



**ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADO 2024
ADAMO TELECOM S.L.
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**INFORME
ANUAL
ESG
2024**

adamo
Fibra, móvil y caaalma





Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarría Fórum
Avda. Sarría, 102-106
08017 Barcelona

Tel: 933 863 700
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 2024, 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 5.3 "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 5.3 "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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 1.3 "Comprometidos con la sostenibilidad", 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 2024.
- ▶ 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 2024.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la Información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 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 5.3 "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

15 de abril de 2025

Estimados inversores, empleados, clientes y socios,

Es un placer dirigirme a vosotros a través del Estado de Información No Financiera 2024 para presentarme como nuevo CEO del Grupo Adamo. Aunque mi trayectoria con la compañía comenzó hace más de cinco años desde el cargo de CFO, este año he tenido la oportunidad de liderar la organización en una nueva etapa, en la que nuestros grandes retos son conseguir eficiencias y consolidar una relación de calidad y compromiso con nuestros clientes tanto mayoristas como minoristas, quienes han confiado en nosotros y en nuestra red de fibra óptica en la España rural.

En el Grupo Adamo nos hemos comprometido desde nuestros inicios a conectar comunidades rurales en España, muchas veces olvidadas, proporcionando acceso a una conectividad de alta calidad. Nuestro objetivo no sólo ha sido reducir la brecha digital, sino también hacerlo de manera sostenible, respetando y apoyando el entorno en el que operamos.

Durante todos estos años, hemos creado una relación cercana con nuestra comunidad de clientes, trabajando junto a ellos desde las fases iniciales del despliegue. Hemos organizado reuniones y charlas para escuchar sus inquietudes y necesidades, permitiéndonos adaptar nuestras soluciones para garantizar una conectividad que realmente marque la diferencia en sus vidas.

Sin embargo, nuestra relación con los clientes no se detiene aquí. Seguiremos fortaleciendo estos lazos mejorando nuestro servicio y atención al cliente. Vamos a continuar organizando eventos y talleres que fomenten el aprendizaje y la adaptación a los retos de las nuevas tecnologías, lo cual nos permitirá seguir estrechando relaciones, especialmente con clientes de perfiles senior, quienes valoran profundamente el apoyo en su integración al mundo digital.

En este marco de cambios y evolución estratégica, en Adamo identificamos la necesidad de reestructurar nuestro modelo de negocio. Este cambio estratégico nos llevó, durante 2024, a realizar un esfuerzo significativo para consolidar las dos antiguas áreas de Retail (adquisición de clientes y gestión de cartera) en una única unidad interna llamada *One Retail*, lo cual implicó una redistribución interna del equipo, generando importantes sinergias, con la ambición de lograr una gestión más eficiente, integral y centrada en el cliente.

Tras esta consolidación hemos lanzado nuestra nueva campaña de ventas, denominada *Caaalma*. Esta campaña está concebida como una iniciativa de posicionamiento sin promociones que refleja el espíritu de confianza y calidad que queremos transmitir a nuestros clientes. *Caaalma* ofrece un paquete de conectividad completo y de alta calidad a un precio muy competitivo, con la garantía de que estas condiciones se mantendrán en el tiempo. De este modo, buscamos que nuestros clientes disfruten de un servicio sin preocupaciones, con la tranquilidad de saber que su gestión estará siempre en buenas manos.

Por otro lado, al examinar esta nueva realidad de negocio desde una perspectiva más amplia, es evidente que la reducción del despliegue de fibra generará una mejora significativa en el desempeño ambiental de la compañía. Uno de los principales impactos será la disminución considerable de nuestras emisiones de Alcance 3, que hasta ahora representaban la mayor parte de nuestra contribución a las emisiones de gases de efecto invernadero.

Asimismo, seguiremos avanzando en mejorar la circularidad de nuestros dispositivos de telecomunicaciones, promoviendo prácticas más responsables a lo largo de su ciclo de vida. Seguiremos cerca y en contacto con ayuntamientos y poblaciones rurales, llevando a cabo acciones destinadas a fomentar el bienestar de nuestras comunidades y la protección de sus entornos, asegurando que nuestro impacto positivo contribuya al desarrollo sostenible en todos los niveles.

Por último, quiero agradecer a nuestro inversores, empleados, clientes, proveedores y socios la confianza que han depositado en nosotros. Gracias a su apoyo, hemos logrado construir una compañía que lidera el mercado de fibra óptica en las zonas rurales de España, mejorando la conectividad y facilitando el acceso a servicios digitales esenciales para el desarrollo de estas comunidades.

Juntos, continuaremos trabajando por un futuro más conectado, inclusivo y sostenible.

Atentamente,



Carlos Ávila
CEO del Grupo Adamo

1	¿Quiénes somos?	
	1.1. Modelo de negocio	9
	1.2. Nuestra visión, misión y valores	16
	1.3. Comprometidos con la sostenibilidad	17

2	Nuestro equipo, partners y la sociedad	
	2.1. Nuestra contribución a la sociedad	23
	2.1.1. Compromiso con los territorios donde operamos	23
	2.1.2. Acompañamos a nuestros clientes	33
	2.2. Nuestro equipo, la clave del éxito	39
	2.2.1. Cultura y bienestar	40
	2.2.2. Igualdad, equidad e inclusión	45
	2.2.3. Formación y desarrollo profesional	47
	2.3. Nuestros partners	50
	2.3.1. Partners locales	50
	2.3.2. Gestión de los proveedores	50

3	El medio ambiente	
	3.1. Gestión ambiental	54
	3.2. Lucha contra el cambio climático	55
	3.3. Uso sostenible de los recursos	69

4	Integridad y buen gobierno	
	4.1. Políticas corporativas	73
	4.2. Gestión de riesgos	76
	4.3. Ética y cumplimiento	78
	4.3.1. Ética	78
	4.3.2. Cumplimiento normativo y compliance	80
	4.4. Información fiscal	82

ANEXOS

I. Doble materialidad	84
II. Indicadores de recursos humanos	89
III. Índice de contenidos de la ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad	98

1 | ¿Quiénes somos?

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

INFORME ANUAL
ESG
2024

adamo
Fibra, móvil y caaalma

1.1. Modelo de negocio

En Adamo, nuestra actividad principal se centra en la prestación de servicios de telecomunicaciones, que abarcan servicios de información, asistencia telefónica y otras soluciones de comunicaciones electrónicas. Esto lo llevamos a cabo mediante el desarrollo y expansión de nuestra red de comunicaciones.

El Grupo Adamo (en adelante, "Adamo" o "el Grupo"), con residencia fiscal en España, está liderado por su entidad holding ADAMO TELECOM, S.L., la cual es propietaria del 100 % del capital social de sus dos filiales: ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U. y KNET COMUNICACIONES, S.L.U. Además, la sociedad dominante del Grupo Adamo es FIBRACOM SCA, que está bajo el control del fondo de inversión privado Ardian.

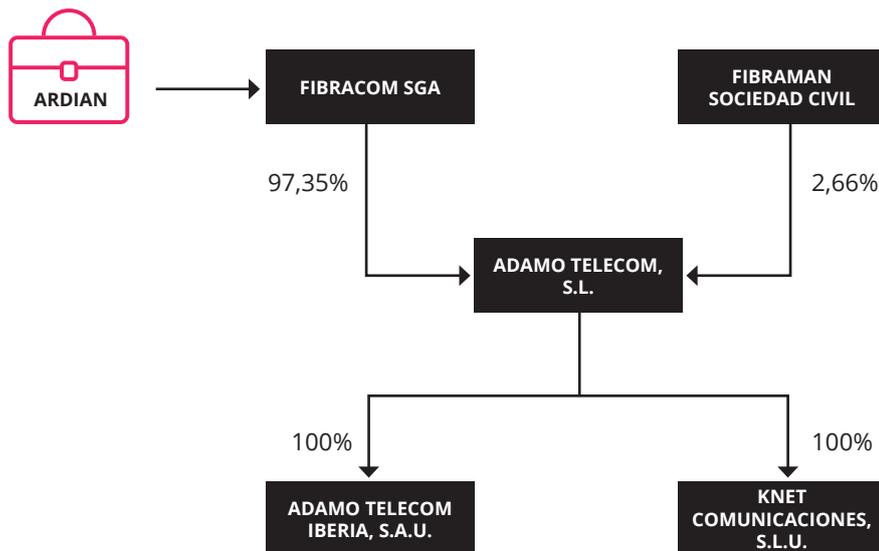


Figura 1: estructura societaria del Grupo Adamo.

Adamo en cifras¹



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.

2024 | Carlos Ávila, nuevo CEO y Caaalma En 2024 Carlos Ávila, quien previamente ocupaba el cargo de CFO, ha sido nombrado CEO. Este nombramiento tiene como objetivo acompañarnos en nuestra transición hacia un modelo de negocio que, si bien comenzó centrado en el despliegue de red, ahora se orienta a consolidar toda nuestra infraestructura existente para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes. Es en esta misma línea que hemos trabajado en el lanzamiento de nuestra nueva campaña de ventas denominada *Caaalma*. *Caaalma* se basa en este espíritu que pretendemos hacer sentir en nuestros clientes de confianza y calidad hacia Adamo, ofreciéndoles un paquete con un servicio de conectividad de calidad y muy completo a un precio muy bueno, y asegurándoles que estas condiciones se van a mantener en el tiempo, no teniendo que preocuparse por su gestión del servicio.

Líneas de negocio

Nuestro modelo de negocio es amplio y abarca diversos servicios dentro del sector de las telecomunicaciones. No nos enfocamos únicamente en clientes particulares, sino que también dirigimos nuestra oferta a empresas, administraciones públicas y al mercado mayorista, buscando mantener una sólida presencia en este último.

Nuestro propósito es que nuestra red de fibra óptica ofrezca un acceso a Internet rápido, fiable y seguro, llegando al mayor número posible de usuarios y organizaciones. En esta línea, destacamos las siguientes áreas principales de negocio:

■ **Particulares:** En Adamo trabajamos para llevar nuestra Mega Fibra a todos los rincones del país, con una estrategia enfocada en ofrecer estabilidad y confianza al cliente final, en un mercado marcado por ofertas cambiantes y mensajes inconsistentes.

Un ejemplo de esta filosofía es el lanzamiento de *Caaalma*, nuestro nuevo producto convergente de internet y telefonía móvil. Con *Caaalma*, buscamos ofrecer una solución definitiva y confiable para nuestros clientes, reduciendo las promociones temporales y apostando por la estabilidad. Esto se traduce en un precio final altamente competitivo y fijo en el tiempo, permitiendo que nuestros clientes disfruten de tranquilidad sin preocuparse por cambios en los términos de su contrato.

■ **Empresas:** Ofrecemos servicios B2B (business-to-business) a todo tipo de entidades, desde pymes y autónomos hasta grandes corporaciones. Nuestro objetivo es conectar a las empresas, independientemente de su ubicación, y apoyar especialmente al tejido empresarial en áreas rurales, fomentando su desarrollo, la creación de empleo y el impulso de la economía local. Adaptamos nuestros productos y soluciones tecnológicas a las necesidades específicas de cada empresa, considerando su tamaño y ubicación.

■ **Wholesale:** Este segmento incluye a los principales operadores del país, con quienes colaboramos estrechamente, especialmente para facilitar su acceso a las zonas rurales en las que hemos desplegado nuestra red de fibra. El ejercicio 2024 ha sido un año destacado por el crecimiento de nuestra cartera de clientes en el mercado mayorista, encontrándonos firmemente consolidados en este mercado, donde contamos con una posición estratégica clave para nuestro crecimiento futuro.

Estos operadores utilizan nuestra red, una práctica en la que fuimos pioneros en el ámbito rural y que ahora está ampliamente adoptada. Esta iniciativa tiene una fuerte dimensión social y colaborativa, generando beneficios tanto para los clientes como para la sostenibilidad.

Aspectos clave de 2024

Uno de nuestros principales hitos ha sido el nombramiento de nuestro nuevo CEO, Carlos Ávila, quien previamente ocupaba el cargo de CFO. Este nombramiento tiene como objetivo acompañarnos en nuestra transición hacia un modelo de negocio que, si bien comenzó centrado en el despliegue de red, ahora se orienta a consolidar toda nuestra infraestructura existente para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

Por otra parte, gracias a la ampliación de nuestros acuerdos con las principales operadoras españolas, hemos logrado llegar a más hogares y posicionarnos como uno de los proveedores clave de fibra óptica de vanguardia. En este sentido, en 2024, hemos seguido consolidando nuestra colaboración con los principales operadores del país, que están migrando hacia la fibra debido a su capacidad para soportar tecnologías y anchos de banda de última generación.

