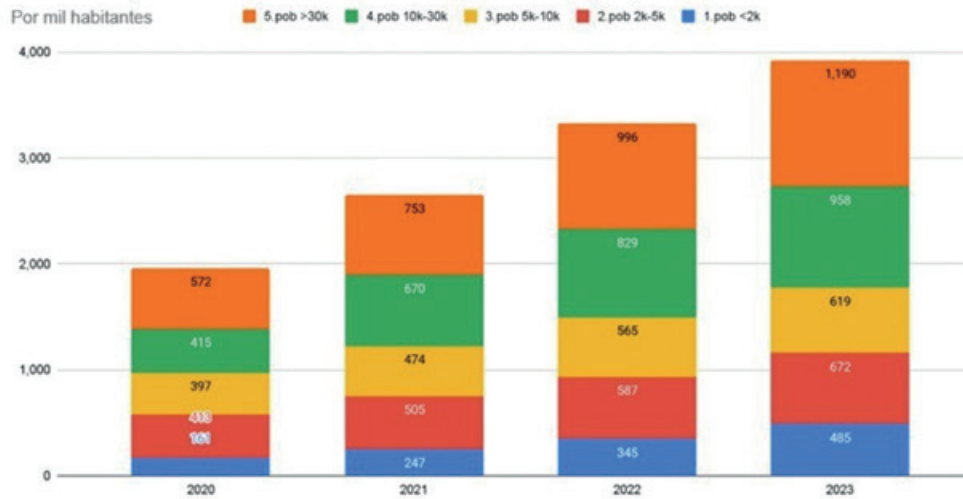


Estos comprenden en su conjunto un total de 3,9 millones de residentes permanentes. Además, el 67% de nuestra infraestructura abarca localidades con menos de dos mil habitantes.

² Principalmente, un estudio de Telefónica llamado "Measuring the Socio-economic Impact of High-speed Broadband Deployment in Rural Areas of Spain" llevado a cabo entre 2014 y 2018 y la tesis doctoral de José Antonio López Muñoz denominada "El impacto de la agenda digital en la España Rural", llevada a cabo entre 2014 y 2020.

³ Esto equivale al 25% de los municipios en España (8.000)

Número de personas directamente beneficiadas del despliegue de Adamo al año



Esto demuestra que llevamos a cabo nuestra misión como empresa y que seguimos siendo los “local heroes”, contribuyendo al cierre de la brecha digital en todos los rincones de España. Confiamos en poder seguir midiendo y estudiando el impacto real de Adamo en la sociedad en los años venideros.

Como nuestra interacción con las comunidades locales va más allá del impacto social que nuestra propia actividad genera en ellas, hemos lanzado diferentes iniciativas que buscan construir un beneficio social especial dondequiera que estemos presentes:

Plan Pueblo a Pueblo

En 2021 lanzamos un plan orientado al desarrollo local de las poblaciones que cuentan con nuestra fibra óptica y de los agentes involucrados en su puesta en marcha, llamado **Plan “Pueblo a Pueblo”**. Este plan está orientado al desarrollo local, y consiste en dar un trato personalizado a cada pueblo en el que tenemos fibra. Este se pone en marcha antes de realizar nuestro despliegue para construir una relación de confianza con el ayuntamiento local y mantenerla una vez que la fibra ya está funcionando. Para ello es básico asegurar tres pilares fundamentales como son la comunicación, el desarrollo de negocio local y el apoyo a las entidades locales. Hemos creado un canal de comunicación permanente con los principales agentes (como Ayuntamientos, comercios locales, empresas técnicas y comercializadoras) para entender todas las realidades y dar respuesta a las necesidades que se identifiquen en cada caso y cada zona. Por lo tanto, cada comunidad exige la creación de un proceso único y una gestión adaptada.

En nuestro sector no hay nadie que trabaje así. La raíz de nuestra diferencia está en nuestro mismo modelo de negocio: la de Adamo es una red de fibra óptica rural que requiere un tratamiento diferente.

Nuestra manera de dar apoyo a las comunidades tiene diferentes vertientes: estamos presentes en festividades locales, formamos parte de iniciativas culturales y patrocinamos a clubes deportivos. En 2023, por ejemplo, hemos participado en un total de 321 eventos locales y para 2024 tenemos planificados otros 120.

Dentro de este plan, ofrecemos talleres a las personas mayores para que aprendan a utilizar sus móviles y conectarles con sus seres queridos, damos respaldo al pequeño comercio y visitamos cada pueblo con tiendas móviles (los Adamóviles) que posibilitan estar más cerca de la gente. Asimismo, tenemos embajadores que nos representan entre sus vecinos, haciendo más sencillo el acercamiento a la comunidad. Nos esforzamos por entender las necesidades locales para poder asesorar y proporcionar información sobre nuestra fibra y servicios, todo ello de manera presencial, cercana y cómoda.

Este es un plan vivo en el que creemos firmemente, por lo que en 2024 seguiremos trabajando en más de 120 pueblos con eventos BTL (es decir, de tamaño reducido y hechos ad hoc para cada localidad), acciones comerciales acompañadas de nuestros Adamóviles y patrocinios locales.

Concretamente, hemos impulsado las siguientes nuevas iniciativas, que nos han permitido llegar a más personas:

- Colaboración y desarrollo de actividad en 300 puntos de venta (comercios clave de cada pueblo).
- Contamos con 20 Adamóviles, que nos permiten llegar a más pueblos, y a aquellos cuyo recorrido realizamos recurrentemente. El año pasado teníamos 3 y nuestro objetivo para 2023 era llegar a 7, pero hemos llegado a los 20, dada la gran demanda de los servicios de Adamo. Los Adamóviles son "centros de asesoramiento con ruedas" con los que visitamos a las comunidades más remotas. De esta manera, podemos estar más cerca de la gente, entender sus necesidades y brindar más información sobre los beneficios de la fibra.



Otra línea fundamental del Plan Pueblo a Pueblo es el **Plan Ayuntamientos**. Mediante este plan, buscamos seguir impulsando el modelo de relación y trabajo con los Ayuntamientos de las zonas en las que hemos desplegado nuestra fibra óptica. Contamos con responsables de área de Adamo, que se encargan de reunirse con los Ayuntamientos antes de iniciar el despliegue de fibra para informar del proyecto de Despliegue y Comercialización. Asimismo, tienen la responsabilidad de responder cualquier pregunta que vaya surgiendo y garantizar un flujo de comunicación directa para cualquier futura acción en la zona.

De esta manera, somos capaces de planificar con ayuda del alcalde o alcaldesa de cada localidad la organización de sesiones informativas, talleres, la detección de asociaciones relevantes para la creación de acuerdos y patrocinios, o cualquier otra acción que nos ayude a impulsar a Adamo localmente desde el minuto cero del despliegue. Siempre ponemos en el centro las necesidades y preocupaciones de los territorios locales y nos relacionamos con ellos mediante una comunicación directa, personalizada y humana.

Este 2023 **hemos contactado con 654 Ayuntamientos** (424 en 2022). En algunos de ellos hemos realizado talleres, acciones, sesiones informativas o notas de prensa con la finalidad de reforzar nuestro vínculo.

Adicionalmente, contamos con una serie de **"nanoinfluencers"**, auténticos héroes locales Adamo que conforman nuestra red de embajadores. Colaboramos de cerca con ellos para potenciar el reconocimiento local y la recomendación. De esta manera, podemos conectar a más personas con fibra de alta velocidad en todos los pueblos en nuestra área de cobertura. Los embajadores son los abanderados en nuestra misión de comunicación y cierre de la brecha digital en las áreas que así lo requieren. De cara a 2024, nuestro plan es ampliar el número de embajadores y fidelizar a los que ya forman parte de nuestra familia.

Colaboramos con asociaciones locales

Además de con los Ayuntamientos, y también en el marco del plan Pueblo a Pueblo, trabajamos codo con codo en las asociaciones locales de las poblaciones con cobertura de Adamo. Nuestro plan consiste en trabajar con una propuesta de valor específica, dotando de apoyos a las asociaciones, estableciendo patrocinios y contactando personalmente con ellas a través de nuestro equipo, partners y embajadores. Trabajamos con 172 asociaciones, de las cuales 52 son nuevas colaboraciones



de este año (184 en 2022). Entre nuestros acuerdos con asociaciones, se incluyen asociaciones de diversas tipologías: asociaciones deportivas locales infantiles, juveniles y de todas las condiciones, asociaciones de vecinos y amigos, AMPAs, clubes deportivos, centros culturales locales y un largo etcétera, pertenecientes a las siguientes comunidades autónomas:

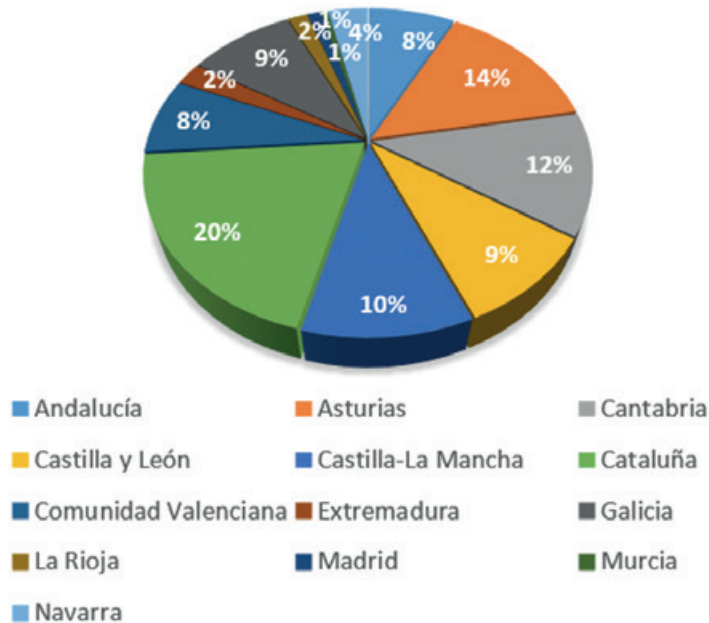


Figura 3: Colaboraciones con asociaciones por CCAA a cierre de 2023.
 El 0,6% de asociaciones restantes corresponden a Murcia.

Plan Regional

La huella Adamo llega donde otras no llegan. Por ese motivo, en 2023 el Plan Regional ha servido para segmentar los esfuerzos, definir estratégicamente dónde y cómo llegar mejor, optimizar nuestros recursos y medir los resultados según las características de cada región. Hemos llevado a cabo más de 600 eventos (850 en 2022) y acciones de marketing que han activado la presencia local de Adamo, generado reconocimiento de marca y, especialmente, impulsado las ventas en diversos canales. Hemos conectado un total de 533 poblaciones nuevas a lo largo y ancho de nuestra geografía (492 en 2022).



Apoyamos al deporte local

En Adamo venimos apostando desde hace ya más de 3 años en la colaboración con entidades deportivas y culturales de las poblaciones donde tenemos presencia. Nuestro objetivo es estar cerca de las personas y agrupaciones locales, para hacerlas partícipes de nuestros proyectos en su localidad. El fomento del deporte en entidades arraigadas y mayoritariamente sin ánimo de lucro es nuestro principal interés, centrándonos en patrocinar las categorías infantiles o juveniles.

Nuestro apoyo está abierto también a aquellos sectores donde la visibilidad es menos notoria y que luchan por hacerse un hueco en el deporte de competición como es el deporte femenino. Colaboramos activamente en la organización de torneos y apoyo en varios sectores del deporte femenino como son el fútbol sala, el ciclismo, el baloncesto o el fútbol 11. Con ello, apostamos por incidir y resaltar una serie de valores como son la superación de prejuicios, la participación plena, la normalización o la igualdad de oportunidades. Actualmente nuestra colaboración con el deporte femenino se traduce en ayudas a diversos clubes, tales como:

-  S.D. Torina Cantabria
-  Club de Fútbol Sagreño
-  CDE Handball Camargo
-  Ribadeo F.C
-  C.D Voleibol Astillero
-  CD Burela FS
-  CD FS Pedrajas
-  C.D Fémimas de Yuncos

En 2023, hemos celebrado nuestro primer año de colaboración con La Molina Club d'Esports (LMCE). Con tres corredores destacados de Copa del Mundo, esta escuela ha alcanzado un hito al formar el primer equipo privado de esquí femenino en España, denominado FAST como la Fibra 1.000 Mbps de Adamo.



El acuerdo de colaboración fue cerrado el año pasado y no solo nos ha brindado una gran visibilidad, sino que también ha permitido que una entidad deportiva de la magnitud de la LMCE respalde nuestras soluciones sostenibles de red. Aunque el despliegue inicial ha sido gradual, ahora la escuela lleva el nombre de Adamo en cada competición y cuenta con nuestra fibra en todas sus instalaciones.

Este año marca el inicio de una colaboración activa de tres años, que beneficia a las 400 familias que componen la escuela de esquí e incluye ofertas para ellas. Mediante acciones como esta, queremos mostrar nuestro compromiso con un territorio de difícil acceso como es el Pirineo, donde destacamos como uno de los principales proveedores de fibra, queriendo llevar también nuestra Mega Fibra, pudiendo llegar a más de 90.000 hogares (ya son 77.000 hogares en altura conectados a nuestro Internet de alta velocidad).

Adamo ayuda

En abril de 2020, durante la primera ola de confinamiento por la pandemia de la COVID-19, lanzamos la iniciativa "Adamo ayuda" para brindar conectividad de Internet de alta velocidad gratuita a familias en riesgo de exclusión social. Esta iniciativa la coordinamos gracias a nuestras colaboraciones activas con Ayuntamientos y escuelas. Gracias a "Adamo ayuda" conectamos a 500 familias, de las cuales 340 siguen disfrutando aún hoy en día de la fibra óptica de Adamo sin ningún coste.

Creemos firmemente que el acceso a Internet es necesario en nuestra sociedad, y más en un contexto de pandemia. Por eso quisimos ayudar con lo que mejor sabemos hacer: decidimos cerrar la brecha que dejaba en riesgo de exclusión social a los niños, en un momento donde requerían plena conectividad desde casa para cursar sus estudios.

La iniciativa se lideró y gestionó desde los equipos de marketing y ventas de Adamo, con el soporte y la colaboración del resto de áreas.

Ayudamos a Ucrania

A raíz de la dramática situación que se vivió en 2022 en Ucrania, desde Adamo pusimos en marcha una campaña social de colecta de materiales para enviar a dicho país. Gracias a la implicación de un equipo de voluntarios, conseguimos entregar al consulado de Ucrania un total de 39 cajas con



378 kilogramos de material de primera necesidad, como medicamentos, comida, elementos de higiene personal, ropa de abrigo y otras necesidades básicas.

Este año en Adamo hemos querido volver a poner nuestro granito de arena, pero esta vez focalizándonos en las comunicaciones. Por ello, hemos lanzado una iniciativa colaborando con los ayuntamientos Alfoz de Lloredo (Cantabria) y La Selva del Camp (Cataluña) para que las llamadas y los SMS hacia Ucrania que se realizan desde nuestras líneas sean gratis. De esta manera, el cliente de Adamo tiene todas las facilidades para establecer contacto con familiares y amigos que se encuentran en Ucrania desde marzo del 2022 hasta la fecha.

Hacia un modelo de voluntariado corporativo

Como sabemos que no todos tenemos las mismas facilidades para hacer uso de la tecnología, en 2023 hemos implementado un programa de voluntariado corporativo en colaboración con los ayuntamientos organizado por empleados de Adamo que, de forma desinteresada, organizan talleres sobre el uso básico de móvil o tablets a las personas de la tercera edad en las zonas rurales donde Adamo ha desplegado fibra.

Durante 2023 se ha organizado un taller piloto en Vinaixa (provincia de Lleida) y otro en La Adrada (provincia de Ávila), siendo un éxito en cuanto a recibimiento y utilidad. Los asistentes se han iniciado en el uso del Whatsapp, han aprendido algunos de los peligros que puede conllevar la tecnología (sobre todo en cuanto a fraude y robo) y han ampliado sus conocimientos previos aprendiendo a hacer videollamadas, grabar notas de voz, escribir mensajes o enviar imágenes y vídeos desde el móvil.

Tras la buena acogida tanto interna como externa de esta iniciativa, se han planificado tres voluntariados corporativos al año.



Adiós cobre, bienvenida fibra

En Adamo nos comprometemos a que el “apagón” del cobre, es decir, el apagado de las centrales de cobre en España se convierta en una oportunidad para el desarrollo de las áreas rurales mediante nuestra red de fibra óptica.

Desde Adamo queremos poner a disposición de los municipios nuestra amplia red de fibra óptica especialmente enfocada al ámbito rural. El objetivo es dar una solución a los miles de municipios que carecen de esta tecnología en las cuales Adamo tiene red propia, y también facilitar la migración de los clientes a la fibra de alta calidad.

Colaboramos con las Administraciones Públicas

En el marco del desarrollo de las comunidades locales, creemos fundamental, sano y necesario mantener una relación cordial y fluida con todas las administraciones públicas municipales, regionales, nacionales e internacionales. Fruto de estas buenas relaciones hemos obtenido, por ejemplo, la financiación necesaria del fondo FEDER para desplegar nuestra fibra en nuevos lugares, repercutiendo directamente en el bienestar y el desarrollo de dichas áreas.

Subvenciones y programas

Programa FEDER (2014 - 2019)

El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) nos concedió en los años 2014-2019 la financiación necesaria para desplegar nuestra red en un nuevo y nutrido grupo de municipios del medio rural. Esto fue gracias a nuestra relación fluida con instituciones locales, nacionales y supranacionales.

Programa PEBA (2020 - 2021)

El programa PEBA (Programa de Extensión de Banda Ancha de Nueva Generación) fue ideado por el Gobierno para proporcionar una cobertura de servicios FTTH basada en el estándar GPON con el objetivo de garantizar cobertura de redes de banda ancha de muy alta velocidad, capaces de prestar servicios a velocidades de al menos 300 Mbps y escalables a 1 Gbps. Este fue fundamental para la estrategia de desarrollo de las redes ultrarrápidas en España y nos permitió dar cobertura de banda ancha a municipios de 20 provincias.

UNICO (2021 - actualidad)

En 2021 recibimos una subvención de 27,5 millones de euros (correspondiente al despliegue de 7 provincias) por parte del programa UNICO-Banda Ancha (Universalización de Infraestructuras Digitales para la Cohesión - Banda Ancha) del Ministerio de Asuntos

Económicos y Transformación Digital. Mediante esta concesión pudimos continuar el despliegue de fibra óptica de alta velocidad en 28 provincias españolas. Asimismo, mantenemos relaciones fluidas con otras instituciones como la CNMC.

Para el año 2022 ganamos 17 proyectos con un total de 98.093.946€ en subvenciones. Dichas subvenciones han sido recibidas en enero del 2023.

En 2023, hemos recibido la subvención UNICO 5G Backhaul por parte del Fondo de Recuperación de la Unión Europea por un importe de 82 millones de euros, lo cual nos va a permitir conectar torres móviles en zonas rurales que hasta ahora tenían una solución de radioenlace o de poca capacidad y, por tanto, no eran compatibles con el 5G.

Uno de los principales retos a los que haremos frente con esta subvención, es que las antenas no se encuentran en entornos urbanos, sino que acostumbran a estar en elevaciones del terreno o zonas con orografía complicada.

Hemos ganado UNICO 2023, de 34,4 millones de euros, para potenciar el despliegue y la tecnología FTTH (Fiber to the Home). Esta iniciativa representa un paso importante en la expansión de la conectividad y se espera que contribuya significativamente al desarrollo del proyecto UNICO en el año 2024.

Conectando sueños

A lo largo de este año, Adamo ha recibido varios galardones por su papel crucial en el impulso de la transformación digital y la conectividad en los entornos rurales y pequeños municipios:

- El Premio **#EuropaSeSiente Cercana**, en reconocimiento al esfuerzo de desplegar 5.600 kilómetros de fibra óptica para 30.000 familias rurales de Asturias. Este ha sido un certamen organizado por la Dirección General de Fondos Europeos del Ministerio de



Hacienda y Función Pública, "con el fin de dar visibilidad e incrementar la concienciación de los ciudadanos sobre los resultados y el valor añadido del apoyo de los fondos europeos en España".

Premio Ingenio a Mejor Iniciativa Empresarial, por mejorar las comunicaciones de la región andaluza, con especial atención a las zonas rurales, contribuyendo así a la reducción de la brecha digital de Andalucía.

Este premio reconoce a empresas e instituciones que aportan talento e innovación a la tecnología por su trayectoria profesional y su compromiso social. Empresas como Adamo, ya han conectado a más de medio millón de familias andaluzas con Internet de alta velocidad.

Donaciones

A principios del 2023 organizamos una campaña solidaria con la ONG Acción Contra el Hambre, para proporcionar ayuda humanitaria a los damnificados por el terremoto de Siria y Turquía. Entre todos (empleados y Compañía) conseguimos donar un total de 7.270 euros.

En 2023 también hemos participado en la colecta de alimentos navideña de la Fundació Banc dels Aliments en Barcelona. Esta es una institución sin ánimo de lucro que lucha contra la pobreza entregando comida a los más desfavorecidos, al mismo tiempo que intenta poner freno al problema del desperdicio de alimentos. Gracias a esta iniciativa, desde Adamo hemos conseguido donar 644 kilos de comida.

En 2022 no se realizaron aportaciones económicas a entidades sin ánimo de lucro.



2.1.2. ACOMPAÑAMOS A NUESTROS CLIENTES

Los clientes son uno de los grupos de interés más relevantes para la empresa, y consideramos que es fundamental la conexión continua con ellos para que el modelo Adamo funcione satisfactoriamente. Por ello, trabajamos desde todos los ámbitos para construir una relación basada en el comportamiento responsable tanto con el gran público como con otras compañías.

Desde Adamo hemos pasado por una transformación exitosa de los sistemas de operaciones minoristas y estamos plenamente inmersos en la siguiente fase de crecimiento. Nuestro desarrollo en años anteriores ha consistido, principalmente, en:

Herencia (2015-2019):

- Desarrollo propio de sistemas.
- Falta de procesos documentados y reglas comerciales.
- Escalabilidad limitada.
- Operaciones muy manuales con altas probabilidades de fallo.

Transformación de sistemas (2020 - Q1 2021):

- Transformación de los sistemas.
- Automatización de los procesos de clientes.
- Establecimiento de unas reglas de negocio.
- Análisis de los impactos operacionales, de sistemas y costes.

Excelencia operacional (Q2 2021 - Futuro):

- Los mejores sistemas y capacidades escalables.
- Proceso de ciclo de vida del cliente y reglas comerciales bien documentados.
- Control total sobre los KPI centrados en el cliente. Iniciativas de mejora y formación continua de procesos.
- Proceso continuo de mejora de iniciativas y formación.

Durante este año hemos seguido trabajando por mejorar nuestra excelencia operacional. Dado que en Adamo hemos superado el hito de 530 mil clientes, hemos decidido orientar nuestras acciones principalmente en tres áreas distintas del cuidado de nuestros clientes: la retención, la gestión de recobros y los procesos de clientes.

Las mejoras de 2023 se han visto reflejadas en nuestra plataforma de gestión de clientes, manteniendo un Success Rate del 70% de promedio (lo que supone un aumento significativo teniendo en cuenta el 60% que teníamos hace dos años).

Retención

- **Modelo *Multivendor*:** Tenemos tres plataformas de venta, mientras que antes teníamos solamente una.
- **Campañas de fidelización:** Hemos lanzado diversas campañas de fidelización orientadas a grupos target específicos. Esta medida se suma a la herramienta que implementamos el año pasado para la retención de clientes.
- **Mejoras en el *onboarding* de clientes:** Hemos implementado una plataforma especial para cuidar de los clientes durante los primeros tres meses de su ciclo de vida. Durante este período, los nuevos usuarios tienen una ratio de llamadas 4 superior a un cliente promedio. Gracias a esta nueva plataforma, nuestro sistema nos permite ver si el cliente tiene una antigüedad de 3 meses o menos, y redirige su llamada a un equipo u otro.
- **Nuevo *call center*** Para poder atender a todos nuestros clientes a la mayor brevedad posible, y con la finalidad de tratar las llamadas de carácter informativo, que hoy en día suponen el 60% del total.

Prevención de impagos

- **Gestión automática de cobros:** Esta mejora permite aumentar la eficiencia en la respuesta de Adamo ante situaciones de impago y mejora la reacción del sistema ante rechazos de facturas. Además, vincula los datos del cliente, por lo que la trazabilidad es máxima y el margen de error muy bajo.
- **Cobro de facturas telemático:** Este año hemos implementado la funcionalidad de pago mediante nuestro IVR (Interactive voice response) facilitando el proceso de pago de nuestros clientes.

Procesos de clientes

- **App *MiAdamo*:** Hemos implementado nuevas funcionalidades en MiAdamo, gracias a las cuales el cliente puede consultar el consumo de su factura, solicitar ser atendido y ver las instrucciones de sus servicios contratados. Incorpora manuales en vídeo e indicaciones sobre cómo gestionar procesos habituales.

Inteligencia Artificial: En 2023, hemos desarrollado un mecanismo de observabilidad que nos permite controlar en tiempo real todos los puntos de servicio de Adamo. De esta manera podemos implementar planes proactivos de mejora continua y hacer un mantenimiento proactivo de la red. Además, el sistema de IA también está conectado con el sistema de ticketing de la empresa, por lo que al recibir una llamada se puede ver de antemano si el cliente tiene alguna incidencia pendiente de solucionar o si su área ha sufrido alguna caída de la red.

Dado que uno de nuestros objetivos es reducir la ratio de bajas, hemos decidido implementar una solución empleando el CQI (Channel Quality Indicator), para evaluar a nivel técnico la atención al cliente.

WhatsApp: Desde marzo de 2023, contamos con este canal de comunicación. Ha tenido una muy buena acogida y ha sido valorado positivamente, reduciendo las llamadas de temas administrativos.

Para el 2024 tenemos como objetivo aumentar el nivel de automatización de nuestra gestión de clientes (tanto a nivel de atención como de soporte). Una de las opciones que estamos analizando es el beneficio que pueden ofrecer los Chatbots para realizar consultas sencillas.

Gestión de reclamaciones y resolución de las mismas

Contamos con un proceso de gestión de reclamaciones, que engloba las actividades que se realizan cuando un cliente notifica mediante diferentes canales (llamada, email, chat) una reclamación ("no oficial") de una incidencia de fijo, móvil o convergente.

De manera resumida, estas son las actividades que se realizan a la hora de gestionar una queja:

- 1** El proceso se inicia cuando el cliente quiere notificar una reclamación mediante uno de los canales disponibles. Se realizan las comprobaciones necesarias para verificar que es un cliente de Adamo y una vez comprobado, la queja llega a Atención al Cliente para su gestión.
- 2** Desde Atención al cliente se solicita nuevamente una serie de datos para cumplimentar la política de seguridad y comprobar si cumple con la política o no y seguir con el proceso.
- 3** El agente en cuestión abrirá una tarea en el sistema sobre la reclamación y realizará las gestiones oportunas para dar solución a la reclamación puesta por el cliente teniendo en cuenta procedimientos y manuales de resolución, dejando especificado todas las acciones realizadas para futuras revisiones.

- 4 | El cliente es informado en línea de la resolución de su reclamación.
- 5 | Tras la gestión realizada por parte del agente y dejando detalle de toda la actuación, la tarea se cierra.
- 6 | Finalmente, una vez solucionada la reclamación, lanzamos una encuesta de satisfacción, con el objetivo de mejorar cada día, recibir feedback y adecuarnos a las necesidades de nuestros clientes.

Durante el ejercicio 2023, hemos recibido un total de 1.019 quejas oficiales (719 quejas oficiales en 2022), de las cuales el 96,86% han sido resueltas satisfactoriamente (99,86% en 2022). Esta variación en las quejas recibidas se debe al incremento de nuestra cartera de clientes y a la recepción de 200 quejas en relación con la misma cuestión. Asimismo, hemos recibido 37.059 reclamaciones de facturación (35.930 en 2022), de las cuales el 97,41% han sido resueltas satisfactoriamente (100% en 2022).

En noviembre de 2021, se desarrolló un proyecto, juntamente con un consultor externo, que se basó en hacer un análisis gap, incluyendo todas las áreas de la compañía, en materia de normativa de protección de datos, con el objetivo de desarrollar un plan de acción para mitigar las posibles brechas normativas que encontremos y desarrollar nuestra actividad de manera segura tanto para nosotros como para nuestros clientes.

Tras finalizar el gap análisis en materia de protección de datos, se puso en marcha un plan de acción con el objetivo de asegurar que, en todas las áreas de la compañía, tanto a nivel procesos, sistemas y clausulados entre otros, se da cumplimiento a la normativa en este ámbito y que nos adaptamos a posibles cambios que vayan surgiendo.