Estamos entrando en la fase final de la expansión de nuestra red, una vez hayamos cumplido con todos los compromisos adquiridos a través de las subvenciones, dando paso a una nueva fase de consolidación de nuestro despliegue ofreciendo el mejor servicio.

Además, hemos impulsado el despliegue de tecnología Backhaul 5G, buscando establecer acuerdos tanto con operadores como con empresas dedicadas a la gestión de infraestructura de telefonía móvil. También hemos avanzado en las tecnologías FTTF (Fiber To The Home) y FTTT (Fiber To The Tower), todo ello gracias al apoyo de las subvenciones obtenidas en 2024, las cuales han alcanzado un total de 3,1M millones de euros.

La colaboración público-privada es fundamental en nuestro modelo de negocio, ya que nos facilita el acceso a las zonas rurales de España, donde el despliegue de red resulta costoso. Gracias a esta colaboración, hemos logrado hacer viable económicamente el despliegue de una gran parte de la fibra a nivel nacional.

Hasta 2024 hemos logrado llevar red de fibra óptica a unos 3.201.388² hogares.

Queremos llevar al mercado mayorista nuestras soluciones de televisión y telefonía móvil, facilitando la venta a operadores locales con capacidades técnicas, comerciales o de negociación limitadas. De este modo, no solo consolidaremos nuestra posición como

el principal proveedor de fibra en la España vaciada y rural, sino que también pondremos al alcance de todas las comunidades nuestra tecnología de última generación, contribuyendo al cierre efectivo de la brecha digital.

²Número total de hogares desplegados acumulado a cierre 31/12/2024.

Ofrecemos a todos los operadores tarifas móviles óptimas y fibra óptica de vanguardia. En este sentido, hemos creado el concepto de MEGA FIBRA, que destaca por ser la fibra más potente del mercado (1000 Mbps) y por ofrecer una relación calidad-precio inmejorable.

Asimismo, nos enfocamos en adaptar nuestros servicios, desarrollando cada vez más opciones y centrando nuestra atención en los operadores locales, con quienes colaboramos estrechamente para que puedan ofrecer servicios de primer nivel a sus clientes en zonas rurales.

Queremos destacar que el negocio mayorista ha continuado su crecimiento de manera sólida, superando los 400.000 abonados. Este crecimiento se ha logrado gracias tanto a grandes operaciones nacionales como a la colaboración con operadores locales.

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.

En el segmento minorista, hemos realizado un esfuerzo significativo en 2024 al fusionar nuestras dos áreas internas de *Retail* (adquisición de clientes y gestión de cartera) bajo una única estructura: *OneRetail*. Esta reorganización tiene como objetivo aprovechar las sinergias y mejorar la eficiencia en la gestión del cliente, adoptando una visión más integral que apoye nuestra estrategia de consolidación a corto plazo y nos permita ofrecer el mejor servicio posible.

Nuestro nuevo producto Caaalma busca conseguir a través de un precio final muy competitivo y estable en el tiempo, que como cliente te relajes y no tengas que preocuparte por los cambios en los términos de tu contrato.

En 2023, implementamos un sistema de monitorización en tiempo real de nuestra red y puntos de servicio. Este sistema no solo detecta incidencias, sino que también genera bases de datos que nos permiten realizar intervenciones proactivas en la red. Además, informa a los clientes sobre incidencias masivas en su zona, de manera que, antes de que el cliente se comunique con nosotros, desde Adamo nos ponemos en contacto con él.

Por otro lado, nuestro equipo de Inteligencia de Huella, dedicado a estudiar e identificar oportunidades para optimizar el rendimiento de nuestra red de fibra, ha desarrollado una herramienta de análisis y gestión comercial. Esta herramienta nos ha permitido diseñar planes efectivos para ampliar nuestra presencia, incluso en las zonas más remotas de nuestra red. Nuestro objetivo para 2025 es extender este proceso a la gestión de la retención, soporte técnico y atención al cliente.

En 2024, 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 motivó en 2023, la ampliación de nuestro equipo de atención y escucha del cliente, contratando un nuevo call-center externo para atender a las solicitudes telefónicas.

Tendencias del mercado

Las tendencias que hemos identificado, tanto en el mercado como en nuestro propio desarrollo, y que podrían influir en nuestra evolución en los próximos años, son las siguientes:

- La tendencia inflacionaria y el aumento de los tipos de interés han tenido un impacto significativo en el plan de negocio de Adamo en los últimos años. Para mitigar la inestabilidad financiera, nos apoyamos en la protección frente a los tipos de interés.
- El fenómeno meteorológico de DANA en la zona del Levante ha causado daños en la infraestructura, lo que nos ha obligado a realizar un ejercicio de resiliencia para ayudar a los afectados a restablecer su capacidad de comunicación con sus seres queridos, mediante la reparación de nuestra infraestructura de telecomunicaciones en un tiempo récord.
- El tsunami regulatorio en materia de ESG (factores medioambientales, sociales y de buen gobierno), junto con las nuevas expectativas y objetivos establecidos tras nuestra refinanciación y alianza con el fondo de inversión Ardian, representa un cambio de paradigma para nuestra empresa. Esta transformación constituye una gran oportunidad para crecer de manera sustancial y mejorar nuestro desempeño en sostenibilidad.
- En cuanto a la transición hacia las tecnologías 5G, las compañías, incluida Adamo, estamos colaborando para ayudar a otras operadoras a expandir el 5G mediante nuestras redes de fibra óptica, tanto en zonas urbanas como rurales. Esto nos permite ofrecer mayores velocidades y latencias reducidas, factores esenciales para el funcionamiento de servicios avanzados.
- Alcanzar economías de escala representa un gran reto, pero también una oportunidad para transformar nuestro modelo de negocio y optimizar nuestra estructura de costes.

1.2. Nuestra visión, misión y valores

- **Visión:** Lograr 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.
- **Misión:** Cerrar la brecha digital en España, llevando fibra óptica de calidad a zonas rurales³ y remotas. Queremos facilitar su acceso y al mismo tiempo generar empleo en las comunidades locales. En este marco, hasta 2024 hemos logrado llevar la fibra a 3.201.388 hogares y hemos comprado una red de 91.604 hogares.
- **Valores:** En 2022 llevamos a cabo un importante proyecto de redefinición 360 de nuestros valores, el cual nos permitió integrar el valor de las opiniones de gran parte de nuestros empleados a través de talleres y workshops, alineando los valores de las personas que forman Adamo en los valores corporativos.

En Adamo, cultivamos una cultura empresarial basada en la naturaleza de nuestra compañía, que se sustenta en dos pilares fundamentales. El primero es nuestro compromiso con las comunidades rurales de España. Mientras que la mayoría de los operadores se enfocan en áreas urbanas, un 65% de nuestros clientes minoristas provienen de zonas rurales, un aspecto que apoyamos con orgullo. El segundo pilar está relacionado con nuestra historia reciente: desde nuestros inicios en 2004, hemos crecido de manera orgánica, destacándonos por nuestro dinamismo, resiliencia y ambición de expandirnos. Todo esto está profundamente integrado en nuestro ADN y en el de nuestro equipo.

En este marco, nuestros valores se dividen en tres ejes (éticos-sociales (60%), económicos-pragmáticos (20%) y emocionales-de desarrollo (20%):

- 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.

³ Consideramos zonas rurales a aquellas poblaciones con menos de 20.000 habitantes.

1.3. Comprometidos con la sostenibilidad

En Adamo, nuestro compromiso con los criterios ESG es fundamental, reflejando nuestros valores y misión. A través de nuestras actividades, apoyamos los ODS 8, 9, 10 y 11 de la ONU, integrando la sostenibilidad en nuestra estrategia empresarial. Nos esforzamos por promover las mejores prácticas, actuando con respeto hacia el planeta, la sociedad, las leyes y la ética, conscientes de nuestro rol como agentes responsables que deben contribuir al bienestar social.



En 2021, formalizamos un Senior Financial Agreement (SFA) que nos permitió obtener una financiación de 600 millones de euros. Posteriormente, en septiembre de 2023, ampliamos esta cifra en 350 millones de euros adicionales, alcanzando así una ampliación de liquidez total de 950 millones de euros. Esta cantidad asegura los fondos necesarios para garantizar la continuidad del negocio y seguir con la ejecución de nuestro plan de despliegue.

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. El SFA es un Sustainability Linked Loan (préstamo sostenible) que nos exige la consecución de objetivos en materia ESG:

- **Contribuir a cerrar la brecha digital**
- **Aumento de la igualdad laboral**
- **Reducción de la emisión de gases de efecto invernadero**

Integramos la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio

Nuestra prioridad es integrar de manera definitiva una visión amplia y holística de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio, incorporándola en todas nuestras acciones y principios como empresa. Queremos que este compromiso esté presente en cada uno de nuestros empleados, formando parte de nuestra cultura organizacional.

En este contexto, en 2024, llevamos a cabo una revisión integral de nuestra estrategia de sostenibilidad, con el objetivo de evaluar nuestra situación actual y definir una hoja de ruta sólida que nos guíe en el futuro. Para ello, junto con un equipo de asesoría externa, realizamos

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

un análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático (con más detalles en el capítulo ambiental), un ejercicio de doble materialidad conforme a los criterios de la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD) y nos preparamos para el futuro Informe de Sostenibilidad mediante un análisis GAP CSRD.

Por otro lado, otro aspecto que refleja nuestra integración de la sostenibilidad en nuestra operativa es el impulso al cierre de antiguas redes de cobre mediante el despliegue de fibra óptica. Esta transición no solo reduce el impacto ambiental, sino que también facilita el acceso a soluciones más actualizadas y eficientes como la fibra óptica, especialmente en zonas rurales.

Comité y Política ESG

En nuestro camino hacia la integración de la sostenibilidad, creamos el Comité ESG, encargado de establecer las directrices del Grupo en materia de sostenibilidad.

Este comité se reúne cada dos meses para revisar el progreso en relación con los objetivos corporativos, mediante un panel de indicadores ESG, y para analizar las acciones que se están implementando en este ámbito, en 2024 se ha reunido un total de 5 veces.

El Comité ESG está compuesto por los miembros del Comité de Compliance, el COO, la Directora de B2C y Marketing, y nuestra Sustainability Champion. Su composición es diversa, lo que permite representar de manera transversal las distintas áreas de negocio. En 2024, se han producido cambios en la estructura: el anterior CEO fue reemplazado por Carlos Ávila, quien asume ahora el cargo, y también se incorporó un nuevo CFO.