Campaña #adamoamigos: premiamos a nuestros clientes más fieles

Queremos premiar a aquellos clientes que más enarbolan nuestra bandera y nuestros valores. En este sentido, en 2022 lanzamos la campaña #adamoamigos, a través de la cual premiamos a aquellos clientes que nos recomiendan a sus círculos más cercanos. En 2023 hemos ampliado el abanico de canales de recompensa para estos clientes recomendadores, y vamos a seguir ofreciendo nuevos canales en 2024.

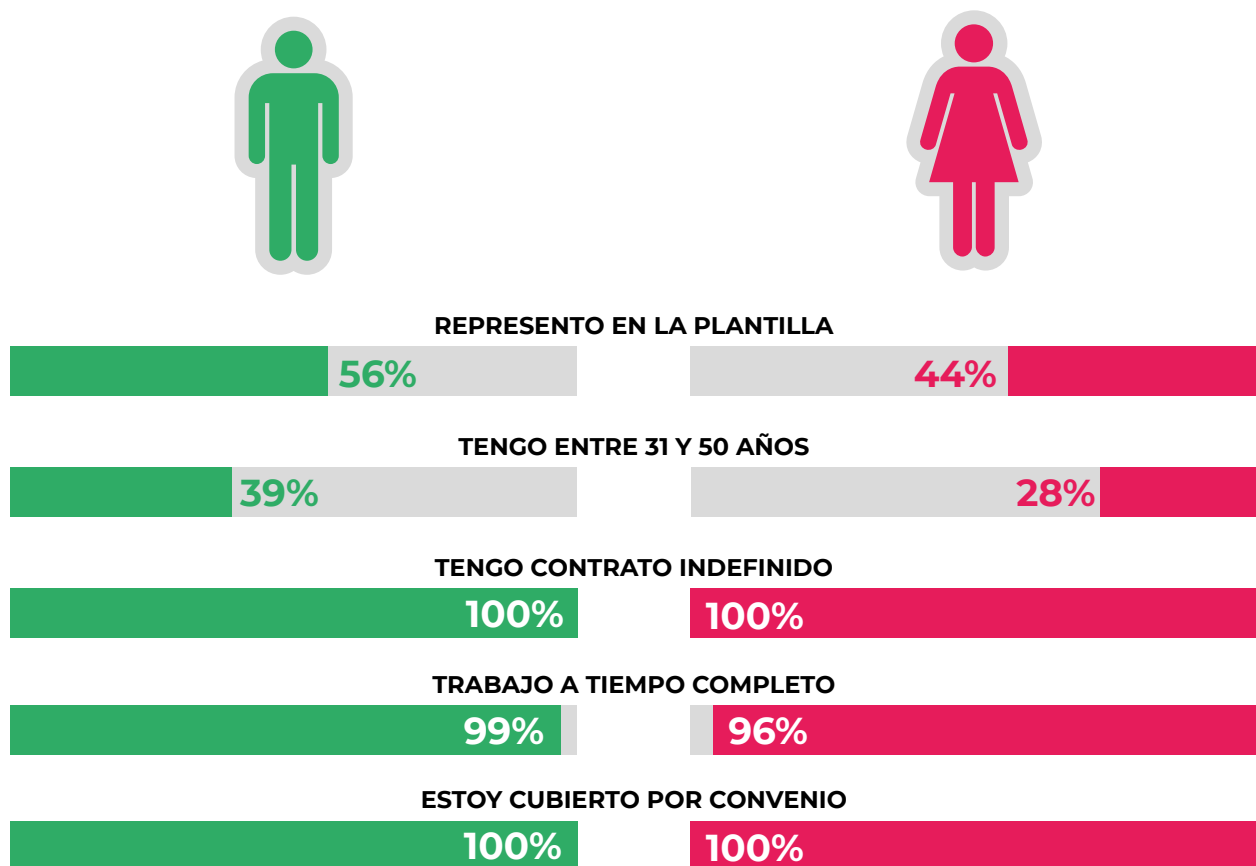
2.2. Nuestro equipo, la clave del éxito

El éxito de nuestra compañía solo puede explicarse gracias al esfuerzo y dedicación de nuestro equipo, que está comprometido con nuestros clientes y con nuestra misión de conectar todos los rincones del país, llevando la fibra a las zonas donde más la necesitan. Nuestra prioridad es que todos nuestros colaboradores estén felices en Adamo, se sientan parte de la compañía y de un proyecto ilusionante y retador.

Nos esforzamos por garantizar el bienestar de todas las personas que forman nuestro equipo y por generar una cultura laboral beneficiosa. Ello sólo puede lograrse a través de una apuesta firme y decidida por la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, aspectos materiales para nuestra compañía. Mediante la generación de puestos de trabajo estables, dignos y que fomenten el bienestar, contribuimos a alcanzar el ODS 8, relativo al trabajo decente.

Nuestra actividad se realiza exclusivamente en España, por lo que todo nuestro equipo opera en este país.

Perfil del empleado del Grupo Adamo⁴



⁴ Los datos de la tabla corresponden al perfil del empleado del Grupo Adamo a 31/12/2023.

2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR

En Adamo tenemos muy claro que el éxito de la compañía está directamente relacionado con el bienestar y el orgullo de pertenencia de nuestro equipo. Para ello, buscamos ofrecer un espacio de trabajo seguro y que sea una fuente de bienestar para todos nuestros empleados.

Queremos que todo el equipo sea partícipe y consciente del día a día de Adamo. Por este motivo, este 2023 hemos seguido realizando de manera trimestral las sesiones **“All Hands”**, con el objetivo de que toda la gente que forma Adamo tenga visibilidad de las acciones, el crecimiento y los movimientos de la compañía. En estas sesiones, informamos sobre los principales proyectos llevados a cabo en las diferentes áreas de la compañía y su sentido estratégico e integración con los ejes de acción que identificamos.

En este sentido, tal y como hemos recogido en el capítulo **“Nuestra misión, visión y valores”**, en 2022 llevamos a cabo un proyecto de redefinición de nuestra escala de valores poniendo a nuestros trabajadores en el centro, y siendo nuestros valores corporativos los que se adaptan a los suyos y no viceversa. Queremos generar un sentimiento de pertenencia, una cultura de compañía fuerte y compartida.

Organización del tiempo de trabajo

Apostamos por la digitalización y las posibilidades que la tecnología nos ofrece para construir nuevas formas de trabajar y generar bienestar entre nuestros empleados. A raíz de la pandemia, la necesidad de contar con una organización de los sistemas de trabajo internos que nos permitiera implementar de manera efectiva el teletrabajo quedó patente. En Adamo hemos escuchado esta nueva necesidad de nuestros empleados, quedando de manifiesto que el teletrabajo es una herramienta de flexibilidad laboral por la cual seguimos apostando una vez lo peor de la pandemia ha remitido.

De esta manera, en una primera fase proveímos a nuestros trabajadores con portátiles, facilitamos el traslado de pantallas, teclados y otros accesorios a los hogares, mejoramos la VPN e instalamos modernos e innovadores equipamientos para videoconferencias. Acompañamos estas medidas con otras mejoras a nivel de tecnología de la información que consideramos esenciales para adaptarnos a esta nueva realidad, como el fortalecimiento de la seguridad de los sistemas tecnológicos, la creación de una nueva Intranet para mejorar la comunicación interna, el establecimiento de la base de datos Infonova, mucho más escalable que la anterior, o la estandarización de diferentes procesos tecnológicos, de la mano de Optare y Wholesale. De esta manera, creamos una estructura sólida y robusta que nos ha llevado a mantener nuestra apuesta por el teletrabajo.

Este 2023, **hemos mantenido la posibilidad de realizar un tercer día de teletrabajo**, opción que ya se implementó en 2022. Hasta 2021, solo teníamos dos, por lo que consideramos que esta medida remarca nuestra apuesta por la flexibilidad y la conciliación.

Somos conscientes de que hay situaciones especiales que requieren un trato especial, por lo que nuestros profesionales pueden solicitar un 100% de teletrabajo en el caso de que estén cuidando de un menor de 12 años o de adultos que necesiten atención (en este último caso, el permiso se concede hasta un máximo de 8 semanas). Esta adaptación se adecúa a las modificaciones legales de la guarda de menores.

Somos conscientes de que el teletrabajo puede acarrear unos gastos extraordinarios en nuestros empleados, gastos específicos de consumo energético en los que no incurrirían en caso de acudir presencialmente a sus lugares de trabajo de manera diaria. Por ese motivo, y dada la situación socioeconómica actual y el aumento de los precios de la energía y la alimentación, concedemos una **ayuda de 10 euros mensuales** para cada trabajador, con el fin de paliar estos gastos derivados del teletrabajo. Creemos fundamental implementar medidas sociales de esta índole para garantizar el bienestar de nuestro equipo.

Asimismo, contamos con un horario flexible de entrada y salida de la jornada laboral para nuestros empleados, llamado Flextime. Nuestro objetivo es garantizar la comodidad y el bienestar de todos ellos, ofreciéndoles la mayor flexibilidad para que puedan organizar su tiempo de trabajo de acuerdo con sus necesidades personales y profesionales, manteniendo un nivel de eficiencia y productividad óptimo.

En 2023, hemos registrado un total de 25.164,82 horas de absentismo laboral (21.550 horas de absentismo en 2022). Para el cálculo de las horas de absentismo laboral se han tenido en consideración las siguientes partidas:

■ **Horas de enfermedad común.**

■ **Horas de accidente.**

■ **Horas por recaída enfermedad.**

Valoramos la conciliación y la desconexión

Buscamos integrar en nuestro ADN la promoción de la conciliación y la desconexión laboral, ejes fundamentales para una organización del tiempo de trabajo adecuado y el bienestar de nuestros colaboradores, nuestro objetivo fundamental. En ese sentido, contamos con un sistema "Flexible de Trabajo" (Flextime) que tiene las siguientes metas:

- Aumentar la flexibilidad de los empleados para adaptar el horario laboral a su vida privada.
- Aumentar la productividad, ya que las horas de trabajo se pueden adaptar fácilmente a la carga de trabajo, los objetivos y los plazos reales.
- Aumentar la eficiencia en el uso de los lugares de trabajo con el concepto de reserva con antelación planificada de las plazas de oficina de “escritorio interactivo”.

Mediante este sistema, establecemos la franja horaria de trabajo entre las 07:00 y las 21:00. Cada empleado puede determinar, siempre acordándolo con su manager, sus horas de entrada (de 07:00 a 09:30) y salida (de 15:00 a 21:00), de acuerdo a la jornada laboral y número de horas de cada empleado firmadas por contrato. Asimismo, se establece un tiempo mínimo de 30 minutos para comer.

Por otro lado, el sistema cuenta con un “Banco de Horas”: Cada hora de trabajo que exceda las 39 horas semanales es computada y acumulada en el banco - el límite que establece el sistema es de 40 horas, con lo que es imposible superarlo. Las horas en el banco de tiempo pueden ser intercambiadas para acortar jornadas de trabajo o días completos de descanso (nunca por salario), garantizando que cada empleado pueda jugar de manera flexible con sus tiempos de trabajo obteniendo una conciliación y una desconexión real, siempre manteniendo un acuerdo con el manager y permitiendo que los objetivos de la empresa sigan cumpliéndose.

Velamos por la salud y seguridad de nuestros empleados

Garantizar la salud y seguridad de nuestros trabajadores es una tarea que debemos acometer con responsabilidad y rigor. Este compromiso queda reflejado en nuestra Política de Prevención de Riesgos Laborales, que se fundamenta en cuatro principios básicos de seguridad:

- Cumplir con la legislación aplicable en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Promover la mejora continua de los comportamientos y niveles de Prevención de Riesgos Laborales.
- Involucrar a todo el personal de la organización en la responsabilidad de la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, incluyendo a contratistas y colaboradores en el compromiso activo en la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados.
- Fomentar la participación, información, formación y consulta de todo el personal, incluidos los trabajadores temporales y externos que desarrollen trabajos en las instalaciones, para mantener un adecuado nivel de prevención en la empresa.

Nuestros esfuerzos como compañía siempre van orientados a la identificación, prevención y mitigación de los riesgos, así como a evaluar aquellos que no se puedan evitar, siempre con la idea de combatirlos en origen y minimizar así sus impactos. En este sentido, apostamos por establecer medidas que antepongan la protección colectiva a la individual. Gracias a la efectiva acción preventiva, hemos conseguido cerrar el 2023 con ningún caso de accidente laboral con baja ni casos de enfermedades profesionales. Por otro lado, hemos registrado un total de 76 accidentes laborales entre nuestros proveedores y subcontratas durante este 2023, con un Índice de frecuencia de 51,9 y un Índice de gravedad del 0,96.

En línea con nuestra acción preventiva, en Adamo contamos con un Comité de Seguridad y Salud, formado por 3 representantes de los trabajadores y 3 representantes de la empresa. Dicho comité se convoca o bien por petición de alguno de sus miembros o a causa del surgimiento de algún tema relevante sobre seguridad y salud en la organización.

Cabe destacar que, en los convenios de aplicación para nuestros empleados, se establecen los principios básicos en materia de seguridad y salud que son de obligatorio cumplimiento una vez suscritos al convenio en cuestión.

El bienestar de nuestros empleados, una prioridad

Además de garantizar las condiciones físicas necesarias para un desempeño seguro y saludable del trabajo, consideramos que nuestra responsabilidad para con la salud de nuestros trabajadores trasciende esta barrera. Cada vez más, y especialmente a raíz de la pandemia, la salud mental de las personas trabajadoras es un aspecto a tener en cuenta para las empresas. Queremos cuidar en este sentido a nuestros empleados, por lo que impulsamos diferentes iniciativas que aspiran a lograr este objetivo:

Adamo Emotional Support Center (AESC): Desarrollamos este Centro de Ayuda con el objetivo de brindar un soporte y mejorar la salud mental de nuestros profesionales durante la pandemia de la COVID-19 a nivel individual. Tras la pandemia, hicimos un sondeo con nuestros empleados y se decidió mantener el servicio, dada la buena acogida que había tenido. Adamo pone este servicio a disposición de todos los empleados de la plantilla, ofreciendo dos consultas al mes gratuitas (o más, en caso de necesidad). Esta acción nos permite seguir fomentando uno de nuestros principales valores: "Felicidad y Bienestar".

Employee Survey: Como cada año, en 2023⁵ hemos lanzado una encuesta interna entre nuestros empleados con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con la compañía, sus inquietudes y sus motivaciones. Los resultados de la encuesta nos proporcionan datos relevantes que nos ayuden a incrementar aún más el bienestar de nuestros empleados y seguir construyendo un gran lugar para trabajar.