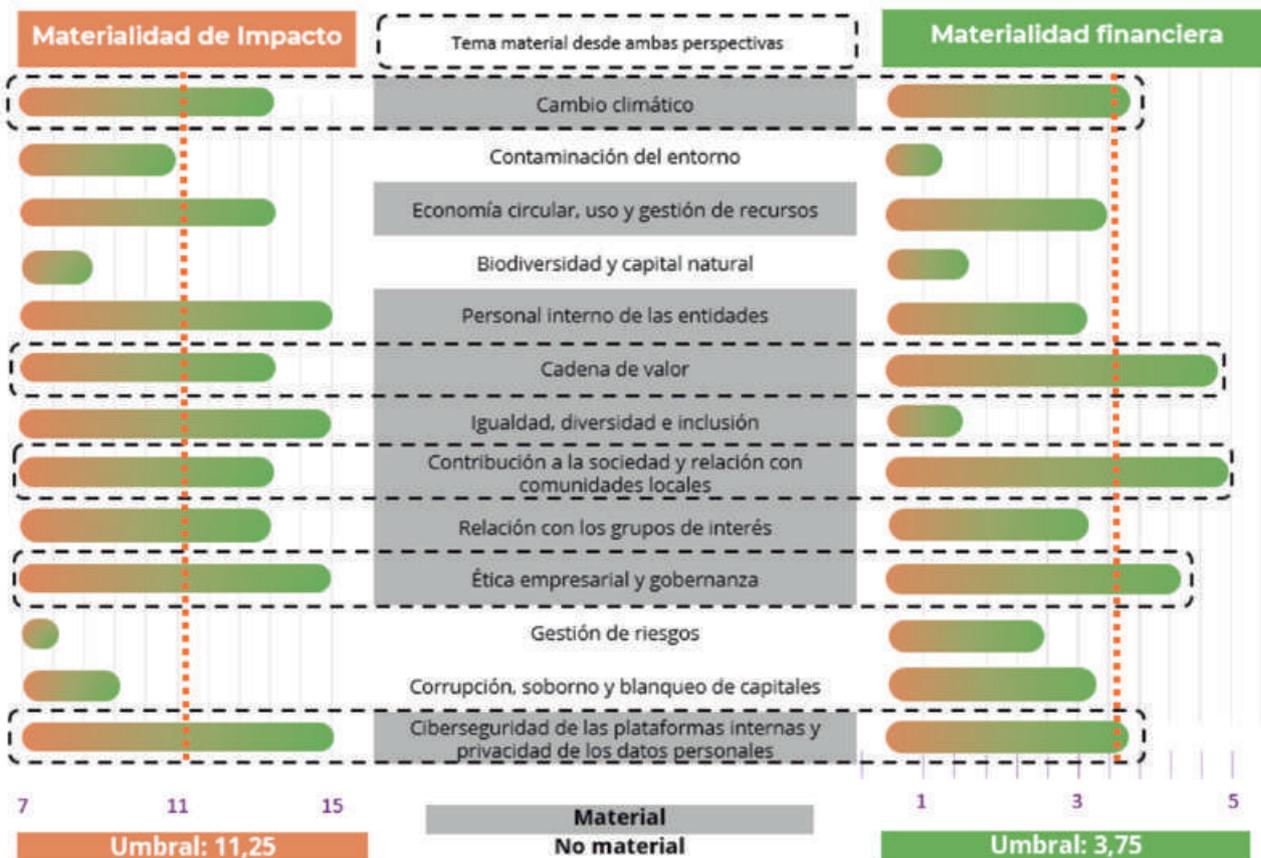
Además, contamos con una **Política ESG** que recoge los principios que guían nuestra apuesta por la sostenibilidad, las responsabilidades de la Dirección en este ámbito y las funciones específicas del Comité ESG. Esta política formaliza nuestro compromiso con la sostenibilidad dentro de un marco único, que se ha integrado en el conjunto 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 clave:



Parte del proceso de elaboración de esta Estrategia consistió en identificar los temas ESG más relevantes para nuestro Grupo, los cuales hemos actualizado en 2024 utilizando la metodología de doble materialidad propuesta por EFRAG, con el fin de cumplir con la CSRD. Fruto de este minucioso análisis de materialidad, llevado a cabo siguiendo la metodología rigurosa que se detalla en el Anexo: Doble Materialidad, hemos podido identificar los siguientes asuntos como los más relevantes desde las perspectivas financiera y de impacto para Adamo y sus grupos de interés en 2024:



Fuente: KPMG

En el marco de la Estrategia de Sostenibilidad 2021-2025, se establecieron las distintas iniciativas y acciones, con objetivos de cumplimiento que se actualizan anualmente. Tras tres años de cumplimiento excepcional, destacando algunos hitos relevantes como la elaboración de nuestra Política ESG, **para 2024 hemos definido 11 acciones concretas correspondientes a 4 de los ejes estratégicos de acción.** Estas acciones están encaminadas a generar un **impacto** positivo en los aspectos materiales identificados previamente, aterrizando este ejercicio teórico para generar efectos positivos tangibles.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIÓN	ESTADO
MEDIO AMBIENTE	Llevar a cabo un Análisis de Ciclo de Vida (ACV) de la cartera de productos existentes de la empresa, con el fin de incorporar y promover criterios de economía circular (uso de materiales reciclados y reciclables, minimización del consumo de agua y de la generación de residuos, etc.) a la hora de lanzar nuevos productos y trabajar en el proyecto de 'Logística Inversa' de Adamo, colaborando con los proveedores para potenciar la reciclabilidad de sus equipos.	Completado
NUESTRO EQUIPO	Llevar a cabo una encuesta anual de clima y cultura laboral y definir un plan de acción para aumentar el compromiso de los empleados.	Completado
	Definir un modelo de liderazgo y desarrollo del talento en la empresa, basado en las necesidades de los empleados y teniendo en cuenta las prácticas de diversidad e inclusión	
NUESTROS SOCIOS	Identificar y supervisar a los proveedores y socios clave para la empresa, evaluando el riesgo asociado a la relación y las actividades con ellos.	Completado
	Definir un plan de auditoría de proveedores (incluidas las cuestiones ESG), con especial atención a los socios locales y de implantación.	Completado
LA SOCIEDAD	Desarrollo de un Programa de Voluntariado Corporativo, liderado por y para empleados, para colaborar en cuantas iniciativas de digitalización y/o sociales lleve a cabo la empresa.	Avanzado
	Trabajar en el programa 'Customer Excellence' de la empresa..	Completado
	Adherirse a la asociación sin ánimo de lucro Autocontrol (organización de autorregulación publicitaria en España), para garantizar una publicidad responsable en la empresa: veraz, legal, honesta y leal.	Pendiente

Hemos completado el 90% del camino marcado en nuestras acciones estipuladas para 2024, lo que demuestra un avance significativo en la implementación de nuestras iniciativas en materia de sostenibilidad. Respecto a las acciones previstas para 2023, hemos conseguido un porcentaje de realización del 100%, durante 2025, actualizaremos la estrategia ESG con las acciones resultantes del ejercicio de análisis gap respecto a la CSRD y ejercicio de doble materialidad.

Por último, es importante resaltar que, para asegurar el cumplimiento y el compromiso con los planes de acción en materia de ESG, en Adamo creamos en 2021 la figura del *Sustainability Champion*. Esta posición juega un papel fundamental en la implementación, el seguimiento y el logro de los objetivos establecidos, con el propósito de generar el mayor impacto positivo en el Medio Ambiente, la Sociedad y la Buena Gobernanza

En Adamo contamos con objetivos ESG ligados a la remuneración variable de todos los empleados de la compañía, incluidos los directivos, como parte de estrategia por incorporar los objetivos ESG dentro de los objetivos globales de la compañía, dando un paso más en la integración de la sostenibilidad dentro de nuestro marco de gobernanza.

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
2024

adamo
Fibra, móvil y caaalma

2.1. Nuestra contribución a la sociedad

2.1.1. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS DONDE OPERAMOS

En Adamo, nuestro compromiso con la sociedad va más allá de respaldar iniciativas sociales y generar valor fuera de nuestra actividad empresarial. Nuestra misión se basa en cerrar la brecha digital en las comunidades rurales de España y en impulsar su desarrollo, contribuyendo a reducir las 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.

Participamos en el desarrollo de las comunidades locales

Nos caracterizamos por desplegar fibra donde no llega nadie más. Con la fase de despliegue acercándose a su conclusión, quedan muy pocos territorios por cubrir. Nuestra fibra de alta velocidad y nuestra infraestructura nos permiten ofrecer un servicio de calidad y basado en la tecnología más avanzada.

Contribuimos 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.

Nuestra manera de desplegar red se apoya del *know-how* local, colaborando en cada proyecto con diferentes operadores y actores locales que conocen el terreno donde vamos a operar. De esta manera, contribuimos tanto directa como indirectamente a la generación de empleo local en estas áreas, revitalizando comunidades que, debido a la brecha digital, habían perdido oportunidades y dinamismo.

Sabemos que la falta de conectividad es uno de los principales factores que impulsan el despoblamiento de las zonas rurales en España. Por ello, en 2023 llevamos a cabo un *Estudio del Impacto Socioeconómico* para medir el efecto de nuestro despliegue de fibra en estas comunidades, para el cual hemos actualizado los indicadores de desempeño en 2024, para analizar la evolución.

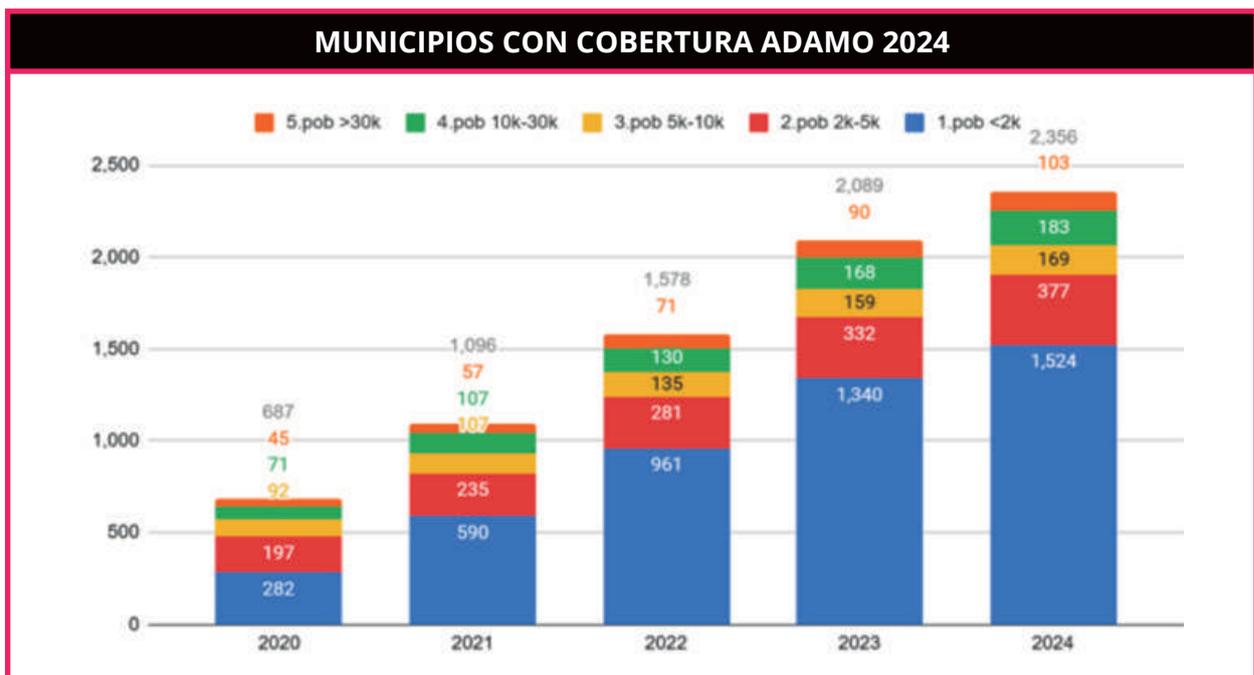
Antes de realizar nuestro análisis, se examinaron las principales características de las comunidades rurales españolas:

- Pequeñas
- Muy dispersas en el territorio.
- Población en decrecimiento
- Ligera mayoría de hombres que de mujeres.
- 44% más de paro que las ciudades

Para fundamentar nuestro estudio en datos cuantitativos, se analizaron indicadores como el número de habitantes, empresas, afiliados a la Seguridad Social y renta media, entre otros. Basándonos en estudios previos sobre el impacto de la conectividad en zonas en riesgo de despoblación, se concluyó que la llegada de la fibra de Adamo tiene un efecto positivo en frenar este fenómeno.

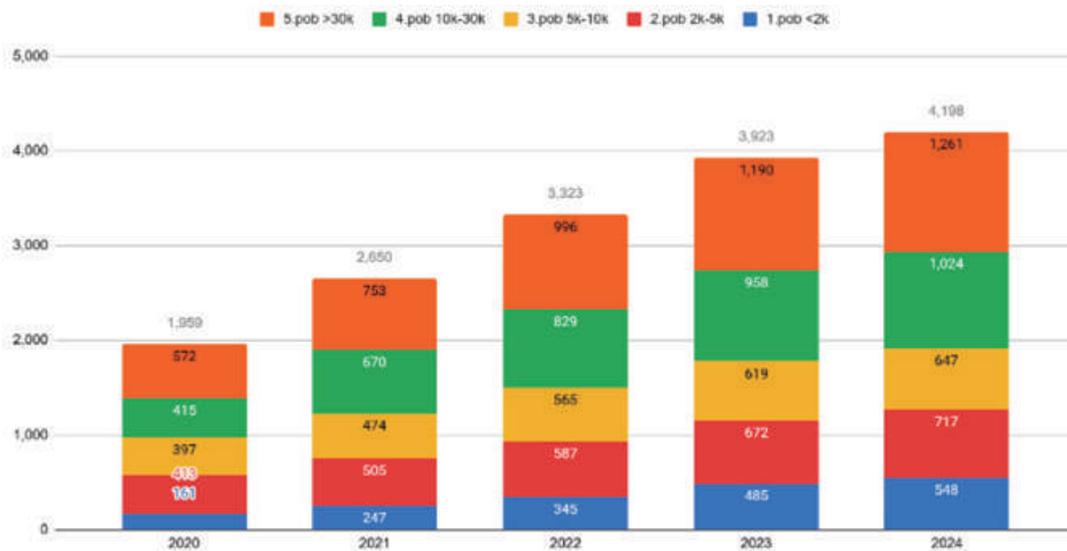
Aunque aún es pronto para medir el impacto total, en estos primeros años de actividad ya se observa un ligero aumento tanto en la población como en la renta media.

Hemos actualizado a cierre de 2024 los principales indicadores de este estudio y se confirma que, hasta 2024, hemos logrado conectar más de 2.300 municipios españoles con fibra de Adamo, lo que representa el 29% del total de municipios en España (7.806 en total).



Estos comprenden en su conjunto un total de 4,2 millones de residentes permanentes. Además, el 65% de nuestra infraestructura abarca municipios con menos de dos mil habitantes.

POBLACIÓN DIRECTAMENTE BENEFICIADA POR LA COBERTURA ADAMO 2024



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.

Acción social

Además del impacto social que nuestra propia actividad genera, desde Adamo llevamos a cabo diferentes iniciativas BTL (Eventos de tamaño reducido y hechos ad hoc para cada localidad), un total de 318 (321 en 2023) en torno a un total de 113 pueblos diferentes, la cuales buscan generar bienestar en nuestras comunidades:

Eventos Adamo

Este tipo de eventos tiene como objetivo posicionar a la compañía en las comunidades rurales donde operamos, acercándonos a los vecinos y participando en celebraciones locales, como fiestas mayores, ferias artesanales y carreras. Durante estos eventos, proporcionamos información comercial y ofrecemos la oportunidad de contratar nuestros servicios. Aprovechamos las festividades populares con gran afluencia de público y, en colaboración con canales de ventas, llevamos a cabo acciones atractivas para captar el interés de los vecinos. En 2024, hemos realizado un total de 144 eventos de este tipo.

Talleres senior

Colaboramos con los ayuntamientos de las regiones en las que operamos para acercar Internet a los perfiles más senior. Les brindamos apoyo en el uso del móvil, enseñándoles a utilizar aplicaciones de comunicación como WhatsApp y a realizar videollamadas. Este enfoque está completamente alineado con nuestra misión de cerrar la brecha digital en toda nuestra área de actuación, asegurándonos de que nadie quede atrás. Queremos mostrarles los beneficios de la fibra óptica y cómo podrán estar más conectados con sus seres queridos. En 2024, hemos realizado un total de 24 talleres dirigidos a este colectivo.

**Talleres Control Parental**

Colaboramos estrechamente con las AMPAS (Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos) ofreciendo formación sobre control parental, un tema que preocupa tanto a padres como a docentes en la actualidad. Nuestro objetivo es ayudar a las familias a conocer herramientas y opciones que garanticen una navegación segura para sus hijos. En estos eventos, presentamos nuestra propuesta de fibra Adamo, destacando el mecanismo de control parental que ofrece. Esta herramienta permite a los más pequeños navegar por Internet de forma segura, brindando tranquilidad a los padres, y ayudando a que todos vean la tecnología como una valiosa herramienta de formación, comunicación y entretenimiento. En total, hemos realizado 5 talleres sobre este tema.

**Patrocinios**

Hemos establecido acuerdos de patrocinio y sponsorización de tamaño medio, buscando un mayor impacto a nivel provincial en comparación con acuerdos más pequeños. Estos acuerdos están enfocados en entidades con una fuerte presencia e implantación local, lo que nos permite aprovechar su reconocimiento público, como el Cultural Leonesa, el CF Badalona, La Molina, el Adamo Night City Trail, las Cursas de la Safor, entre otros. En 2024, hemos sumado 6 nuevos acuerdos con entidades de gran repercusión provincial, entre ellas: Overtrail Navarra, CD Utrera, Asturias BTT y CF Badalona.

Uno de los eventos más destacados de 2024 ha sido el Night City Trail, en el cual Adamo ha participado como principal patrocinador, dando nombre a la carrera (Adamo Night City Trail), que ha tenido una gran repercusión en toda la zona de Cantabria. Además, destacamos nuestra participación en Las Cursas de la Safor, un conjunto de carreras que se celebran en varias poblaciones de la comarca de Valencia.

Desde hace más de 4 años, apostamos por la colaboración con entidades deportivas y culturales de las localidades en las que estamos presentes. Nuestro objetivo es estar cerca de las personas y las agrupaciones locales, involucrándolas en nuestros proyectos. Apoyamos especialmente el fomento del deporte en entidades arraigadas y, en su mayoría sin ánimo de lucro, centrándonos en patrocinar las categorías infantiles y juveniles.

Nuestro apoyo también se extiende a sectores menos visibles, como el deporte femenino, que lucha por hacerse un hueco en la competición. Colaboramos activamente en la organización de torneos y brindamos apoyo en disciplinas como fútbol sala, ciclismo, baloncesto y fútbol 11. A través de estas acciones, buscamos resaltar valores como la superación de prejuicios, la participación plena, la normalización y la igualdad de oportunidades.



Adamóviles

Nuestros “Adamóviles” son vehículos industriales (furgonetas) vestidos 100% Adamo. Su función es realizar rutas por todas las zonas rurales en las que operamos y facilitar a la población el contacto presencial con nuestros asesores comerciales sin tener que desplazarse de su pueblo. En 2024 hemos estado trabajado con 25 Adamóviles (20 en 2023).



Asociaciones y AMPAs

Contamos con un plan específico de propuesta de valor basado en patrocinios y apoyos a asociaciones deportivas y culturales, entidades vecinales y AMPAs en las localidades donde tenemos presencia. En el ámbito deportivo, nuestro foco se encuentra en el deporte infantil, femenino y para personas con necesidades especiales.

Estas asociaciones desempeñan un papel clave en filtrar y hacer llegar nuestra marca y comunicaciones al tejido social de cada localidad. En 2024, hemos cerrado acuerdos con 19 nuevas asociaciones (52 en 2023), de un total de 155 asociaciones con las que colaboramos (172 en 2023) y hemos organizado más de 45 eventos.

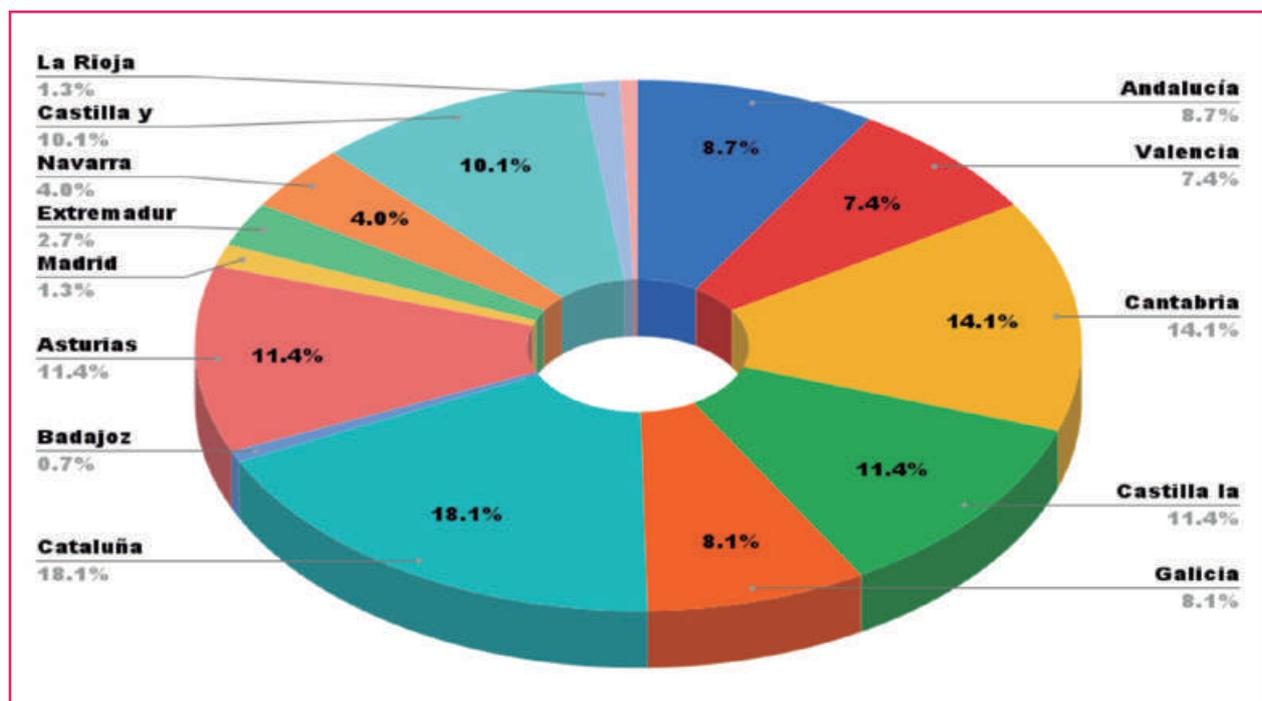


Figura 3: Colaboraciones con asociaciones por CCAA a cierre de 2023.

RRPP (Relaciones Públicas)

Nuestras campañas de RRPP tienen un enfoque local, personalizando las comunicaciones para adaptarlas a las particularidades de cada región. Promovemos noticias que generan un sentido de pertenencia, como los avances en los despliegues en las distintas provincias, los éxitos de los clubes deportivos locales, los acuerdos de colaboración con los ayuntamientos, el apoyo a eventos de interés municipal y provincial, y la difusión de nuestras ofertas accesibles para todos.

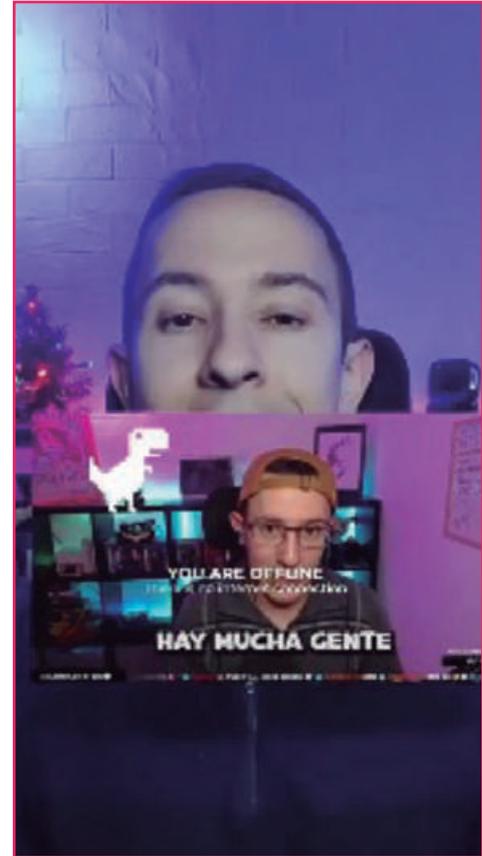
Las ofertas especiales, como las dirigidas a personas mayores o segundas residencias, junto con noticias de gran expectación local, como el despliegue en nuevas zonas, han tenido una excelente acogida en los medios. En 2024, hemos logrado que se publiquen alrededor de 3.000 noticias.

Digital- Embajadores/Nanoinfluencers

Hace aproximadamente dos años, iniciamos un proyecto para identificar a personas influyentes en redes sociales en las localidades dentro de nuestra huella de cobertura. El objetivo era contar con su apoyo para dar a conocer Adamo y nuestra propuesta en sus respectivas comunidades. Actualmente, trabajamos con 9 embajadores regionales (creadores de contenido) en 7 provincias.

Por ejemplo, colaboramos con nano influencers que crean contenido destacando las ventajas de nuestra red, como una conexión de alta velocidad sin interrupciones, transmisión de datos rápida y estable, ideal para disfrutar de streaming sin cortes y videollamadas nítidas.