⁵ Esta información incluye los datos de accidentabilidad de 333 empresas registradas. El número de horas trabajadas por parte de las subcontratadas ha sido de 1.463.149 (1.690.859 en 2022).

En 2023 el *engagement index* de nuestros trabajadores se ha situado en un **96%, siendo este un hito de participación que ya se dio en 2022**. Asimismo, el 85% de los empleados ha declarado que Adamo es un “great place to work” (83% en 2022), y hasta un 91% ha afirmado sentirse orgulloso de explicar a otras personas que trabaja en Adamo (87% en 2022). Un 86%, además, ha manifestado su voluntad de pasar mucho tiempo trabajando con nosotros (82% en 2022). Todos estos indicadores suben significativamente respecto al año 2022. Otros indicadores destacados en los que obtenemos un alto grado de satisfacción a nivel interno son la credibilidad, el respeto, la justicia o la camaradería, valores todos ellos que compartimos y que deseamos que se reproduzcan en nuestros espacios de trabajo, tanto entre nuestros empleados como entre los empleados y la Dirección. Queremos profundizar en esta senda de mejora de la satisfacción interna, porque sabemos que solo cuidando a nuestro gran equipo humano seremos capaces de cerrar la brecha digital y conseguir nuestros objetivos.

Great Place to Work: Fruto de este trabajo, en 2023 hemos vuelto a recibir un reconocimiento de Great Place to Work. Entre otras cosas, este año se ha reconocido el buen resultado y el alto nivel de participación en la encuesta de clima laboral de Adamo. Estos parámetros nos sirven también para evaluar nuestro desempeño interno. Great Place to Work es una compañía que reconoce y construye Excelentes Lugares de Trabajo.



Friends & Family day: En 2023 hemos organizado el Friends & Family day, una jornada para que los empleados de Adamo podamos enseñar a nuestros amigos y familia las labores que llevamos a cabo en nuestro día a día y conozcan la parte técnica de nuestro negocio y oficinas. Esta jornada ha sido muy didáctica y enriquecedora, ya que distintos departamentos han organizado talleres específicos orientados al público adulto e infantil. Entre ellos, ha destacado el departamento de despliegue, que ha hecho una demostración de conexión de a fibra.



■ **Revalorización salarial:** Sabemos que el contexto inflacionario actual puede suponer una merma en el poder adquisitivo de las personas más vulnerables. Consecuentemente, a cierre del ejercicio 2022 implementamos una revalorización salarial del 4% a las dos categorías laborales más bajas dentro de nuestra empresa, **que se ha hecho efectiva en 2023 y que tenemos planeado ampliar a 2024**. Esta revalorización no viene exigida por ningún Real Decreto y es completamente independiente de las revalorizaciones que puedan haber acaecido por ascensos o rotaciones, así como por el performance y los beneficios de la empresa. Se ha aplicado sobre el salario base y las prorratas de las pagas extras según los grupos que marca nuestro convenio. Esta es una medida adicional de alcance plenamente social y económico, que busca garantizar unas condiciones dignas de vida para nuestros empleados aumentando su bienestar.

Ofrecemos beneficios sociales

Disponemos de diversos beneficios sociales para nuestros trabajadores. El objetivo de estos beneficios es aumentar su bienestar y mostrar nuestro agradecimiento por su labor. Los beneficios que ofrecemos son los siguientes:

- **Ticket restaurante:** ofrecemos un ticket restaurante de 20€/mes, con la opción de aumentarlo hasta a 200€ con la deducción correspondiente del salario bruto, siempre exento de IRPF.
- **Seguro médico privado:** colaboramos con Adeslas para ofrecer un seguro médico y dental completo para nuestros trabajadores.
- **Ticket transporte:** cubrimos hasta el 50% del coste de transporte público de nuestros empleados (fomentando así el uso de estos medios de transporte sostenible) hasta un máximo de 25€ al mes.
- **Descuento en gimnasio:** nuestros empleados pueden beneficiarse de reducciones muy drásticas en las tarifas de los gimnasios Andjoy.
- **Ayuda a hijos:** ofrecemos 1€ extra por día laborable a aquellos trabajadores que estén a jornada completa y tengan un hijo (o más) menor de 13 años.
- **Ticket guardería:** para facilitar el derecho a la educación de los más pequeños y ayudar a las familias, ofrecemos una ayuda de hasta 200€/mes para las madres y padres que trabajan en Adamo cuyos niños menores de 3 años no hayan podido acceder a una guardería pública y se vean obligados a ir a una privada.
- **Servicios Adamo:** ponemos a disposición de nuestros empleados un descuento de hasta 15€ al mes en todos los servicios y productos que ofrecemos, tanto para fibra óptica como para datos móviles.

Libertad de asociación y diálogo social

A finales de 2023, al igual que en 2022, el 100% de nuestros empleados están cubiertos por los Convenios Colectivos de aplicación. Concretamente, los convenios que aplican a nuestro equipo son el Convenio Sectorial de Empresas Concesionarias de Cable de Fibra Óptica (empleados de Adamo Telecom, S.L. y Adamo Telecom Iberia, S.A.U.) y el Convenio de Industrias Siderometalúrgicas de La Rioja (Knet Telecomunicaciones, S.L.U.).

Asimismo, con el fin de que nuestros empleados puedan ser partícipes de las decisiones que les afectan de manera relevante y puedan exponer sus inquietudes, contamos con un Comité de Empresa gestionado por nuestro departamento de Recursos Humanos, y respaldado por un abogado laboralista. El Comité de Empresa se ha reunido en un total de 3 ocasiones en 2023 (4 en 2022).

Un claro ejemplo de diálogo social dentro de nuestra empresa es la revalorización del 4% de los salarios que hemos llevado a cabo en 2023 para nuestras dos categorías laborales más bajas, medida de carácter social que ha sido alcanzada gracias a la negociación colectiva.

2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

La igualdad, equidad e inclusión son valores intrínsecos de Adamo. Trabajamos incansablemente para mejorar nuestro desempeño en esta materia, buscando crear un entorno de trabajo diverso y seguro para todos nuestros trabajadores.

Nuestro Plan de Igualdad

El plan de igualdad de Adamo tiene el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades a todos los niveles entre hombres y mujeres en los espacios de trabajo, así como garantizar que estos son espacios seguros para todas las personas. Uno de los proyectos relevantes a futuro que surgen en el marco de este plan es trabajar en la reducción de la brecha salarial, que planteamos como uno de nuestros objetivos centrales a nivel de Recursos Humanos para 2024.

Como parte de nuestras acciones para eliminar la brecha salarial, en 2023 hemos revisado todas las propuestas de aumentos salariales para asegurar que fueran equitativas. De cara a 2024 se ha fijado como objetivo corporativo la reducción gradual de la misma.

Por la diversidad y contra toda forma de discriminación

Contar con un equipo diverso y plural es sin duda un elemento que genera riqueza a nivel de equipo y que influye en mantener un clima laboral sano, abierto y tolerante. Por este motivo, manifestamos nuestra mayor condena a cualquier forma de discriminación, cristalizado en nuestro **Protocolo Anti-Discriminación**, dentro del cual impulsamos medidas específicas para la prevención de acoso discriminatorio, la prevención de acoso sexual o por razón de sexo, la prevención de la discriminación por embarazo o maternidad/paternidad y la prevención a la denegación de prestación de servicios. Este protocolo se va actualizando periódicamente, a fin de incluir los contenidos correspondientes a las nuevas normativas, tal y como se hizo en 2022 con la actualización por la Ley de Garantía Integral de la Libertad Sexual.

Manifestamos la explícita prohibición y rotunda condena en nuestro Grupo de cualquier trato discriminatorio por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, tanto entre directivos y empleados como con respecto a terceros.

Desde 2021, estamos adheridos al **"Charter de la Diversidad"** a través de la Fundación Diversidad, un proyecto impulsado por la Comisión Europea y el Ministerio de Igualdad, en línea con nuestro firme compromiso a favor de la promoción de los principios principales de igualdad, del respeto al derecho de inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles y del reconocimiento de los beneficios de la diversidad cultural, demográfica y social en la organización.

Accesibilidad e integración para personas con discapacidad

Todas las personas deben tener el derecho y la oportunidad de contribuir con sus capacidades al avance y desarrollo de nuestra sociedad. Consecuentemente, consideramos la inclusión social de todas las personas, independientemente de sus capacidades, a la hora de cubrir cualquier puesto de trabajo. Actualmente contamos con 7 empleados con discapacidad, cumpliendo con las directrices en la materia de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad (7 también en 2022). En Adamo las integramos adaptando sus actividades y trabajando siempre por la normalización.

Asimismo, fomentamos la creación de un entorno laboral que permita el acceso de las personas con discapacidad, adaptando los cuartos de baño y dotando a las personas con los adaptadores que necesiten para poder realizar su jornada laboral sin complicaciones, más allá de sus condiciones.

2.2.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Atracción del talento

Nuestros procesos de selección tienen como objetivo atraer el máximo talento posible a Adamo. Buscamos e identificamos diferentes formas de talento en las personas, y valoramos el talento innato que pueden traer a bordo los nuevos profesionales y los jóvenes. Nuestras entrevistas incluyen tests psicológicos destinados a descubrir estos talentos potenciales que queremos desarrollar en Adamo, acompañando así a las personas que entran a formar parte de nuestro equipo en su desarrollo profesional y personal, creciendo juntos. Tenemos un programa de talento al que damos especial relevancia y que nos permite alcanzar estos objetivos.

Nuestro nuevo programa de onboarding

Sabemos que los primeros días son fundamentales para nuestros nuevos empleados y su integración en nuestro Grupo. Para garantizar una buena adaptación del empleado, entregamos a cada nueva incorporación un detallado **Manual del Empleado** a modo de bienvenida, donde el empleado podrá encontrar respuestas a sus dudas respecto a qué es Adamo, qué puede esperar de nosotros, cómo se garantiza su seguridad en el trabajo, qué esperamos de él, qué políticas relevantes de la compañía debe conocer y qué recursos tiene a su disposición a nivel interno.

Adicionalmente, todos los nuevos empleados realizan unos cursos de formación básicos y obligatorios, que tratan los siguientes temas:

■ **Formación sobre el código de conducta**

■ **Formación sobre salud y seguridad**

■ **Políticas corporativas**

Estas formaciones se complementan con otras formaciones obligatorias que dependen del puesto y departamento de la persona que entra a formar parte de Adamo.

Nos volcamos en la formación y el desarrollo de nuestros empleados

Somos conscientes de la importancia de una estrategia de formación adecuada, tanto para impulsar el bienestar de nuestros empleados como para garantizar su correcto desempeño y con ello alcanzar nuestros objetivos como empresa. Por esta razón, de acuerdo con el compromiso establecido en nuestra **Política de Formación y Desarrollo Profesional**, hemos preparado un Plan de Formación para cada área a partir de un proceso de detección de necesidades basado en la realización de entrevistas tanto con los managers y directores.

De acuerdo con nuestra Política de Formación y Desarrollo Profesional, se establecen diferentes formaciones específicas, distribuidas en las siguientes categorías:

- **Formación Corporativa:** Conjunto de acciones formativas establecidas por la organización, destinadas a transmitir su cultura corporativa, políticas y código de conducta.
- **Formación Técnica:** Acciones formativas dirigidas al desarrollo de competencias técnicas, entendiendo éstas como los conocimientos, la experiencia y las habilidades que permiten la adaptación a las nuevas tecnologías y la ampliación de la base de conocimientos. Específicamente, hemos implementado formaciones en ciberseguridad y procesos tecnológicos que consideramos esenciales dada la naturaleza de nuestra compañía.
- **Formación en Prevención:** Acciones formativas dirigidas a reducir la siniestralidad laboral en la empresa y a mejorar las condiciones de seguridad en nuestros centros de trabajo.
- **Formación en Habilidades:** Acciones formativas dirigidas a proporcionar, potenciar y/o mejorar las habilidades lingüísticas, interpersonales y de liderazgo de los empleados.

Todas estas formaciones están sujetas a evaluación. Cuando un empleado las realiza, puede rellenar un cuestionario para señalar aquellos aspectos de mejora que considere pertinentes, con el objetivo de perfeccionarlas de cara al futuro. Estas formaciones no sólo están dirigidas a las nuevas incorporaciones sino también a las personas que ya formaban parte de nuestro equipo.

2023 ha sido el año en el que más hemos invertido en horas de formación hasta la fecha sumando un total de 10.496 horas, doblando el dato del pasado (ya que en 2022 se contabilizaron 5.134 horas en total).

Dado que hasta ahora nuestro nivel de rotación ha sido bajo, queremos mantenernos en esta línea cuidando a nuestros empleados y dándoles las herramientas necesarias para que puedan progresar a nivel profesional.

En Adamo contamos con la herramienta **HRider**, que nos permite evaluar y dar feedback 360 a nuestros profesionales. A través de la aplicación, lanzamos encuestas a nuestros empleados para conocer cuáles son sus planes futuros de desarrollo, permitiéndoles a ellos mismos elegir cuáles son las áreas en las que consideran que la organización debería centrar sus esfuerzos en el ámbito de la formación. Con la ayuda de los Talent Managers de HRider, elaboramos una amplia guía sobre Evaluación del Desempeño Profesional. Recíprocamente, como empresa aprendemos del feedback que recibimos de nuestros trabajadores, buscando la mayor transparencia y la mejora continua.

Formamos a nuestros empleados en sostenibilidad

Dentro de nuestro objetivo de seguir aumentando en todos los niveles el compromiso con la sostenibilidad, en 2023 hemos lanzado una serie de píldoras formativas ESG. De esta manera, hemos transmitido a la plantilla la importancia de actuar de forma más sostenible y los logros que queremos alcanzar en el marco de nuestra Estrategia ESG, alineando a todas nuestras personas a nivel de objetivos y conocimiento en materia de sostenibilidad.

En 2022, lanzamos píldoras formativas para formar a nuestra plantilla en materia de igualdad e inclusión. Estas estaban impartidas por expertos en la materia, que guiaban sesiones altamente participativas, basadas en el diálogo y proactividad. Además de lograr una gran implicación de todos los asistentes y sensibilizar a nuestro equipo del valor de la igualdad y la inclusión de todas las personas.

Formamos a nuestros empleados en ciberseguridad

En 2023, hemos reforzado muy ampliamente la formación y concienciación en materia de ciberseguridad y seguridad de información de toda la plantilla, mediante un plan de formación específico anual.

Taller de liderazgo inclusivo

Otra de las acciones de formación que hemos organizado en 2023 son 2 Talleres de Liderazgo Inclusivo para todos los empleados. Durante estas formaciones también se ha destacado la importancia de la empatía como herramienta fundamental para construir equipos respetuosos y para la comunicación (observando el papel crucial que desempeñan el lenguaje no verbal y la comunicación no violenta).

Desde Adamo queremos subrayar el altísimo nivel de asistencia que ha recibido esta formación como un signo de la importancia que los profesionales de la compañía dan a estas cuestiones.

Formación en compliance

En 2023 también hemos reforzado la formación en Compliance Penal del Grupo, organizando un curso de Compliance Penal Básico y dos “Compliance Coffee Breaks” para abarcar temas más específicos de la materia y puntos como las principales políticas de Adamo, el Canal Ético, la Matriz de riesgos penales de la compañía, etc. Además, hemos podido sensibilizar a la plantilla sobre los principios del compliance, los posibles riesgos que podemos encontrar en nuestro día a día y nuestras responsabilidades como trabajadores de Adamo.

2.3. Nuestros partners

2.3.1. PARTNERS LOCALES

En Adamo sabemos que no hay nadie que conozca y ame más su tierra que las personas que la habitan. Por ello, trabajamos con partners y empresas de las zonas en las que desplegamos la fibra, que actúan como verdaderos “héroes locales” cuyo empeño, trabajo y conocimiento de las áreas más rurales y remotas del país son parte fundamental del éxito de nuestra compañía. Los acuerdos con estos partners, que actúan como ejecutores, están supervisados por nuestra Oficina de Gestión de Proyectos.

En este sentido, en el equipo Residencial, dedicado al negocio de particulares, hemos seguido creciendo en número de colaboradores externos a lo largo de 2023, llegando a trabajar con más de 700 asesores de telecomunicaciones entre puntos de venta y equipos comerciales presenciales (500 en 2022).

2.3.2. GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES

Trabajamos con diferentes proveedores que son imprescindibles para que podamos ofertar nuestros productos y servicios. Somos conscientes de la importancia de cuidar de nuestros proveedores y garantizar que nuestra colaboración repercuta positivamente en todas las partes, en nuestro desempeño como empresa y también en todas las personas involucradas en los procesos. Por ello, velamos por garantizar una relación segura y que añada valor con todos nuestros proveedores, así como por asegurar que cumplen con los más altos estándares de calidad, transparencia y ética.

Para ello, se ha revisado en profundidad la política de Compras Corporativa que estaba en vigor, aprobándose una nueva versión durante 2023. La Política de Compras Corporativa (para un resumen de nuestras principales políticas corporativas, por favor consulte el apartado 4.1 de este Informe) define la gestión de los procesos de contratación que realizamos, que deben estar basados en los principios de libre competencia, objetividad, imparcialidad, transparencia y trazabilidad. Asimismo, sienta las bases para resolver conflictos que puedan surgir en el día a día y cuidar la relación con los proveedores una vez ya forman parte de nuestra red de partners.

Esta Política expone también la necesidad de promover que los proveedores contratados cumplan con un mínimo de requisitos ESG, que deben adherirse a nuestro Código de Conducta para Proveedores de Adamo desde 2022.

Entre otras cuestiones, el Código establece que nuestros proveedores deberán garantizar la inexistencia de todo tipo de explotación laboral o trabajo infantil, así como la tolerancia cero contra cualquier tipo de discriminación por origen étnico o cultural, sexo, identidad de género, orientación sexual, capacidades diferentes, nacionalidad, religión, edad, origen social o ideología, entre otros. Del mismo modo, conmina a nuestros proveedores a minimizar su impacto negativo sobre la biodiversidad, la explotación de recursos hídricos y a mostrar su compromiso en la lucha contra el cambio climático, siempre cumpliendo con todas las normas ambientales de aplicación. Otras cuestiones que nuestros proveedores deben cumplir según el Código son la libertad de asociación y negociación colectiva, garantizar una remuneración justa conforme a la legalidad, prohibir toda forma de corrupción o soborno y respetar la información confidencial y la privacidad de sus empleados.

Asimismo, en 2023 hemos trabajado e implementado un nuevo Procedimiento de Gestión de Contratos de Proveedores para formalizar los procesos de compras en toda la compañía. En este se establecen claramente la directrices y autorizaciones a seguir dentro de Adamo para gestionar contratos con nuestros proveedores.

Para minimizar los riesgos en la relación con nuestros proveedores y garantizar las mejores prácticas, en 2023 hemos elaborado un Procedimiento de Homologación de Proveedores. En este procedimiento se indican los criterios de ESG, solvencia económica, fiscal, legal y técnica que deben cumplir los proveedores antes de trabajar con Adamo. Uno de los aspectos más relevantes en nuestra Política de Compras y Procedimiento de Gestión de Contratos de Proveedores, es que el proveedor esté previamente homologado con los requisitos especificados por Adamo.

Esta homologación tendrá una vigencia de tres años, pero Adamo se reserva el derecho a solicitarla de nuevo en el caso de que se dé alguna situación que ponga en riesgo la adhesión al Código de Conducta, al desempeño ético o al desempeño medioambiental.

A nivel de procesos cabe destacar que en 2022 Adamo contrató al operador logístico Amara, que ha permitido profesionalizar la logística de la compañía. También en 2022 llevamos a cabo auditorías del proceso logístico de 4 de las 20 empresas que nos ayudan con el despliegue y mantenimiento de las redes de fibra. Estas últimas nos han permitido identificar puntos de mejora potenciales en aspectos como la coordinación interdepartamental, la gestión de inventarios o la trazabilidad de los materiales. Entre las acciones tomadas, destacamos la estructuración del proceso de compras creando las mesas de compras de la compañía que se han implementado de manera transversal.

Nuestra política de regalos

Entendemos que es habitual que algunos de nuestros proveedores, partners y otras relaciones comerciales quieran hacer ocasionalmente pequeños detalles a las personas con quienes hacen negocios. Es importante, sin embargo, que dichos regalos no afecten las actitudes comerciales de los empleados ni den la impresión de que pudieran hacerlo.

Por ello, contamos con una Política de Regalos que tiene como objetivo establecer las pautas a seguir en el caso de que se nos ofrezca un regalo o invitación, determinar cómo proceder y establecer las pautas de registro, autorizaciones y requisitos internos para mantener así una relación ajustada a los mejores estándares éticos con todos nuestros proveedores, también por nuestra parte.

Por ejemplo, ante cualquier situación en la que a uno de nuestros empleados le sea ofrecido un obsequio cuyo valor exceda el límite de los 50 euros establecido por la política, le recomendamos siempre sugerir a quien hace el regalo que done el valor del mismo a una entidad benéfica en nombre de Adamo.

Adamo means to fall in love with...

3

El medio ambiente

3.1. Cambio climático y huella de carbono

3.2. Uso sostenible de los recursos



INFORME
ANUAL
ESG
2023

adamo

3.1. Cambio climático y huella de carbono

La lucha contra el cambio climático es un aspecto material para nuestra compañía. Como empresa tenemos una gran responsabilidad a la hora de contribuir a intentar poner freno a este problema, al que no debemos dar la espalda. Somos conscientes, además, de lo mucho que esto afecta a las zonas rurales en las que operamos.

Por todo ello, estamos trabajando en incorporar estrategias, políticas y acciones dentro de nuestro modelo de negocio con el fin de cumplir el ODS 13 de las Naciones Unidas: reducir nuestra huella de carbono y generar un impacto positivo para el medio ambiente. Nuestro objetivo es ahondar en este camino durante los próximos años.

Un ejemplo concreto de este compromiso es la refinanciación obtenida tras nuestra alianza con Ardian, explicada en detalle en el apartado 1.3 de este EINF, que está ligada directamente al cumplimiento del objetivo de reducir nuestras emisiones de GEI, objetivo con el que estamos plenamente alineados desde un punto de vista corporativo. Dichos objetivos son los siguientes:

Alcance 1 + Alcance 2:

■ **Alcance 1** (reducción anual del 2,5% respecto al año base): nuestra flota de vehículos se renovó en octubre de 2021, y en 2023 se ha iniciado el camino hacia la sustitución progresiva de los vehículos existentes. Este año hemos adquirido 4 coches eléctricos, que ya han sido incorporados a nuestra flota.

■ **Alcance 2:** Durante 2023 hemos minimizado nuestras emisiones de CO₂ (market-based), pese a que el objetivo que nos pusimos en un primer momento fue reducirlas a 0. Nuestros 2 principales proveedores de electricidad tienen certificados de garantía de origen renovable desde 2021. Las emisiones netas de Adamo en 2023 han sido 1,48 toneladas (según metodología market-based).

Alcance 3

(reducción total del 10% respecto al año base para la categoría "Bienes de capital" hasta 2025, con objetivos específicos de reducción anual):

■ El alcance 3 representa la gran mayoría de las emisiones totales dada la expansión de la red en curso, pero al mismo tiempo es también el más difícil de influir. Dado que la categoría 3.2 'Bienes de capital' representa el 59% del total de emisiones de alcance 3, el objetivo se establece solo para esta categoría. El porcentaje de reducción anual del objetivo de la categoría "Bienes de capital" del Alcance 3 de Adamo es del 1,5% para 2024 y 8% para 2025, teniendo en cuenta el plan de negocios y el alcance actual de las actividades

de despliegue y adquisición de redes de la empresa. De cara al 2023, teníamos el objetivo de bajar un 0,5%, pero gracias al esfuerzo de Adamo hemos conseguido bajarlo un 43,7% respecto al año base (2021).

Los objetivos están estructurados sin tener en cuenta posibles eventos materiales que podrían afectar negativamente la evolución de nuestras emisiones de GEI (es decir, inflación, actividades corporativas como fusiones con otras empresas o el logro de subsidios). Si se necesitara una recalibración en el futuro debido a estos eventos, Adamo se acercará a los prestamistas con una propuesta.

Medimos nuestra huella de carbono corporativa

Para conseguir reducir nuestras emisiones de GEI, es necesario establecer objetivos realistas y ambiciosos de reducción. Asimismo, para establecer dichos objetivos necesitamos conocer nuestras emisiones. Por ello, este 2023 hemos seguido promoviendo el cálculo de las emisiones de Alcance 3, en línea con la iniciativa que inauguramos el año pasado. Esto nos ha permitido llevar a cabo un cálculo global de nuestra huella de carbono, ya que es precisamente en nuestros proveedores donde se concentran la mayor parte de nuestras emisiones. De esta manera, podemos identificar los flujos de actividad que generan mayores emisiones y las áreas de mejora que nos puedan permitir reducirlas fácilmente. Fruto de este ejercicio, hemos establecido objetivos de reducción hasta 2025, con el fin de satisfacer los compromisos obtenidos para nuestra refinanciación.

Nuestras principales emisiones de GEI identificadas son aquellas correspondientes a la adquisición a nuestros proveedores de los bienes, servicios y bienes de capital necesarios para nuestra actividad, tal y como se puede comprobar en la siguiente tabla:

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (TCO ₂ EQ ⁶)	2023	2022	Variación
Alcance 1	152,41	122,22	24,7%
Alcance 2 (market-based) ⁷	1,48	4,86	-69,55%
Alcance 2 (location-based) ⁸	106,71	129,13	-17,36%
Alcance 3	27.896,77	32.194,04 ⁹	-13,35%
Total (market-based)	28.050,66	32.321,12	-13%
Total (location-based)	28.155,89	32.445,39	-13%

Cabe destacar el descenso que se ha observado en las emisiones de Alcance 2 market-based con respecto al año pasado, reflejando nuestra proactividad a la hora de suministrarnos, cada vez más, con energía 100% renovable. Este descenso es causado directamente por el incremento del consumo de electricidad procedente de fuentes renovables.

Por otro lado, las emisiones de alcance 1 han aumentado notablemente debido al incremento de nuestra actividad, tanto desde una perspectiva de despliegue como comercial, hecho que impacta directamente en un mayor uso de nuestros vehículos de empresa.

Las categorías incluidas en el cálculo de las emisiones de Alcance 3 son las siguientes:

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (TCO ₂ EQ ¹⁰)	2023	2022	
FUENTE DE EMISIÓN	TCO ₂ eq	TCO ₂ eq	VARIACIÓN
3.1 Bienes adquiridos	10.323,42	9.295,21	11,06%
3.2 Bienes de capital	16.574,14	21.856,23	-24,17%
3.3.a Ciclo de vida de combustibles	31,38	19,96	57,21%
3.3.b Ciclo de vida de electricidad	30,77	39,70	-22,49%
3.3.c Pérdidas T&D de electricidad	0,16	0,59	-72,88%
3.4 Transporte & Distribución Upstream	3,75	249,70	-98,50%
3.6 Viajes de negocio	169,05	41,63	306,07%
3.7 Commuting de empleados	146,87	148,93	-1,38%
3.11 Uso de productos vendidos	617,23	542,09	13,86%
Total alcance 3	27.896,77	32.194,04	-13,35%

⁶ La fuente empleada para los factores de emisión en el cálculo de la huella de carbono, tanto para el alcance 1 como el alcance 2, son los factores de emisión del Ministerio de Transición Ecológica (MITECO). Para el alcance 3, se han utilizado factores de emisión, del Department for Environment, Food and Rural Affairs del Reino Unido (DEFRA), y del Exiobase, en el caso de los bienes, servicios y bienes de capital adquiridos. Affairs del Reino Unido (DEFRA), y del World Input-Output Database (WIOD), en el caso de los bienes, servicios y bienes de capital adquiridos.

⁷ Para el cálculo de las emisiones de alcance 2 market-based, se ha utilizado la información disponible públicamente en MITECO para cada comercializadora. En los casos en que esta información no estuviera disponible para una comercializadora, se ha utilizado el factor del mix residual de 2023 para comercializadoras sin GdO disponible en MITECO, que se sitúa en 0,273 kgCO₂/kWh (0,259 kgCO₂/kWh en 2022). La evolución de la intensidad de las emisiones debe realizarse analizando las emisiones market-based.

⁸ Para el cálculo de las emisiones de alcance 2 location-based se ha utilizado el factor de la Red Eléctrica Española para 2023, que se sitúa en 0,122 kgCO₂/kWh. Las emisiones de 2022 fueron calculadas con el factor de emisión 0,16 kgCO₂/kWh.

⁹ Los datos de las emisiones de Alcance 3 de 2022 se han recalculado en 2023 para asegurar la homogeneidad en los criterios de cómputo de las diversas categorías. Asimismo, se ha ajustado el cálculo de las unidades de routers vendidos.

¹⁰ Para calcular el Alcance 3 se han utilizado los factores de emisión del Department for Environment, Food and Rural Affairs del Reino Unido (DEFRA), y de Exiobase en el caso de los bienes, servicios y bienes de capital adquiridos.