Además, estamos identificando embajadores entre los 129.000 recomendadores activos generados a través de nuestra herramienta de Marketing Referral, alcanzando al 78% de las zonas de cobertura a cierre de noviembre.

**RRSS**

Publicamos contenido dirigido a personas mayores: Ofrecemos a los seniors las herramientas y conocimientos necesarios para navegar por internet de manera segura, ayudándoles a comprender las ventajas de la tecnología y enseñándoles cómo proteger su información personal.

Voluntariado

Hemos colaborado con FAEMA Salud Mental Ávila de la mano de voluntarios Adamo. Esta organización sin ánimo de lucro se integra por familiares, amigos y personas con discapacidad derivada de enfermedades mentales en Ávila y hemos colaborado brindando apoyo y orientación en el uso seguro y eficiente de Internet.



Medios

Las comunidades rurales y las pequeñas ciudades tienen un patrón de consumo de medios único, caracterizado por una mayor dependencia de los medios tradicionales y un uso más limitado de los digitales. Comprender estos hábitos es fundamental para llegar de manera efectiva a nuestras audiencias. Al combinar canales tradicionales como prensa, radio, televisión, vallas publicitarias, autobuses y taxis con un enfoque estratégico, hemos logrado maximizar el impacto y la efectividad de nuestras campañas de comunicación.

En 2024, lanzamos por primera vez el plan “Clusters Foco”, que concentra los impactos en medios en áreas específicas de alto potencial.

**Plan Ayuntamientos**

Desde el inicio, hemos trabajado de manera estrecha con los ayuntamientos, quienes han sido clave en nuestro despliegue de fibra óptica, así como con los representantes de los pueblos en los que operamos. Nuestro Plan Ayuntamientos evoluciona cada año, adaptándose a las necesidades de las comunidades. Mantenemos una comunicación periódica a través de boletines informativos, fomentamos la colaboración con asociaciones locales, apoyamos eventos comunitarios y desarrollamos iniciativas dirigidas a colectivos de interés especial, como los mayores.

Ofrecemos un único punto de contacto a los ayuntamientos, lo que facilita la activación de todos los colectivos vinculados a ellos (AMPAS, clubes deportivos, etc.), y aprovechamos sus canales de comunicación para dar a conocer nuestra disponibilidad y propuesta de fibra óptica. En 2024, implementamos un plan de comunicación y apoyo para las migraciones de cobre a fibra óptica, visitando de manera personalizada la mayoría de los ayuntamientos dentro de nuestra cobertura Adamo para informarles sobre la disponibilidad de nuestra fibra y ofrecerles soporte.

La campaña informativa y de apoyo sobre las migraciones de cobre a fibra óptica, lanzada en primavera de 2024, fue muy bien recibida y brindó tranquilidad a las poblaciones con cobertura Adamo. Además, nos permitió abrir puertas en municipios donde anteriormente habíamos tenido dificultades para establecer colaboración. En 2024 hemos colaborado con 940 ayuntamientos (654 en 2023).

Plan Regional

La huella Adamo llega donde otras no llegan. Por ese motivo, en 2024 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 200 eventos (600 en 2023) 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 271 poblaciones nuevas a lo largo y ancho de nuestra geografía en 2024 (533 en 2023).

Donaciones

En 2024, realizamos una donación de 6.000€ en respuesta al desastre meteorológico causado por la DANA en la región de Levante.

En 2023, efectuamos una aportación total de 7.270€ destinada a los terremotos de Siria y Turquía y 644 kg de alimentos a través de una iniciativa de colecta navideña.

Adamo ayuda

En abril de 2020, lanzamos “Adamo ayuda” para ofrecer conectividad de Internet gratuita a familias en riesgo de exclusión social durante la pandemia. Gracias a nuestra colaboración con Ayuntamientos y escuelas, conectamos a 500 familias, de las cuales 340 siguen disfrutando de la fibra óptica de Adamo sin coste alguno. Esta iniciativa buscó reducir la brecha digital, permitiendo a los niños acceder a sus estudios desde casa en un momento crítico. La gestionamos desde los equipos de marketing y ventas, con el apoyo de otras áreas.

Voluntariado corporativo

Durante 2024, como en años anteriores, hemos llevado a cabo dos talleres dirigidos a personas mayores, dentro de nuestras iniciativas de voluntariado corporativo. Sabemos que no todos tienen las mismas facilidades para adaptarse a la tecnología, y por ello, los empleados de Adamo, de manera desinteresada, organizamos talleres sobre el uso básico de móviles y tablets para personas de la tercera edad en zonas rurales donde hemos desplegado fibra óptica.

En febrero de 2024, realizamos un Taller Senior de Introducción a las Nuevas Tecnologías en Bell-lloc d'Urgell, en colaboración con el Ayuntamiento y la Asociación de Jubilados. Además, en mayo de 2024, organizamos un Taller de Uso del Móvil y Redes Sociales para el colectivo de salud mental en La Adrada, en conjunto con el Ayuntamiento y la Asociación Faema de Salud Mental de La Adrada.

Adiós cobre, bienvenida fibra

En Adamo llevamos años comprometidos con la eliminación del cobre en las telecomunicaciones, impulsando el apagado de las centrales telefónicas de cobre en España para garantizar una comunicación más eficiente y segura, especialmente en las zonas rurales.

El cierre de estas redes implica la desconexión del servicio ADSL, lo que puede afectar a numerosos usuarios. Por ello, en Adamo ponemos a su disposición nuestra extensa red de fibra óptica, diseñada específicamente para el ámbito rural. Nuestro objetivo es ofrecer una solución a los miles de municipios que aún carecen de esta tecnología y prevenir el riesgo de aislamiento.

Actualmente, nuestra red propia está presente en 11 comunidades autónomas, y trabajamos para que la transición del cobre a la fibra se realice de manera fluida, asegurando a los usuarios un acceso a Internet 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.

UNICO (2021 - actualidad)

En 2021, obtuvimos una subvención de 27,5 millones de euros del programa UNICO-Banda Ancha para el despliegue de fibra óptica en siete provincias, lo que nos permitió seguir ampliando nuestra infraestructura en 28 provincias españolas. Además, mantenemos una relación sólida con instituciones como la CNMC.

En 2022, fuimos adjudicatarios de 17 proyectos, con un total de 98,1 millones de euros en subvenciones, recibidas en enero de 2023. Ese mismo año, conseguimos una financiación de 82 millones de euros del Fondo de Recuperación de la Unión Europea para el proyecto UNICO 5G Backhaul, destinado a mejorar la conectividad 5G en zonas rurales con infraestructuras de baja capacidad.

Asimismo, en 2023 logramos una subvención de 34,4 millones de euros del programa UNICO, impulsando el despliegue de tecnología FTTH y fortaleciendo la expansión de la conectividad en 2024. En este último año, hemos recibido una nueva subvención de 3,1 millones de euros a través del programa UNICO 24.

Premios y reconocimientos

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.

2.1.2. ACOMPAÑAMOS A NUESTROS CLIENTES

Los clientes siempre han sido un pilar fundamental para Adamo, y nos hemos preocupado por entender sus necesidades y resolver sus problemas con la mayor efectividad y rapidez posible. En 2024, hemos materializado este compromiso todavía más, con el objetivo de posicionar el servicio de *retail* en el mercado a través de nuestra campaña *Caaalma*, tal y como detallamos en el capítulo 1, así como en la consolidación de la gestión de clientes en un único departamento interno (*OneRetail*), lo que nos ha permitido aprovechar sinergias y ofrecer un mejor servicio.

En 2024 hemos logrado dotar a las áreas de herramientas que permiten una toma de decisiones más objetiva, automatizando procesos clave como instalaciones, gestión de averías y soporte técnico al cliente. Esto ha permitido la creación de *dashboards* detallados con KPIs específicos, diseñados en colaboración con las áreas de negocio. Gracias a esta mejora, las áreas ahora cuentan con una visión más granular de las operaciones, lo que les permite comprender mejor lo que ocurre y las consecuencias de sus acciones, mejorando significativamente nuestra capacidad de reporting sobre eventos operativos y comerciales, mejorando nuestro desempeño ante los clientes.

También hemos centrado esfuerzos en optimizar los procesos de venta y mejorar su calidad. Hemos incorporado la firma digital autenticada de los clientes en todos los procesos, lo que aporta mayor transparencia y seguridad, evitando fraudes y compras falsas. Además, hemos implementado un proceso de verificación en las ventas, mediante un acuerdo con BBVA que valida automáticamente la información en el proceso de venta. Esto no solo ha agilizado el negocio, sino que también ha permitido reducir comisiones, ahorrar costos y mejorar el control interno.

En cuanto a los daños causados por la DANA sobre la conectividad de nuestros clientes en la zona de levante, en Adamo pudimos ofrecer una solución en menos de una semana, asegurando la continuidad de sus comunicaciones y brindando tranquilidad a los usuarios afectados, sin añadir dificultades adicionales.

Cientes minoristas

En Adamo, hemos experimentado una transformación exitosa de nuestros sistemas de operaciones minoristas y estamos plenamente enfocados en la siguiente fase de crecimiento. Este año, continuamos avanzando en nuestra búsqueda de excelencia operacional, y hemos superado el hito de 211.792 clientes, lo que refleja nuestro progreso y el impacto positivo que hemos logrado en el mercado.

Las mejoras implementadas en 2024 se han reflejado en nuestra plataforma de gestión de clientes, donde hemos mantenido un *Success Rate* promedio del 75,88%, lo que supone un aumento significativo respecto al 70% alcanzado el año anterior.

Este año, nos hemos centrado en la mejora continua de la experiencia del cliente, tanto en soporte técnico como en atención al cliente, gracias, en parte, a la formación de nuestros equipos en la metodología *Lean Six Sigma*. Esta herramienta ha sido clave para optimizar procesos y elevar la calidad de los servicios que ofrecemos. Además, hemos perfeccionado nuestros procedimientos y la forma en que nos comunicamos con los clientes, adaptándolos a sus necesidades específicas. Como resultado, hemos logrado una mejora de 18,1% en nuestro indicador de satisfacción de clientes. Mientras que en 2023 el porcentaje fue de 63,9%, en 2024 alcanzamos un 82%, superando el objetivo del 80%.

Otro avance importante ha sido la mejora en el proceso de provisión de líneas móviles. Hemos logrado reducir el tiempo de solución en la provisión de líneas y disminuir las quejas relacionadas con la portabilidad. El tiempo promedio de entrega y provisión de líneas móviles para clientes nuevos se ha reducido de más de 3 días a 1,8 días, superando el objetivo de mantenerlo por debajo de 2 días. Para ello, redefinimos el proceso de entrega de las SIMs, asignando esta tarea a los instaladores de fibra, en lugar de depender de una empresa externa para la logística. Este cambio ha permitido reducir el tiempo de entrega de las SIMs de 4 a 2 días, mejorando en un punto los plazos de entrega y disminuyendo un 5% las cancelaciones de líneas y la tasa de errores. Además, hemos optimizado los costos, ya que antes pagábamos a dos organizaciones (instaladores y empresa encargada del envío de SIMs), y ahora gestionamos todo a través de los instaladores.

Otra mejora clave ha sido la implementación de IVR (*Interactive Voice Response*) con preguntas abiertas en nuestros *chatbots*, lo que ha permitido una interacción más personalizada y fluida con nuestros clientes. Esto les facilita expresar sus necesidades de forma más natural, sin depender de opciones predeterminadas, mejorando la experiencia del usuario. Esta innovación también ha optimizado el proceso de atención al cliente, reduciendo los tiempos de espera y aumentando la eficiencia en la resolución de consultas.

Además, hemos incorporado la tecnología CQI (*Continuous Quality Improvement*), un sistema de monitorización de la red que nos permite realizar un seguimiento continuo de la calidad

del servicio para todos nuestros clientes. Gracias a esta herramienta, podemos identificar rápidamente el origen de cualquier caída o fallo en la red. Este sistema ha sido perfeccionado sustancialmente, lo que nos permite actuar de manera mucho más proactiva en la resolución de incidencias y en la mejora continua de nuestros procesos operativos.