Observamos que la mayoría de los indicadores relacionados con el Alcance tres han disminuido, con algunas salvedades que explicaremos a continuación.

La categoría **3.1 – Bienes adquiridos** ha aumentado debido al gran despliegue de fibra que hemos realizado estos últimos años. Este conlleva la nueva necesidad de mantener la red, lo que se traduce en la emisión de gases de efecto invernadero adicionales y que incrementan en función de la magnitud del despliegue. Dado que este año hemos implementado un nuevo sistema operativo que nos permite prever cuándo sucederán incidencias en la red, hemos realizado más desplazamientos y acciones de mantenimiento proactivas antes de que ocurran los problemas.

Otra categoría que ha aumentado es la **3.3 a – Ciclo de vida de combustibles**, ya que se han incrementado las necesidades de combustible en nuestra cadena de valor. Por su parte, la categoría **3.4 – Transporte y Distribución Upstream** ha descendido porque ya no dependemos de terceros para llevar a cabo este transporte.

La categoría **3.6 – Viajes de negocio** ha aumentado principalmente por dos razones: hemos incrementado los viajes internacionales debido a nuestras necesidades empresariales y hemos cambiado la compañía encargada de registrar nuestros desplazamientos por una más precisa. Estos factores han generado el aumento porcentual que reflejamos en la tabla, y de cara a 2024 nuestro objetivo es disminuir las emisiones asociadas a esta categoría.

La categoría **3.11 – Uso de productos vendidos**, que incorporamos en 2022, ha aumentado porque hemos incrementado nuestro número de routers vendidos y estamos incrementando nuestro mercado de retail.

El resto de las categorías han disminuido fruto de nuestro esfuerzo por reducir emisiones y gracias a la evolución de la intensidad de emisiones del mix nacional, que motivan el descenso en las categorías **3.3b - Ciclo de vida de electricidad y 3.3c - Pérdidas T&D de electricidad**.

Tomamos acción por una movilidad sostenible

Realizamos muchos desplazamientos para alcanzar todos los rincones del país. Por ello, hemos ofrecido incentivos financieros a nuestros trabajadores para que utilicen vehículos eléctricos. En línea con esto, hemos adquirido 4 coches eléctricos que anteriormente teníamos en renting.

Asimismo, ponemos a disposición de los empleados la iniciativa “Share Carpool”, para dar la oportunidad a nuestros empleados de tener una plataforma en la cual puedan coordinarse de manera efectiva con aquellas personas con las que compartan un trayecto similar de sus residencias a nuestro espacio de trabajo, con el objetivo de reducir nuestras emisiones de GEI relacionadas con el Commuting a la par que forjan vínculos personales relevantes.

En Adamo, por petición expresa de nuestros empleados, tenemos habilitado un parking para bicicletas en nuestras oficinas de Barcelona, facilitando que todos los empleados puedan utilizar este medio de transporte verde para acudir a su puesto de trabajo con total seguridad. Esta iniciativa, que se tomó en 2022, ha sido muy valorada por nuestros empleados y ha seguido vigente a lo largo de 2023.

Por último, tenemos un principio consistente en evitar los viajes de negocio en avión y sustituirlos por tren siempre que exista la posibilidad. De esta manera, contribuimos a reducir las emisiones de GEI y a fomentar un transporte más sostenible.

Eficiencia energética y uso de energías renovables

Impulsamos medidas de eficiencia energética y uso de energías renovables para minimizar nuestro impacto y contribuir a la transición energética. En este sentido, contamos con acuerdos con nuestros dos principales proveedores de electricidad, según los cuales el 100% de la electricidad que nos suministran proviene de fuentes renovables.

Asimismo, utilizamos únicamente bombillas LED en lugar de bombillas fluorescentes, lo cual reduce sustancialmente nuestro consumo energético, alcanzando así una mayor eficiencia energética.

3.2. Uso sostenible de los recursos

Nuestras principales fuentes de consumo de energía son la electricidad (59,5%) y los combustibles (40,5%). En relación con el consumo de electricidad, desde Adamo apostamos por la compra de energía verde con Garantía de Origen.

Consumo de energía

En la siguiente tabla se muestran los consumos energéticos de Adamo:

CONSUMOS ENERGÉTICOS	2023	2022
Electricidad (kWh)	874.676,28	807.057,37
Gasóleo (kWh)	109.382,43	59.635,42
Gasolina (kWh)	486.068,11	412.648,98
Total	1.470.126,82	1.279.341,77






Consumo de materias primas

En la siguiente tabla se muestran los consumos de materias primas de Adamo durante 2023¹¹:

CONSUMOS DE MATERIAS PRIMAS	2023	2022
Cableado de fibra óptica (km)	18.048,20	13.323,63
Total	18.048,20	13.323,63

El aumento en el despliegue de cableado durante 2023 se debe a que cada vez accedemos a zonas más rurales y remotas. En Adamo utilizamos una gran variedad de cables de fibra óptica para llegar a todos los rincones del país. Concretamente, este año hemos desplegado nuestra fibra en un total de 41 provincias de 14 comunidades autónomas.

Las 5 provincias donde se ha desplegado un mayor kilometraje de cableado de fibra óptica durante 2023 son las siguientes:

-  **Lugo: 2.300,47km**
-  **Alicante: 1.078,45km**
-  **León: 1.050,47km**
-  **Asturias: 1.571,30km**
-  **Murcia: 1.052,75km**

¹¹ El consumo de materias primas de oficina (tales como papel o tóner) es inmaterial en comparación con el consumo de cableado de fibra óptica y, por ende, no se reporta.

Cerramos el círculo

Estamos comprometidos con alargar la vida de los productos y materiales que utilizamos en nuestra actividad y en nuestras oficinas. Fruto de este compromiso con la economía circular, durante 2023 hemos dado una segunda vida al 89% (85% en 2022) de los routers y ONT (del inglés Optical Network Terminal) que quedan obsoletos en nuestro negocio debido a averías o bajas de clientes, gracias a un acuerdo con Redsla. Por otro lado, colaboramos con ACS Recycling para la gestión del reciclaje de nuestros equipos electrónicos y componentes que ya no se pueden utilizar.

Adicionalmente, en 2023 hemos estado trabajando en conseguir un acuerdo que supondrá la compra de routers renovados (renewed routers). Este acuerdo no ha sido sencillo, dado que el negocio de los "renewed routers" en España no representa tanto volumen de mercado. Estos routers pueden no haber sido usados por el cliente y simplemente haber sido devueltos. En Adamo somos los primeros en conseguir este acuerdo con una empresa como Amazon, y queremos potenciar el negocio sin que afecte a la calidad percibida por el cliente.

Otro ejemplo de nuestra apuesta por la circularidad es el acuerdo que firmamos en 2022 con la empresa TXO para reciclar, restaurar y vender los equipos de red que no utilizamos. TXO almacena estos equipos y los trata de vender durante un año (recibiendo Adamo el 50% de la venta en caso de producirse) y reciclando eventualmente los equipos si no han sido vendidos en dicho plazo.

Otra cuestión digna de mención es el hecho de que hasta el 91% de la red que hemos desplegado en 2023 ha sido sobre infraestructura ya presente (87,7% en 2022). Dentro de esta, destacamos que 36.266 km son de red troncal, 21.383 km son de acceso y 5.263 km corresponden a red de infraestructura propia. Tenemos una consigna muy clara: para todo nuestro despliegue debemos priorizar la reutilización de la infraestructura existente y recurrir únicamente a construir nueva infraestructura mediante obra si no hay ninguna otra alternativa. Esto permite un uso menor de materias primas, una adopción de principios de circularidad y un menor impacto en la biodiversidad.

De esta manera, conseguimos no generar residuos tecnológicos y dar una segunda vida a estos equipos de red, y, en caso de imposibilidad de darles esta segunda vida, reciclarlos. Adicionalmente, ganamos espacio en nuestro almacén, haciendo más eficientes nuestros procesos logísticos.

Por otra parte, hemos eliminado el uso de botellas de plástico en nuestras oficinas, conscientes de la importancia de reducir el uso de este material para mejorar nuestro impacto ambiental. Esta iniciativa, que se implantó en 2022, ha seguido vigente a lo largo de 2023.

Gestión medioambiental

En Adamo abordamos la gestión medioambiental mediante las distintas acciones definidas en nuestra estrategia ESG. Damos tanta importancia a la consecución de objetivos a nivel medioambiental, que hemos incluido criterios ESG en la remuneración variable de nuestros directivos.

No obstante, no apreciamos riesgos relevantes en esta materia que pudieran afectar de manera significativa al desarrollo de nuestras actividades. En línea con ello, no disponemos de certificaciones ni de provisiones o garantías para cubrir posibles riesgos en este ámbito. Con todo, uno de nuestros objetivos de cara a 2024 es adaptarnos a las diversas nuevas normativas europeas en materia de sostenibilidad. Entre ellas, queremos realizar una primera aproximación a una Taxonomía Verde, un nuevo análisis de materialidad (teniendo en cuenta el nuevo enfoque de doble materialidad) y reconfigurar nuestra estrategia en materia de ESG ahora que nuestra gestión corporativa de la sostenibilidad está en un estadio cada vez más maduro.

Biodiversidad: cuidamos nuestro planeta

Pese a que la protección de la biodiversidad, debido a la naturaleza de nuestra actividad, y de acuerdo con nuestro análisis de materialidad, no es un tema material para nuestra compañía y no realizamos operaciones en áreas protegidas, buscamos generar un impacto positivo en la misma, tomando una actitud proactiva a la hora de poner nuestro granito de arena en este asunto.

En 2023 no se han organizado acciones medioambientales con la plantilla porque nos hemos focalizado más en la parte social. Dentro de nuestras iniciativas a este respecto, destacamos la implementación del Programa de Voluntariado Corporativo (ver detalles en el capítulo 2.1).

Adamo means to fall in love with...

4

Integridad y buena gobernanza

4.1. Políticas corporativas

4.2. Gestión de riesgos

4.3. Ética y cumplimiento

4.3.1. Ética

4.3.2. Cumplimiento normativo y compliance

4.4. Información fiscal

INFORME
ANUAL
ESG
2023

adamo

4.1. Políticas corporativas





Tras una trepidante fase de crecimiento, en 2021 incorporamos a nuestro modelo de gobernanza un nuevo set de políticas corporativas orientadas a guiar y estructurar nuestras acciones como Grupo. 2022 y 2023 han sido años de consolidación y de refuerzo de nuestro modelo de gobernanza, contando con todas nuestras políticas plenamente operativas y desarrolladas. Adicionalmente, hemos revisado en detalle la Política Corporativa de Compras, creando una nueva versión más robusta y eficiente, con la incorporación del procedimiento de homologación de proveedores, requisitos de contratación y la creación de mesas especializadas de compras, entre otras.

A cierre de 2023, estas son las políticas corporativas con las que contamos en Adamo:

POLÍTICA ESG	Establece las directrices y líneas de actuación básicas de la estrategia ESG del Grupo, con el fin de integrar los aspectos éticos, sociales y medioambientales relevantes en nuestra estrategia y operaciones de negocio en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés.
POLÍTICA DE COMPRAS	Establece los principios generales de necesaria aplicación en las contrataciones de bienes y servicios del Grupo Adamo, garantizando un modelo de gestión de compras homogéneo, transparente, eficiente y sostenible.
POLÍTICA DE DUE DILIGENCE	Describe los principios básicos para la ejecución de los análisis y evaluaciones del riesgo de corrupción y reputacional, cuando intervenga la Administración Pública en las relaciones de negocio con Adamo.
POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA	Define las políticas y los sistemas de control interno para la prevención, detección y gestión del riesgo tributario. Su finalidad principal es garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales del Grupo conforme a la normativa que en cada momento resulte de aplicación.
POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL Y ANTIFRAUDE	Establece el marco general de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo de acuerdo con la ley 10/2010, de 28 de abril.
POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	Conforma la política del Grupo Adamo en materia de soborno y corrupción, estableciendo los principios básicos de actuación y las conductas prohibidas y remarcando la tolerancia cero con la corrupción y el soborno.
POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES	Define el marco general para la prevención y tratamiento de los Conflictos de Intereses de los empleados y terceros que trabajan en nombre de la Compañía.
POLÍTICA DE COMPLIANCE	Manifiesta el compromiso por parte del Grupo para la prevención, detección y respuesta a las conductas, obligaciones legales y compromisos voluntariamente asumidos de acuerdo con los principios y directrices contenidos en nuestro Código de Conducta, el Código Penal español y la Circular 1/2016 de la fiscalía general del Estado.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	Define formalmente qué se considera información confidencial y establece el marco general para evitar el uso de dicha información que pueda dar lugar a responsabilidades penales.
POLÍTICA DE PRIVACIDAD	Detalla el tratamiento que se realiza de la información de un usuario cuando visita el portal Web de Adamo, así como el tratamiento de datos llevados a cabo para nuestros Clientes y Usuarios.
POLÍTICA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	Asegura que se identifican las necesidades de formación del personal, y se satisfacen a través de acciones formativas, evaluando por parte del personal del Grupo el nivel de eficacia de las mismas, y, describe el plan de formación de los empleados.
POLÍTICA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Recoge la estrategia de IT de Adamo Telecom Iberia SAU y el compromiso con la aplicación de buenas prácticas, buscando cumplir con la normativa aplicable.
POLÍTICA DE COOKIES	Parte integrante de nuestras páginas web, a través de la cual informamos a nuestros usuarios sobre el tipo de cookies que se usa y con qué finalidad.
POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Garantiza la protección de la Seguridad y la Salud de los trabajadores, estableciendo principios, protocolos y líneas de actuación para cumplir dicho objetivo.
POLÍTICA DE CONTRATOS DE MANDATO	Establece las líneas de acción y procedimientos a seguir para la gestión, revocación y custodia de los poderes, así como de los poderes de los apoderados que representan a la Compañía.
POLÍTICA DE REGALOS	Fija unos estándares de actuación en relación con la aceptación de regalos. Estos no pueden, en ningún caso, afectar a las actitudes comerciales de los empleados de Adamo.