En este contexto, hemos medido nuestro indicador de “resolución en el primer contacto” (FCR) de los clientes que llaman a nuestro centro de atención, logrando una mejora del 2,76% en comparación con el consolidado de 2023. Mientras que en 2023 el FCR fue de 72,31%, en 2024 alcanzamos un 75,07%, superando así el objetivo del 75%. A cierre de 2024, logramos un acumulado de 76,23%, lo que refuerza nuestra capacidad de resolver las consultas de los clientes de manera más eficiente y satisfactoria desde el primer contacto

Por otra parte, a mediados de año, implementamos una plataforma de gestión que centraliza la información de nuestros clientes, proporcionándonos una vista completa de su historial y necesidades. Esto nos ha permitido ofrecer un servicio más rápido, eficiente y personalizado, mejorando la experiencia del cliente. Además, con esta nueva plataforma, los clientes tienen acceso a todo el tiempo a su contrato a través de nuestra *app* MiAdamo. Adicionalmente, hemos mejorado el modelo de pago para nuestros clientes, resolviendo muchos de los inconvenientes que se venían produciendo con el modelo anterior y simplificando el proceso.

Hemos optimizado el proceso de aplicación de promociones: ahora, una vez que se instala la fibra, la promoción se aplica inmediatamente, incluso si los demás productos contratados aún no están implementados. Antes, se debía esperar a que todos los productos estuvieran listos para que la promoción fuera efectiva. Gracias a nuestra colaboración con el equipo legal, hemos ajustado la facturación conforme a la legislación vigente, asegurando que los clientes no paguen por los días en que no tuvieron servicio. Se ha comunicado a los clientes que no deberán abonar esos cargos antes del siguiente ciclo de facturación. También hemos ofrecido beneficios adicionales, como datos móviles gratuitos para los clientes con fibra. Aquellos que ya contaban con línea móvil recibieron bonos de 10 GB, mientras que los que no tenían líneas móviles se les dio una compensación de 5 euros para que pudieran utilizarlos con su operador.

En cuanto a la atención al cliente, hemos mantenido una división clara entre los diferentes equipos, pero en soporte técnico trabajamos de manera conjunta, con el mismo SLA y exigencias para todos. Hemos mejorado el SLA para el escalamiento de reclamos de facturación, garantizando una respuesta en un plazo de 72 horas desde la recepción del reclamo, con el objetivo de resolver el 95% de los casos dentro de este tiempo.

Por otra parte, desde marzo de 2023, hemos lanzado un canal de comunicación por WhatsApp, que ha tenido una excelente acogida por parte de nuestros clientes, lo que ha ayudado a reducir las llamadas relacionadas con temas administrativos.

Nos hemos propuesto como objetivo en 2025 reducir el tiempo de resolución de incidencias a menos de 48 horas en el 90% de los casos, aumentar nuestra capacidad para resolver problemas de manera remota, especialmente considerando que muchos de nuestros clientes se encuentran en áreas remotas, y seguir optimizando el uso de la inteligencia artificial para clasificar y mejorar las comunicaciones. Por último, estamos desarrollando un plan de acción para mejorar el proceso de ventas, que está pendiente de revisión e implementación.

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 ampliamos el abanico de canales de recompensa para estos clientes recomendadores, los cuales hemos mantenido durante 2024.

Clientes mayoristas

En cuanto a nuestros clientes mayoristas, que representan la mayor parte de nuestra cartera, en 2024 hemos continuado con un crecimiento constante, superando ya los 400.000 clientes mayoristas. Actualmente, trabajamos con cerca de 350 operadores y proveedores de infraestructuras, tanto nacionales como europeos.

Con el objetivo de poner todavía más foco en la comercialización de infraestructuras, hemos creado el Área Comercial de *Backhaul*, la cual que se encarga de comercializar nuestra red troncal de más de 14.000 kilómetros en zonas rurales donde los servicios de transporte de alta capacidad, ya sea con fibra oscura o conectividad, se caracterizan por ser caros y poco accesibles, por lo que esperamos que el área crezca de manera relevante en los próximos años.

Nuestro objetivo es ser el primer operador mayorista en las zonas rurales, con un portfolio que se adapte a las necesidades y requisitos de todos los actores, independientemente de sus perfiles.

Además, hemos incorporado al área las unidades comerciales de *Corporate* y Administración Pública, debido al alto nivel de sinergias existentes con el resto del área mayorista. Estas unidades se enfocan en clientes de alto valor que requieren transporte de alta capacidad y alta disponibilidad, lo que refuerza aún más nuestra propuesta de valor en el mercado mayorista

Además, hemos comenzado a trasladar nuestras soluciones de televisión y telefonía móvil al mercado mayorista, promoviendo su venta a operadores locales. La solución de TV ha sido especialmente demandada por nuestros clientes en zonas rurales, donde la calidad de la señal de televisión es limitada. A mitad de año, lanzamos el servicio de televisión de forma

sencilla, inicialmente con canales generalistas, y ya estamos observando resultados positivos. Los primeros análisis muestran que la calidad del servicio es excelente y ha solucionado los problemas de falta de señal de la TV tradicional.

La red de fibra de Adamo también ha servido como una alternativa eficiente y menos contaminante a la red de cobre de los Operadores Nacionales, que está en proceso de cierre. Hemos colaborado activamente con todos los operadores implicados, facilitando un proceso que, aunque demandó un gran esfuerzo humano y técnico, ha sido exitoso. Las migraciones de usuarios se han gestionado con gran rapidez y sin incidencias, un claro ejemplo de coordinación y colaboración que esperamos continuar durante 2025.

En cuanto a la experiencia del usuario, hemos desarrollado una solución que permite a los operadores entender mejor el “churn” (desconexiones de usuarios), proporcionando visibilidad sobre los movimientos comerciales dentro de su cartera de clientes. La satisfacción del usuario del operador es nuestra satisfacción también, ya que un buen servicio prolonga la permanencia del cliente con su operador, impactando positivamente en la red de Adamo.

Finalmente, lanzamos este año una solución de ciberseguridad para proteger a nuestros clientes en caso de ciberataques, una necesidad crítica en el sector de las telecomunicaciones, especialmente en entornos rurales. En términos de innovación, hemos seguido proporcionando a los clientes que operan sobre nuestra red herramientas avanzadas de supervisión y monitorización, lo que les permite anticiparse a posibles incidencias, reduciendo así el número de problemas y mejorando la satisfacción del usuario.

Gestión y resolución de reclamaciones

Disponemos de un proceso integral de gestión de reclamaciones, que abarca todas las actividades asociadas a la recepción de quejas por parte de los clientes a través de diversos canales (llamada, correo electrónico, chat) relacionadas con incidencias en servicios de fijo, móvil o convergentes. A continuación, se detalla de forma resumida el protocolo seguido para gestionar cada reclamación.

- 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 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.

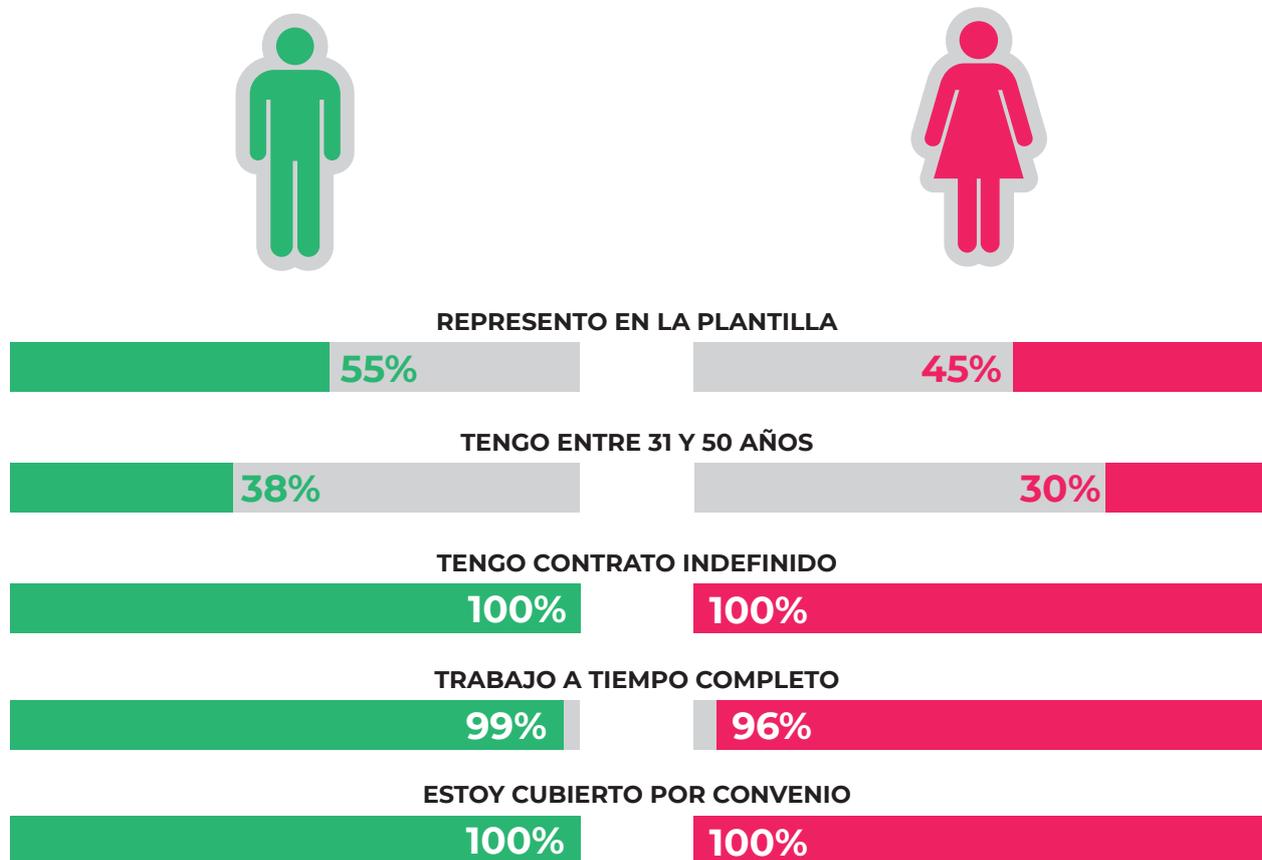
- 3** | El cliente es informado en línea de la resolución de su reclamación.
- 4** | Tras la gestión realizada por parte del agente y dejando detalle de toda la actuación, la tarea se cierra.

Durante el ejercicio de 2024, hemos recibido un total de 1.130 quejas oficiales (frente a las 1.019 quejas oficiales en 2023), de las cuales el 91,06% han sido resueltas satisfactoriamente (96,86% en 2023). Además, hemos gestionado 11.886 reclamaciones de facturación (en comparación con las 37.059 del año anterior), de las cuales el 97,3% se resolvieron de manera satisfactoria (97,41% en 2023).

2.2. Nuestro equipo, la clave del éxito

En Adamo, priorizamos el bienestar de nuestros colaboradores, promoviendo una cultura laboral inclusiva y diversa. En este sentido, nos alineamos con el ODS 8 de trabajo decente, apostando por la igualdad de oportunidades y la creación de empleo estable y de calidad.

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, estamos convencidos de que el éxito de la compañía está estrechamente ligado al bienestar y al orgullo de pertenencia de nuestro equipo. Fue este convencimiento el que nos llevó, hace dos años, a redefinir nuestros valores corporativos para alinearlos con los de nuestros empleados en un proyecto 360°. El objetivo fue fortalecer la cultura de pertenencia y fomentar una visión común. Por ello, nos comprometemos a ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable.

Para mantener a todos informados y comprometidos, hemos continuado con las sesiones trimestrales "All Hands" durante 2024, en las que compartimos avances, proyectos y objetivos estratégicos de la compañía, además de ofrecer un espacio para que nuestros empleados puedan hacer preguntas y expresar inquietudes. Hemos logrado una alta participación, superando el 90% de la plantilla, tanto de forma presencial como remota.

Organización del tiempo de trabajo

En Adamo, apostamos por la digitalización y las oportunidades que la tecnología nos ofrece para transformar nuestras formas de trabajar y promover el bienestar de nuestros empleados.

En 2024, hemos mantenido la opción de un tercer día de teletrabajo, medida implementada en 2022. Para facilitar esta modalidad, proporcionamos a nuestros empleados portátiles, apoyamos el traslado de pantallas, teclados y otros accesorios a sus hogares, optimizamos nuestra infraestructura VPN e instalamos equipos modernos e innovadores para videoconferencias. Además, hemos realizado otras mejoras tecnológicas esenciales para adaptarnos a esta nueva realidad, como el refuerzo de la seguridad de nuestros sistemas, el lanzamiento de una nueva Intranet para mejorar la comunicación interna, la implementación de la base de datos **Infonova**, mucho más escalable, y la estandarización de procesos tecnológicos. Estas acciones han fortalecido nuestra infraestructura y respaldado nuestra apuesta por el teletrabajo.