En Adamo contamos con una serie de órganos (comisiones) que garantizan el adecuado desarrollo de las Políticas anteriormente explicadas y constituyen un paso más hacia contar con un modelo de buen gobierno sólido, puntero y eficaz. Concretamente, contamos con las siguientes comisiones:

-  Comité de Nombramientos y Remuneraciones
-  Comité de Riesgos, Auditoría y Sostenibilidad (ARS). Es a este Comité, que forma parte del Board, al que se reporta la gestión de riesgos.
-  Comité de Operaciones Comerciales
-  Comité de Inversión

4.2. Gestión de riesgos

El cumplimiento y la gestión de riesgos corporativos son clave para el correcto funcionamiento de nuestro negocio. En Adamo contamos con un Procedimiento de Gestión de Riesgos Corporativos y un Mapa de Riesgos Corporativos para responder a los siguientes objetivos:

- Definir un marco y una estrategia que permita identificar y evaluar oportunamente las principales amenazas que pueden afectar a la Compañía, con el objetivo de poder detectarlas a tiempo y tomar las medidas adecuadas para reducir su probabilidad de ocurrencia y su impacto en caso de que se materialicen.
- Evaluar qué medidas están ya implantadas y/o por implantar para mitigar los riesgos previamente detectados.
- Desarrollar planes de acción cuando sea necesario, de forma que siempre se pueda implementar una mejora continua.
- Establecer la metodología sobre cómo realizar la identificación y evaluación de los riesgos de forma homogénea para todas las áreas y la comprobación de los controles, para poder elaborar un cuadro de mando que ayude a la Dirección en la toma de decisiones y realizar un seguimiento e informe periódico.

Hasta 2023, en nuestro Mapa de Riesgos tenemos identificados los siguientes factores que podrían verse potencialmente afectados en Adamo:

B2C, Ventas, Marketing:

- Inadecuada visión de la competencia.
- Comportamiento no previsible del mercado B2C.
- Canibalización entre unidades de negocio B2C.

Customer Operations:

- Elevados niveles de bajas de clientes.
- Elevados niveles de impago.
- Falta de capacidad de atención al cliente y/o elevados costes de la misma.
- Inadecuada aplicación de la normativa en materia de protección de datos.

Despliegues:

- Incorrecta planificación de red.
- Errores en la gestión de permisos.

Dirección:

- Ausencia y/o falta de seguimiento del plan estratégico.
- Falta de adaptación a los cambios tecnológicos.
- Falta de adaptación a los cambios regulatorios.

Finanzas:

- Desequilibrio patrimonial.
- Falta de liquidez.

IT:

- Caída o falta de disponibilidad de los sistemas informáticos.
- Ataques de ransomware.
- Fuga de información, incluida información personal.

Recursos Humanos:

- Inadecuada gestión y retención del talento.

Uno de los hitos del año 2023 a nivel de Prevención de Riesgos Laborales, ha sido la implementación, por primera vez, de la CAE (Coordinación de Actividades Empresariales). Gracias a esto, hemos podido documentar los riesgos inherentes a nuestras actividades como, por ejemplo, los riesgos del trabajo en altura. En Adamo queremos identificar, documentar y trabajar por controlar el máximo número de riesgos posibles en la mayor brevedad de tiempo.

Como parte de este proceso, nuestra Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad ha tomado la decisión de externalizar la gestión de riesgos y auditoría interna a partir del próximo año. La profesionalización de estos servicios comprenderá entre otros aspectos, la actualización de la Matriz de Riesgos Corporativa, la elaboración de un plan de auditoría interna anual, y la mejora del actual Procedimiento de Riesgos Corporativos. En enero de 2024, esta nueva entidad se incorporará definitivamente como un departamento externo. Con el objetivo de mantener su total independencia, este departamento reportará directamente a la Comisión y al Compliance Officer. Nuestra intención es que realice los trabajos registrados en el plan de auditoría, así como aquellos que sean recomendados por el Compliance Officer o el Consejo de Administración directamente.

En el transcurso del año 2023, no se han llevado a cabo auditorías de ningún tipo en la compañía.

4.3. **Ética y cumplimiento**

El éxito de nuestro negocio depende de la confianza que obtenemos de nuestros empleados, clientes y accionistas. Generamos credibilidad al adherirnos a nuestros compromisos, mostrar honestidad e integridad y alcanzar las metas de la empresa únicamente a través de una conducta responsable. Es fácil decir lo que debemos hacer, pero la prueba está en nuestras acciones.

Al considerar cualquier acción, nos gusta preguntarnos lo siguiente: ¿Esto generará confianza y credibilidad para Adamo? ¿Ayudará a crear un ambiente de trabajo en el que Adamo pueda tener éxito a largo plazo? ¿Puedo cumplir mis compromisos sin perjudicar a los demás?

La única forma en que maximizaremos la confianza y la credibilidad es respondiendo "Sí" a esas preguntas y trabajando todos los días para construir con franqueza los pilares y el crecimiento de Adamo.

A medida que continuamos fortaleciendo nuestra presencia en el mercado, nos comprometemos firmemente a realizar nuestras operaciones de acuerdo con las más altas normas éticas.

4.3.1. ÉTICA

Integramos los principios éticos en nuestra cultura

La integridad, la honestidad y el comportamiento ético son elementos esenciales para nosotros y forman parte de nuestras prioridades como Grupo. Únicamente mediante la aplicación férrea de principios éticos podemos asegurar una relación de confianza con todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, y podemos garantizar una práctica empresarial justa, humana y sostenible.

Por ello, disponemos de mecanismos elaborados con el fin de determinar cuáles son los principios éticos que deben regir nuestras actuaciones y de asegurar que se cumplen escrupulosamente.

Código de Conducta y Ética empresarial

Uno de los mecanismos más relevantes para garantizar un comportamiento ético de todas las personas que colaboran con nosotros y el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos es nuestro Código de Conducta y Ética empresarial, cuya importancia radica en los siguientes hechos:

- Define los pilares fundamentales de lo que consideramos las Best Practices en materia ética y conductual y establece pautas para seguir estos comportamientos y evitar conflictos que pudieran derivarse de una aplicación indebida de los principios.
- Supone una herramienta comunicativa que permite que nuestros principios éticos y de conducta sean conocidos por todos nuestros trabajadores y por cualquier persona o compañía que establezca una relación con nosotros.

Concretamente, el Código hace referencia a nuestros valores como eje inspirador de nuestro comportamiento ético, define la necesidad de generar un espacio basado en el respeto, la tolerancia y la no discriminación, alineado con las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, remarca la importancia de generar vínculos de confianza basados en la transparencia y la honestidad con todos nuestros grupos de interés, tanto interna como externamente, establece la necesidad de que el Top Management sea ejemplo y guía en la aplicación de estos principios y adopte una postura de diálogo y comunicación fluida con todos los trabajadores, expresa la relevancia que tiene cumplir con todas las legislaciones vigentes en cada territorio en el que operamos, fundamenta los principios de rendición de cuentas, lealtad y confidencialidad que deben seguirse y explica qué son los conflictos de intereses y cómo evitarlos, entre otras cuestiones relevantes.

De esta manera, avanzamos en el objetivo de garantizar que, por un lado, nuestros espacios de trabajo son lugares seguros y ejemplares y, por otro lado, que todas nuestras actividades son realizadas por todos nuestros empleados dentro del respeto máximo por todos los principios éticos y legales que correspondan.

Canal Ético

Sabemos que es fundamental contar con herramientas para garantizar que se cumplan los principios y códigos mencionados y para proteger a las personas que mantienen cualquier tipo de relación con nosotros. En consecuencia, tenemos a disposición de nuestros empleados, directivos, clientes, proveedores y cualquier otra parte interesada un Canal Ético. A través de este canal, cualquier persona puede elevar y comunicar a nuestro Órgano de Cumplimiento Normativo, con las mayores garantías de seguridad y confidencialidad, hechos o acciones que considere puedan transgredir la normativa tanto interna de Adamo (Políticas internas, Código de conducta u otras), como externa (legislación y/o regulación vigente).

En 2023, hemos adaptado este canal a la nueva ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción.

Con la finalidad de seguir mejorando este servicio, en 2024 trabajaremos por migrar el Canal Ético a una plataforma externa más robusta, afianzando la confidencialidad de los usuarios, mejorando la gestión interna de las comunicaciones, y habilitando más vías de comunicación seguras para los diferentes usuarios y/o denunciantes.

Este año no se ha producido ninguna denuncia relacionada con posibles vulneraciones de derechos humanos. Sólo se ha registrado una denuncia de otra índole que ha sido debidamente gestionada, y comunicaciones de asuntos comerciales y técnicos que han sido derivados a los departamentos correspondientes para su tratamiento.

En 2022 tampoco se produjo ninguna denuncia relacionada con vulneraciones a los derechos humanos, pero se recibieron 3 comunicaciones a través del Canal Ético que fueron debidamente resueltas.

4.3.2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y COMPLIANCE

En Adamo contamos con una Política de Anticorrupción y Antisoborno, en consonancia con nuestros principios y valores, así como con nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, y otras políticas aprobadas para garantizar la legalidad de nuestras actuaciones. Independientemente de dónde operamos, el compromiso con la integridad y la transparencia sigue siendo vital para nosotros.

Es por ello que, periódicamente, se organizan formaciones para ofrecer orientación sobre cómo prevenir el soborno y la corrupción. Asimismo, al inicio de la relación contractual con la Compañía, cada profesional recibirá formación sobre esta Política como parte del proceso de onboarding. Además, todos los profesionales participarán en una formación anual sobre el Código de Conducta, así como en otras formaciones requeridas.

En la misma línea de transparencia y cumplimiento, en Adamo contamos con un Modelo de Compliance, supervisado por el Comité de Compliance, compuesto por nuestro CEO, Directora de RRHH, CFO, CTIO, Director de Operaciones, Compliance Officer y un abogado. Los principales objetivos de la empresa en materia de cumplimiento son:

- Promover una cultura de cumplimiento y tolerancia cero con el incumplimiento normativo.
- Asegurar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y respuesta, el cumplimiento por parte de la organización en todas sus actividades y operaciones de toda la normativa aplicable, tanto la externa como el sistema normativo interno, evitando así posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.

El Modelo de Cumplimiento es dinámico y está bajo constante supervisión, actualización y mejora para tener en cuenta las modificaciones de la legislación aplicable, las modificaciones de la estructura interna de la Compañía o los conocimientos adquiridos por la experiencia práctica de la aplicación de este Sistema.

El Consejo de Administración es responsable de la supervisión del modelo de gobierno del Sistema de Compliance y de la aprobación de las estrategias y políticas generales. Asimismo, en Adamo contamos con un Compliance Officer, encargado de elaborar el Plan de Compliance Anual para prevenir, detectar y gestionar los riesgos derivados de la actividad de la empresa y establecer los mecanismos adecuados para su ejecución.

Adicionalmente, promovemos y fomentamos entre nuestros partners y, en general, terceras partes, la adopción de pautas de conducta coherentes con las definidas en esta Política, alineadas con nuestros objetivos de Compliance.

En 2023, nuestro sistema de compliance penal ha sido verificado por Bureau Veritas. A partir de esta verificación, se definió un plan de acción en el cual se estableció llevar a cabo una evaluación de riesgos penales, analizando cada aspecto de nuestras operaciones y procesos. Uno de los principales objetivos en 2024, es implementar un procedimiento de control operacional de los riesgos asociados a la matriz de riesgos penales por áreas, para fomentar la mejora continua del sistema de compliance penal del grupo.

Con el objetivo de visibilizar y sensibilizar sobre la importancia del sistema de Compliance Penal en el Grupo Adamo, hemos promovido diversas acciones formativas para todos los empleados. Hemos lanzado un curso online de Compliance durante el verano y dos "Compliance Coffee Breaks" en octubre y diciembre de 2023. En estas formaciones explicamos brevemente los principales riesgos penales identificados y los controles implementados, repasamos los principios básicos del Compliance, y visibilizamos las responsabilidades que tenemos cada uno como individuos, resaltando la implicación de todos. Además, presentamos las principales políticas de la compañía, el código de conducta de Adamo, el Canal Ético y los posibles conflictos de intereses que pueden surgir en el día a día de las diversas actividades. En la edición de diciembre, aprovechamos también para explicar la nueva matriz de riesgos penales del grupo.

En Adamo contamos con una Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Antifraude con el objetivo de avanzar en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (PBCFT), que hace más eficiente la prevención, detección y acción ante actos fraudulentos.

En dicha política, se establecen aquellas acciones que quedan estrictamente prohibidas al entenderse que pueden ser constitutivas de actividades delictivas en materia de PBCFT, y manifiesta el compromiso que adquirimos en mantener esta prohibición y establecer mecanismos de actuación para detectar infracciones. Asimismo, define aquellas acciones preventivas destinadas a proteger siempre a nuestros clientes, partners y proveedores contra el fraude, y explicita nuestro compromiso con el respeto por los derechos ajenos de Propiedad Intelectual e Industrial y con las normas y regulaciones relativas a competencia desleal, entre otras acciones encaminadas a cumplir con las mejores prácticas en materia de PBCFT y fraude.

4.4. Información fiscal

Cumplir con nuestras obligaciones en materia fiscal es una obligación legal y moral para nuestra compañía. Consideramos que es una manera más de generar valor para la sociedad, además de constituir una buena práctica de Buen Gobierno y ética empresarial, es por eso que tenemos implementada en la Compañía una **Política Fiscal**, integrada en la Política de Compliance del Grupo, que tiene como finalidad principal garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales del Grupo conforme a la normativa que en cada momento resulte de aplicación, ofreciendo la máxima transparencia en cuanto a las políticas fiscales de la Compañía y su firme decisión de evitar cualquier riesgo tributario en su operativa de negocio.

Nuestro resultado (antes de impuestos) del año 2023 ha sido de -59,0¹² millones de euros (-74.2 millones de euros en 2022), y no se ha realizado ningún pago en relación con el impuesto de sociedades¹³.

Durante 2023, en Adamo hemos recibido un total de 116.865.184 euros de subvenciones públicas (durante 2022, recibimos un total de 98 millones de € de subvenciones públicas, correspondientes al programa UNICO-Banda Ancha).

¹² Valores de 2022 y 2023 según criterio contable IFRS

¹³ Nuestras actividades empresariales se limitan al territorio español, con lo que todos los beneficios generados y todos los impuestos pagados reflejados en este informe corresponden a España.

ANEXOS

- I. Indicadores de Recursos Humanos
- II. Índice de contenidos de la ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad

ANEXO I Indicadores de recursos humanos

INDICADORES REFERENTES A CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional a cierre de ejercicio por país¹⁴

NÚMERO DE EMPLEADOS POR GÉNERO	2023	2022
Hombres	170	175
Mujeres	136	139
TOTAL	306	314

NÚMERO DE EMPLEADOS POR EDAD	2023	2022
Menos de 30 años	41	48
31 - 50 años	205	220
Más de 50 años ¹⁵	60	46
TOTAL	306	314

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2023	2022
Directivos y Managers	22	21
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	90	96
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	189	193
Operarios y técnicos	5	4
TOTAL	306	314

¹⁴ Todos los empleados de Adamo están ubicados en España.

¹⁵ La plantilla de más de 50 años ha crecido porque las necesidades de negocio de Adamo impulsan a buscar perfiles con experiencia.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y GÉNERO	2023		2022	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Hombres	170	0	175	0
Mujeres	136	0	139	0
TOTAL	306	0	314	0

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO	2023		2022	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Hombres	168	2	172	3
Mujeres	130	6	133	6
TOTAL	298	8	305	9

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPOLOGÍA DE CONTRATO	2023		2022	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Directivos y Managers	22	0	21	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	90	0	96	0
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	189	0	193	0
Operarios y técnicos	5	0	4	0
TOTAL	306	0	314	0

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2023		2022	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Directivos y Managers	22	0	21	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	89	1	95	1
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	183	6	186	7
Operarios y técnicos	4	1	3	1
TOTAL	298	8	305	9

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y EDAD	2023		2022	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30 años	41	0	48	0
31 - 50 años	205	0	220	0
Más de 50 años	60	0	46	0
TOTAL	306	0	314	0

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y EDAD	2023		2022	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Menos de 30 años	41	0	45	3
31 - 50 años	197	8	214	6
Más de 50 años	60	0	46	0
TOTAL	298	8	305	9

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y GÉNERO	2023		2022	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Hombres	173,85	0	179,45	0,84
Mujeres	137,86	0	131,29	0,24
TOTAL	311,71	0	310,74	1,08

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO	2023		2022	
	Completa	Parcial ¹⁶	Completa	Parcial
Hombres	172,23	1,62	175,71	4,58
Mujeres	132,36	5,50	126,63	4,90
TOTAL	304,59	7,12	302,34	9,48

¹⁶ La mayoría de los contratos a tiempo parcial son por guarda legal.

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2023		2022	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Directivos y Managers	21,92	0	21,74	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	93,03	0	97,96	0
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	192,01	0	186,31	1,08
Operarios y técnicos	4,75	0	4,73	0
TOTAL	311,71	0	310,74	1,08

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2023		2022	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Directivos y Managers	21,92	0	21,74	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	92,26	0,77	96,30	1,66
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	186,41	5,60	180,32	7,07
Operarios y técnicos	4,00	0,75	3,98	0,75
TOTAL	304,59	7,12	302,34	9,48

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y EDAD	2023		2022	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30 años	39,37	0	45,55	0,49
31 - 50 años	212,67	0	215,53	0,59
Más de 50 años	59,67	0	49,66	0
TOTAL	311,71	0	310,74	1,08

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y EDAD	2023		2022	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Menos de 30 años	38,55	0,82	42,01	4,03
31 - 50 años	206,37	6,30	210,67	5,45
Más de 50 años	59,67	0	49,66	0
TOTAL	304,59	7,12	302,34	9,48

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional durante el ejercicio

NÚMERO DE DESPIDOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos y Managers	0	0	0	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	1	0	4	0
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	2	6	1	3
Operarios y técnicos	0	0	2	0
TOTAL	3	6	7	3

NÚMERO DE DESPIDOS POR GÉNERO Y TRAMO DE EDAD	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menos de 30 años	1	1	0	0
31 - 50 años	0	4	4	2
Más de 50 años	2	1	3	1
TOTAL	3	6	7	3

Las remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional¹⁷

REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2023		
	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y Managers	116.512,77	95.790,29	110.861,19
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	55.833,40	50.882,77	54.238,20
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	32.914,71	27.595,13	30.184,55
Operarios y técnicos ¹⁸	16.501,80	18.887,70	18.410,52
TOTAL	48.909,58	35.313,39	42.867,05

¹⁷ El criterio empleado ha sido la remuneración real percibida por todos los empleados que han formado parte de la plantilla de Adamo durante 2023.

¹⁸ El cambio de tendencia que se observa entre 2023 y 2022 se atribuye al componente variable de la remuneración que perciben los operarios y técnicos. Al tratarse de una categoría con tan solo cinco personas, las pequeñas fluctuaciones en la remuneración percibida repercuten de forma significativa en el valor medio total.

REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2022		
	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y Managers	116.958,37	88.278,09	108.764,00
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	54.526,61	50.521,45	53.275,00
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	32.297,41	28.219,63	30.184,57
Operarios y técnicos	21.133,93	20.576,48	20.715,85
TOTAL	47.873,86	35.460,67	42.378,76

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD Y GÉNERO	2023		
	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	29.284,46	25.076,11	27.334,25
31 - 50 años	46.950,37	33.907,54	41.542,37
Más de 50 años	72.728,35	45.126,04 ¹⁹	58.007,12
TOTAL	48.909,58	35.313,39	42.867,05

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD Y GÉNERO	2022		
	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	29.227,89	24.458,35	27.041,85
31 - 50 años	46.290,61	34.038,30	41.055,53
Más de 50 años	77.625,34	51.796,56	64.710,95
TOTAL	47.873,86	35.460,47	42.378,76

¹⁹ La evolución de estos datos está justificada por el aumento del número de empleadas en esta categoría con respecto a 2022, junto con el hecho de que se está considerando la remuneración real percibida como criterio de reporting.

Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2023		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Directivos y Managers	116.512,77	95.790,29	17,79%
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	55.833,40	50.882,77	8,87%
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	32.914,71	27.595,13	16,16%
Operarios y técnicos	16.501,80	18.887,70	-14,46%
TOTAL	48.909,58	35.313,39	27,80%

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2022		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Directivos y Managers	116.958,37	88.278,09	24,52%
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	54.526,61	50.521,45	7,35%
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	32.297,41	28.219,63	12,63%
Operarios y técnicos	21.133,93	20.576,48	2,64%
TOTAL	47.873,86	35.460,47	25,93%

Para calcular este indicador, se ha aplicado la siguiente fórmula para cada una de las categorías y para la brecha total:

$$\text{Brecha total} = \frac{(\text{salario medio hombres} - \text{salario medio mujeres})}{(\text{salario medio hombres})}$$

Entre todos los resultados, queremos subrayar especialmente el de Directivos y Managers: si para 2022 la brecha se encontraba en un 24,52%, en 2023 hemos conseguido disminuir la disparidad en un 6,73%, lo que nos ha permitido reportar una brecha total de 17,79% para este nivel.

Asimismo, este es el primer año en que logramos obtener una brecha salarial negativa en la categoría de Operarios y técnicos, lo que significa que, en promedio, las mujeres ganan un 14,46% más que los hombres en estas ocupaciones. Este hito está en línea con los resultados que analizamos el año pasado, donde ya destacamos un considerable descenso en la brecha.

Aun así, seguimos trabajando en reducir la disparidad salarial en el resto de las categorías, e implementando políticas y formaciones que fomenten la igualdad e inclusión en toda la plantilla y en los procesos de desarrollo profesional.

Número de empleados con discapacidad a cierre del ejercicio, desagregado por categoría profesional

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	2023	2022
Directivos y Managers	0	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	2	2
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	5	5
Operarios y técnicos	0	0
TOTAL	7	7

Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales, desagregado por sexo

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes	0	0	1	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de jornadas perdidas por accidente laboral con baja	0	0	47	0
Número de horas trabajadas	304.491,78	241.770,12	315.807,09	230.670,27
Índice de frecuencia	-	-	3,17	-
Índice de gravedad	-	-	0,15	-

Índice de frecuencia: (número de accidentes de trabajo con baja / número de horas reales trabajadas por los empleados) x 1.000.000.

Índice de gravedad: (nº de jornadas perdidas / nº de horas reales trabajadas por los empleados) x 1000

Horas de formación por categoría profesional

HORAS DE FORMACIÓN	2023	2022
Directivos y Managers	701	803
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	3.771	2.101
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	5.992	2.154
Operarios y técnicos	32	76
TOTAL	10.496	5.134

El aumento de horas de formación se deriva principalmente de nuestra voluntad de cuidar al empleado, las necesidades de negocio y las nuevas formaciones ESG que se han implementado en 2023.

ANEXO II

Índice de contenidos de la ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITO: Modelo de negocio

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
<p>Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución. 	-	2-1 (2021) 2-6 (2021)	1.1. MODELO DE NEGOCIO

ÁMBITO: Riesgos a corto, medio y largo plazo

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
<p>Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.</p>	-	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	4.1. POLÍTICAS CORPORATIVAS

ÁMBITO: Políticas

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
<p>Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:</p> <p>1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativo.</p> <p>2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.</p>	-	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales	4.2. GESTIÓN DE RIESGOS

ÁMBITO: KPIs

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
<p>Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. - Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. - Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. - En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable. 	-	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques y que son materiales para la compañía	Los KPIs específicos en los distintos ámbitos se detallan en cada uno de los apartados indicados en los siguientes bloques.

ÁMBITO: Contenidos medioambientales

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
Global medio ambiente			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de cada ámbito material dentro de la dimensión Ambiental	3.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Sí ²⁰	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de cada ámbito material dentro de la dimensión Ambiental	3.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Economía circular.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Efluentes y residuos	3.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	No		-
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos ²¹ .	No		-
Uso sostenible de los recursos			
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	No ²²	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Agua	-
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Materiales 301-1 (2016)	3.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Energía 302-1 (2016)	3.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

²⁰ Debido a la naturaleza de la actividad de Adamo, el único tipo de contaminación material es la contaminación atmosférica. La contaminación lumínica y la contaminación por ruido no son materiales.

²¹ El Desperdicio de Alimentos no se considera material dada la actividad de Adamo, por lo que no se reporta ninguna información sobre él.

²² El consumo de agua no se considera material para la actividad desarrollada por Adamo. Si bien en el análisis de materialidad llevado a cabo se identifica el tema material "Uso sostenible de los recursos", este considera los consumos significativos derivados de nuestra actividad, esto es, los consumos energéticos.

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.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Emisiones 305-1 (2016) 305-2 (2016)	3.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Sí ²³	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Emisiones	-
Las 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.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Emisiones	3.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Biodiversidad	-

ÁMBITO: Cuestiones sociales y relativas al personal

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
Empleo			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo 2-7 (2021) 405-1 (2016)	ANEXO I – INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	Sí	2-7 (2021)	
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	Sí	2-7 (2021) 405-1 (2016)	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	Sí	401-1 (2016)	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2 (2016)	

²³ En la actualidad, no se ha realizado ningún análisis de impacto relacionado con las posibles consecuencias del cambio climático sobre el negocio de Adamo.

La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	Sí	No se reporta esta información	No se reporta esta información
Implantación de políticas de desconexión laboral.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo	2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR
Empleados con discapacidad.	Sí	405-1 (2016)	2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo	2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR
Número de horas de absentismo.	Sí	403-9 (2018) 403-10 (2018)	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo	
Salud y Seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo	2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí	403-9 (2018) 403-10 (2018)	
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Relaciones trabajador-empresa	2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	Sí	2-30 (2021)	
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sí	403-1 (2016)	
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.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Relaciones trabajador-empresa	

Formación			
Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Formación y enseñanza 404-2 (2016)	2.2.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí	404-1 (2016)	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	Sí		
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.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí		

ÁMBITO: Cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
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.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de derechos humanos y No discriminación 2-23 (2021) 2-26 (2021)	4.3.1. ÉTICA
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Sí	406-1 (2016)	
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.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Libertad de asociación y negociación colectiva	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de No discriminación 406-1 (2016)	2.3.2. GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	No	409-1 (2016)	4.3.1 ÉTICA
La abolición efectiva del trabajo infantil.	No	408-1 (2016)	

ÁMBITO: Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Anticorrupción 2-23 (2021) 2-26 (2021)	4.3.2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y COMPLIANCE
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Sí		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sí	413-1 (2016)	2.1.1. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS DONDE OPERAMOS

ÁMBITO: Cuestiones relativas a la sociedad

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos	2.1.1. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS DONDE OPERAMOS
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	Sí	203-1 (2016) 413-1 (2016)	
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	Sí	2-29 (2021)	
Las acciones de asociación o patrocinio.	Sí	2-28 (2021)	
Subcontratación y proveedores			
- La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; - Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Evaluación ambiental y social de proveedores	2.3.2. GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Sí	2-6 (2021)	
Consumidores			
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Seguridad y salud de los productos	2.1.2. GESTIÓN DE NUESTROS CLIENTES
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente	
Información fiscal			
- Beneficios obtenidos país por país. - Impuestos sobre beneficios pagados. - Subvenciones públicas recibidas.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Desempeño económico y Fiscalidad	4.4. INFORMACIÓN FISCAL

El presente Estado de Información No Financiera Consolidado 2022 (EINF 2022) de ADAMO TELECOM, S.L.U. (Sociedad Limitada Unipersonal) y sociedades dependientes (ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U. y KNET COMUNICACIONES, S.L.U.), en adelante Adamo, forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo, y se anexa como un documento separado al mismo. El EINF 2022 de Adamo da respuesta a Ley 11/2018, del 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

La información contenida en el presente EINF ha de permitir la comprensión, por parte del lector, de la evolución, los resultados, la situación, y el impacto de las actividades de Adamo respecto a las cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como las relativas al personal, incluidas las medidas para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con capacidades diferentes y su accesibilidad universal. El marco internacional de referencia utilizado para la elaboración de este informe es el establecido por los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

De conformidad con la Ley 11/2018, el presente EINF ha sido objeto de verificación por parte de un prestador independiente de servicios de verificación, EY (Ernst & Young), y cuyo informe de verificación independiente y conclusiones se adjuntan al final de este EINF.



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los Socios de ADAMO TELECOM, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de ADAMO TELECOM, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo II "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de ADAMO TELECOM, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo II "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de ADAMO TELECOM, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

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

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



Nuestra responsabilidad

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

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

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

- ▶ Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 1.3 "Comprometidos con la ESG", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



Fundamento de la conclusión con salvedades

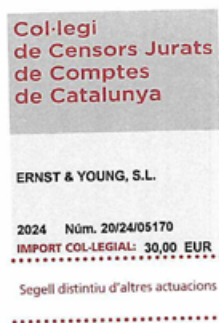
El Estado de Información No Financiera consolidado adjunto no incluye, tal y como se indica en el Anexo II "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad", la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, información requerida por la normativa mercantil en vigor en materia de información no financiera.

Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos de la cuestión descrita en el párrafo "Fundamento de la conclusión con salvedades", no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo II "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad" del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

26 de abril de 2024

**INFORME
ANUAL
ESG
2023**

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADO 2022
ADAMO TELECOM, S.L.U. Y
SOCIEDADES DEPENDIENTES

adamo