Asimismo, somos conscientes de que existen situaciones especiales que requieren un trato particular. Por ello, nuestros empleados pueden solicitar un teletrabajo completo si están cuidando a un menor de 12 años o a adultos que necesiten atención, con un máximo de 8 semanas en el segundo caso, siguiendo las modificaciones legales en cuanto a la guarda de menores.

Por otra parte, sabemos que el teletrabajo puede generar gastos extraordinarios para nuestros empleados, como el aumento en el consumo energético. Para compensar estos

gastos, ofrecemos una ayuda mensual de 10 euros a cada trabajador, con el fin de aliviar los costes derivados del teletrabajo. Creemos que este tipo de medidas sociales son fundamentales para asegurar el bienestar de nuestro equipo.

Adicionalmente, en la búsqueda de la conciliación y la desconexión laboral, contamos con un sistema "Flexible de Trabajo" (*Flexitime*) 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".

A través de este sistema, hemos establecido una franja horaria de trabajo entre las 07:00 y las 21:00. Cada empleado, en acuerdo con su mánager, tiene la flexibilidad de determinar sus horas de entrada (entre las 07:00 y las 09:30) y salida (entre las 15:00 y las 21:00), siempre respetando la jornada laboral y el número de horas estipulado en su contrato. Además, se ha fijado un tiempo mínimo de 30 minutos para el descanso de comida.

Además, nuestro sistema incluye un "Banco de Horas", donde cada hora de trabajo que exceda las 39 horas semanales se computa y acumula (con un límite de 40 horas, lo que impide su exceso). Las horas acumuladas en este banco pueden ser utilizadas para reducir jornadas laborales o tomar días completos de descanso (sin posibilidad de canjearlas por salario), lo que ofrece a cada empleado la flexibilidad necesaria para gestionar su tiempo de trabajo y disfrutar de una conciliación real con su vida personal, siempre en acuerdo con su mánager y sin comprometer los objetivos de la empresa.

Gracias a estos esfuerzos, en 2024 hemos sido galardonados con el premio *Great Place to Work* en la categoría de empresas con menos de 500 empleados en el sector tecnológico. Este reconocimiento destaca tres áreas clave: el clima laboral, el nivel de compromiso de los empleados y el equilibrio entre la remuneración y las responsabilidades.

85%

de los
colaboradores
opina que este es
un excelente lugar
para trabajar

94%

de los
colaboradores
afirma que cuando
ve lo que logran, se
siente orgulloso/a

95%

de los
colaboradores
afirma que cuando
te incorporas a la
empresa, te sientes
bien acogido/a

94%

de los
colaboradores
afirma que puede
ser él/ella mismo/a
en su lugar de
trabajo

Fuente: Great Place to Work.

Como cada año, en 2024 lanzamos 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.

En 2024 el *engagement index* de nuestros trabajadores se ha situado en un 89%, siete puntos más que en 2023 (que fue un 82% de compromiso), aunque por otro lado la participación ha bajado del 96% de 2023 al 92% en 2024. Un 90% ha afirmado sentirse orgulloso de explicar a otras personas que trabaja en Adamo (91% en 2023). Un 86%, además, ha manifestado su voluntad de pasar mucho tiempo trabajando con nosotros, mismo porcentaje que en 2023.

En 2024, hemos registrado un total de 17.627,43⁵ horas de **absentismo laboral** (25.164,82 horas de absentismo en 2023), esta disminución puede deberse principalmente a las medidas de conciliación que Adamo pone a disposición de sus empleados, al igual que a una mejora en el *engagement index*.

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, basada en cuatro principios fundamentales: cumplir con la legislación vigente, promover la mejora continua, involucrar a todo el personal en la gestión de la seguridad, y fomentar la participación, formación e información para mantener un adecuado nivel de prevención.

Nuestra prioridad es identificar, prevenir y mitigar riesgos, adoptando medidas de protección colectiva sobre individual. Gracias a nuestra acción preventiva, cerramos 2024 con dos accidentes laborales en empleados propios. Sin embargo, registramos 24 accidentes laborales entre proveedores y subcontratas, con un índice de frecuencia de 25,61 y un índice de gravedad de 1,02.

Asimismo, contamos con un Comité de Seguridad y Salud, compuesto por 4 miembros, 2 representantes de los trabajadores y 2 de la empresa, que se reúne para abordar cuestiones relevantes de seguridad. Además, los convenios aplicables a nuestros empleados incluyen principios obligatorios de seguridad y salud.

⁵ Para el cálculo de las horas de absentismo laboral se han tenido en consideración las siguientes partidas: Horas de enfermedad común, horas de accidente y horas por recaída enfermedad.

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.

Adamo Emotional Support Center (AESC)

Cada vez más, 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. Es por ello, que desarrollamos este Centro de Ayuda con el objetivo de brindar un soporte y mejorar la salud mental de nuestros profesionales a nivel individual.

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".

Friends & Family day

En 2024 hemos vuelto a organizar 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.

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.

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.

Seguro médico privado

Colaboramos con Adeslas para ofrecer un seguro médico y dental completo para nuestros trabajadores.

Descuento en gimnasios

Nuestros empleados pueden beneficiarse de reducciones en las tarifas de los gimnasios *UrbanSports*.

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

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 objetivo de que nuestros empleados participen activamente en las decisiones que les afectan y puedan expresar sus inquietudes, disponemos de un Comité de Empresa, gestionado por el departamento de Recursos Humanos y respaldado por un abogado laboralista. En 2024, el Comité se reunió en dos ocasiones (tres en 2023), y, además, mantenemos encuentros mensuales con los representantes de los trabajadores, con los que mantenemos una excelente relación.

2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

La igualdad, la equidad y la inclusión son valores fundamentales en Adamo. Nos esforzamos de manera constante para mejorar nuestro desempeño en este ámbito, con el objetivo de crear un entorno de trabajo diverso y seguro para todos nuestros empleados. Actualmente, estamos revisando el Plan de Igualdad y el Protocolo Anti-Discriminación, así como desarrollando un Plan LGTBI que implementaremos en 2025.

El sector de las telecomunicaciones ha tenido históricamente una menor representación femenina, especialmente en áreas técnicas como la ingeniería. Como consecuencia, en nuestra empresa, una mayor proporción de mujeres ocupa puestos en áreas comerciales o de atención al cliente, que tradicionalmente cuentan con una remuneración inferior. Somos plenamente conscientes de esta situación y estamos trabajando activamente para abordar nuestra brecha salarial con el objetivo de reducirla para 2025.

Nuestro Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de Adamo tiene como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades y crear espacios seguros para todos nuestros empleados. Uno de nuestros principales compromisos para 2025 es reducir la brecha salarial. Desde hace varios años, revisamos las propuestas de aumentos salariales para asegurar su equidad. Asimismo, con el fin de cumplir con el Real Decreto 1026/2024, estamos trabajando en la implementación y publicación de un Plan LGTBI para 2025.

Por la diversidad y contra toda forma de discriminación

Contar con un equipo diverso y plural contribuye a un ambiente laboral sano y tolerante. Por ello, rechazamos rotundamente cualquier forma de discriminación, lo cual está reflejado en nuestro Protocolo Anti-Discriminación. Este protocolo establece medidas para prevenir el acoso discriminatorio, el acoso sexual, la discriminación por embarazo o paternidad, y la denegación de servicios. Con miras a 2025, tenemos previsto actualizar este Protocolo.

Prohibimos y condenamos de manera explícita cualquier trato discriminatorio por motivos de nacimiento, raza, sexo, religión, ideología o cualquier otra circunstancia. Además, desde 2021, formamos parte del "Charter de la Diversidad" de la Fundación Diversidad, apoyando los principios de igualdad e inclusión y reconociendo los beneficios de la diversidad cultural, demográfica y social dentro de nuestra organización.

Accesibilidad e integración para personas con discapacidad

En Adamo promovemos un entorno laboral inclusivo que facilite el acceso de las personas con discapacidad, adaptando los espacios, como los cuartos de baño, y proporcionando los dispositivos necesarios para que puedan desarrollar su jornada laboral sin dificultades. Actualmente, contamos con siete empleados con discapacidad, cumpliendo con las directrices establecidas por la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad (misma cifra que en 2023). En Adamo, nos comprometemos a integrar a estas personas, adaptando sus actividades y trabajando constantemente por su normalización en el entorno laboral.

2.2.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Atracción del talento

Nuestros procesos de selección tienen como objetivo identificar diferentes formas de talento en las personas, valorando el talento innato que pueden aportar los nuevos profesionales y los jóvenes. Es por ello por lo que nuestras entrevistas incluyen test 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.

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 FAQ le ayuden a entender los valores de 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
- Formación en ESG
- Resto de políticas corporativas

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

En 2024, hemos lanzado una nueva iniciativa de *mentoring programme*, en la que miembros *senior* han seleccionado a un *mentee* para guiarlo y asesorarlo a lo largo de su carrera profesional. Para garantizar la efectividad del programa, se ofreció formación a los mentores, proporcionándoles un guion estructurado. Actualmente, ya contamos con dos mentores y dos *mentees* en marcha.

Nos volcamos en la formación y el desarrollo de nuestros empleados

Somos plenamente conscientes de la importancia de contar con una estrategia de formación adecuada. Por ello, en línea con el compromiso establecido en nuestra Política de Formación y Desarrollo Profesional, hemos diseñado un Plan de Formación específico para cada área, basado en un proceso de detección de necesidades que incluye entrevistas con managers y directores.

Siguiendo nuestra Política de Formación y Desarrollo Profesional, hemos definido diversas formaciones específicas, organizadas 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 potenciar las habilidades lingüísticas, interpersonales y de liderazgo de los empleados.

Todas las formaciones están sujetas a evaluación. Tras su realización, los empleados tienen la oportunidad de completar un cuestionario para identificar posibles áreas de mejora, con el objetivo de perfeccionar los programas en el futuro. Estas formaciones no solo están dirigidas a las nuevas incorporaciones, sino también a los miembros actuales de nuestro equipo.

Este año hemos lanzado un nuevo programa denominado “*cross training*”, en el cual identificamos a empleados voluntarios de diversas áreas de negocio para liderar formaciones específicas en su campo de especialización. Estas sesiones son telemáticas y voluntarias, lo

que permite a los empleados aprender más allá de su área de conocimiento. La participación y asistencia ha sido excepcionalmente alta.

Asimismo, en 2024, hemos completado 4.165 horas de formación, una cifra que representa una disminución respecto a 2023, el año en el que más horas de formación hemos invertido hasta la fecha, alcanzando un total de 10.496 horas.

Este año también hemos unificado en un solo sistema de RRHH la herramienta que nos permite realizar evaluaciones y ofrecer feedback 360 a nuestros profesionales.

Formación en Sostenibilidad

Dentro de nuestro objetivo de seguir aumentando en todos los niveles el compromiso con la sostenibilidad, en 2024 hemos continuado lanzando píldoras formativas ESG para fortalecer el compromiso con la sostenibilidad y alinear a nuestro equipo con los objetivos de nuestra Estrategia ESG. En años anteriores ya habíamos implementado formación sobre igualdad e inclusión, con sesiones participativas guiadas por expertos, para sensibilizar y promover la importancia de estos valores entre nuestros colaboradores. Logrando un total de 226 horas de formación

Formación en Ciberseguridad/IT

En 2024, hemos continuado reforzando la formación y concienciación en materia de ciberseguridad y seguridad de información de toda la plantilla, mediante un plan de formación específico anual. Logrando un total de 1.025 horas de formación. Diferenciamos entre dos tipos de formación, la del equipo técnico IT y la del resto de la compañía. Hemos ofrecido 9 píldoras formativas obligatorias de ciberseguridad, mientras que del área técnica ha recibido 14 píldoras al año.

Formación en Coaching

Otra de las acciones de formación a la que hemos seguido dando continuidad durante el 2024 organizado son los seis sesiones online de coaching para todos los empleados. Durante estas formaciones 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).

2.3. Nuestros partners

2.3.1. PARTNERS LOCALES

En Adamo sabemos que nadie conoce y valora mejor su tierra que las personas que la habitan. Por ello, trabajamos con socios y empresas locales en las zonas donde desplegamos nuestra fibra, quienes actúan como verdaderos “héroes locales”. Su dedicación, esfuerzo y conocimiento de las áreas más rurales y remotas del país son clave para el éxito de nuestra compañía. Gracias a esto, el 95% de nuestros proveedores son locales. Los acuerdos con estos socios, que desempeñan el papel de ejecutores, están supervisados por nuestra Oficina de Gestión de Proyectos.

En este contexto, en el equipo Residencial, dedicado al negocio de particulares, hemos experimentado un notable crecimiento en el número de colaboradores externos a lo largo de 2023, alcanzando más de 700 colaboradores en un total de 400 puntos de venta (frente a los 300 en 2023) y equipos comerciales presenciales.

2.3.2. GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES

En Adamo trabajamos con una amplia red de proveedores, esenciales para el despliegue de la infraestructura que soporta nuestros productos y servicios. Por ello, nos aseguramos de mantener una relación segura y de valor con todos ellos, garantizando que cumplan con los más altos estándares de calidad, transparencia y ética.

En 2024, hemos revisado el procedimiento relacionado con nuestra Política de Compras Corporativa, ;el Procedimiento de Homologación de Proveedores. Además, en el último trimestre del año, realizamos las primeras auditorías internas a nuestros cinco principales proveedores considerados como de alto riesgo, revisando documentación contractual, cumplimiento de las políticas y procedimientos internos y de gobernanza que les aplican.

La Política de Compras Corporativa de Adamo regula todos nuestros procesos de contratación, asegurando que estén basados en principios de libre competencia, objetividad, imparcialidad, transparencia y trazabilidad. Además, establece las bases para resolver conflictos y mantener una relación sólida con los proveedores una vez que forman parte de nuestra red de partners. Esta política también fomenta el cumplimiento de criterios ESG por parte de nuestros proveedores, quienes deben adherirse a nuestro Código de Conducta para Proveedores desde 2022. Entre otras directrices, el Código establece que nuestros proveedores deben garantizar la erradicación de cualquier forma de explotación laboral o trabajo infantil, así

como tener una postura de tolerancia cero frente a cualquier tipo de discriminación por motivos de origen étnico, género, orientación sexual, capacidades diferentes, religión, entre otros. También les exige respetar todas las normativas ambientales pertinentes, deber de garantizar la libertad de asociación, la negociación colectiva, una remuneración justa conforme a la legislación, la prohibición de la corrupción y el respeto a la privacidad de sus empleados.

Nuestro Procedimiento de Gestión de Contratos de Proveedores tiene como objetivo formalizar los procesos de compra en toda la compañía, estableciendo las directrices y autorizaciones que deben seguirse para gestionar los contratos con nuestros proveedores.

Para mitigar los riesgos en nuestra relación con los proveedores y garantizar las mejores prácticas, contamos con el Procedimiento de Homologación de Proveedores. Este procedimiento establece los criterios de solvencia económica, fiscal, legal, técnica y ESG que deben cumplir los proveedores antes de poder trabajar con Adamo. Un aspecto clave de nuestra Política de Compras y Procedimiento de Gestión de Contratos es que todo proveedor debe estar previamente homologado según los requisitos especificados por Adamo. Esta homologación tiene una vigencia de tres años, aunque nos reservamos el derecho de solicitar una nueva evaluación si surge alguna situación que ponga en riesgo el cumplimiento del Código de Conducta o el desempeño ético o ambiental del proveedor.

El proceso de auditoría a cinco de nuestros proveedores considerados de alto riesgos se desarrolló en varias fases: Homologación de proveedores, Contratación de proveedores, Realización del pedido, Recepción y comprobación del pedido, y Contabilización y pago. Como resultado, se identificaron dos salvedades relacionadas con el Procedimiento de Compras Corporativas y Contratos con Proveedores, así como varias oportunidades de mejora interna en la gestión de proveedores.

En cuanto a la Prevención de Riesgos Laborales, uno de los logros de 2023 ha sido la implementación de la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), cuyo objetivo es identificar, documentar y controlar los riesgos en el menor tiempo posible. La CAE comienza con el proceso de homologación de proveedores, y una vez homologados, se formaliza el contrato y se solicita su alta en el sistema CAE.

La CAE clasifica a los proveedores en diferentes categorías según el nivel de riesgo y el tipo de relación con Adamo, estableciendo protocolos específicos de trabajo. Solicitamos a nuestros subcontratistas que carguen en nuestra plataforma los datos de sus empleados y las formaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) que hayan recibido. Además, verificamos estos datos con las entidades correspondientes. La evaluación del riesgo de cada proveedor se realiza durante el proceso de homologación.

Otro mecanismo que implementamos para salvaguardar relaciones éticas con nuestros proveedores es la Política de Regalos, que se detalla en el capítulo 4. Esta política tiene como objetivo garantizar que los regalos recibidos de proveedores, socios u otras relaciones comerciales no influyan en las decisiones de nuestros empleados ni generen una impresión equivocada. Establece pautas claras para el manejo de estos obsequios, incluyendo su registro, autorizaciones y requisitos internos. Si un regalo supera el valor de 50 euros, se recomienda sugerir que el valor sea donado a una entidad benéfica en nombre de la empresa.

Adamo means to fall in love with...

3

El medio ambiente

3.1. Gestión ambiental

3.2. Lucha contra el Cambio Climático

3.3. Uso sostenible de los recursos



INFORME
ANUAL
ESG
2024

adamo
Fibra, móvil y caaalma

3.1. Gestión ambiental

El cambio climático y la falta de recursos representan grandes retos para la sociedad actual. En Adamo, nos esforzamos por incorporar la sostenibilidad ambiental en cada etapa de nuestra cadena de valor. En este sentido, nuestro compromiso con el medioambiente se refleja en nuestra estrategia ESG, que establece medidas concretas centradas en el uso responsable de los recursos y en la disminución de nuestro impacto ambiental. Además, hemos vinculado el cumplimiento de objetivos ambientales, como la disminución de las emisiones, a la remuneración variable de nuestros directivos y empleados, reafirmando así la importancia de este compromiso.

Asimismo, en Adamo, gestionamos nuestras actividades medioambientales siguiendo el principio de precaución, alineado con nuestra política ESG. Esta política, compartida con todas las partes interesadas, se rige por las siguientes directrices ambientales:

- Promoción del desarrollo sostenible mediante la implementación de medidas dirigidas a combatir el cambio climático y el establecimiento de objetivos para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Implementación de una metodología para el cálculo de las emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero), permitiendo su control y reducción de manera periódica.
- Fomento de la economía circular mediante el “Proyecto de Logística Inversa”, en colaboración activa con proveedores y subcontratas para reducir residuos, incentivando el reciclaje y la reutilización de equipos.

Por otra parte, contamos tanto con un seguro específico en materia medioambiental con una cobertura de hasta 1M€ como con un seguro de responsabilidad civil que incluye una cláusula que asegura la disponibilidad de recursos financieros para cubrir posibles daños al medioambiente, el cual ofrece una cobertura de hasta 600.000€ para la reparación de daños medioambientales.

Adicionalmente, como hitos relevantes de nuestra gestión ambiental en 2024, destaca la realización de un análisis de los riesgos físicos derivados del cambio climático, mediante el cual hemos identificado los riesgos físicos y de transición asociados a este desafío, estableciendo medidas para su adecuada gestión.

3.2. Lucha contra el Cambio Climático

En Adamo, reconocemos la lucha contra el cambio climático como una de las principales prioridades dentro de nuestra gestión ambiental, debido a su impacto global y las consecuencias que puede tener para la sociedad y nuestro sector. Por ello, trabajamos activamente para minimizar nuestra huella de carbono y contribuir a los esfuerzos globales por mitigar los efectos del cambio climático.

Medimos nuestra huella de carbono corporativa

A este respecto, desde 2021, en Adamo calculamos nuestra huella de carbono para los alcances 1 y 2, y desde 2022, también para el alcance 3. Esto nos ha permitido identificar las actividades que generan las mayores emisiones de gases de efecto invernadero, lo que nos ayuda a detectar áreas clave donde podemos mejorar y reducir nuestro impacto. En particular, una de nuestras principales fuentes de emisiones proviene de los proveedores de bienes, servicios y equipos de capital, esenciales para nuestras actividades de despliegue de red. Por ello, este aspecto se destaca como una de las principales áreas de enfoque en nuestra estrategia de lucha contra el cambio climático.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (TCO ₂ EQ ⁶)	2024	2023	Variación
Alcance 1	145,64	152,41	-4,45%
Alcance 2 (market-based) ⁷	213,17	1,48	14.346,55%
Alcance 2 (location-based) ⁸	84,53	106,71	-20,79%
Alcance 3	19.466,73	27.896,77	-30,21%
Total (market-based)	19.825,53	28.050,66	-29,31%
Total (location-based)	19.696,90	28.155,89	-30,04%

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 disponible en MITECO, que se sitúa en 0,260 kgCO₂/kWh (0,273 kgCO₂/kWh en 2023). 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 0,100 kgCO₂/kWh. Las emisiones de 2023 fueron calculadas con el factor de emisión 0,122 kgCO₂/kWh.

Alcance 1

Las emisiones de alcance 1 se han reducido en un 4,45% con respecto al ejercicio anterior debido a una ligera reducción de nuestra actividad, tanto desde una perspectiva de despliegue como comercial, hecho que impacta directamente en un menor uso de nuestros vehículos de empresa.

Alcance 2

Durante el año 2024, hemos registrado un aumento en el reporting de emisiones de CO2 (market-based), debido a que, por razones burocráticas, no hemos recibido los certificados de garantía de origen (GdO) correspondientes al ejercicio fiscal de 2024, en los que se certifica que el 100% de la electricidad comprada es de origen renovable. Como consecuencia, hemos tenido que calcular el Alcance 2 (market-based) utilizando los factores de emisión proporcionados por las comercializadoras, los cuales se encuentran en el documento de MITECO. El cálculo de las emisiones (market-based) que habríamos obtenido, considerando que el origen de la electricidad adquirida es 100% renovable es de 2,37 tCO2eq.

Con respecto a la reducción en nuestras emisiones de CO2 (location-based), esto se debe a una reducción en el consumo al igual que en el factor de emisión.

Alcance 3

Debido a nuestro actual modelo de negocio de expansión de red de fibra, el grueso de nuestras emisiones se concentran en el alcance 3, que a su vez es el área en la que resulta más difícil incidir. No obstante, hemos colaborado estrechamente con nuestros 5 principales proveedores, aquellos con mayores emisiones, para intentar obtener datos sobre sus emisiones reales.

El grueso de nuestras emisiones de GEI se concentran en el Alcance 3, no obstante, en 2025 terminaremos de desplegar red, por lo que nuestras emisiones se reducirán considerablemente.

Con respecto a las emisiones generadas en los trayectos de nuestros empleados, ya se dispone de un modelo híbrido para incentivar al teletrabajo.

Dado a que la categoría 3.2 'Bienes de capital' representa el 79,5% del total de emisiones de alcance 3, el objetivo se ha establecido específicamente para esta categoría. De cara al 2024 nos habíamos propuesto reducir un 1,5%, pero gracias al esfuerzo de Adamo y descenso de la actividad de despliegue, hemos conseguido bajarlo un 47,40% respecto al año base (2021).

El desglose de emisiones de Alcance 3 por categorías es el siguiente:

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (TCO ₂ EQ) ⁹	2024	2023	Variación
FUENTE DE EMISIÓN	TCO ₂ eq	TCO ₂ eq	%
3.1 Bienes adquiridos	2.557,79	10.323,42	-75,22%
3.2 Bienes de capital	15.474,06	16.574,14	-6,64%
3.3.a Ciclo de vida de combustibles	32,70	31,38	4,21%
3.3.b Ciclo de vida de electricidad	13,96	30,77	-54,63%
3.3.c Pérdidas T&D de electricidad	0,26	0,16	62,50%
3.4 Transporte & Distribución Upstream	7,40	3,75	97,33%
3.6 Viajes de negocio	189,77	169,05	12,26%
3.7 Commuting de empleados	138,54	146,87	-5,67%
3.11 Uso de productos vendidos	1.052,25	617,23	70,48%
Total alcance 3	19.466,73	27.896,77	-30,22%

Observamos que la mayoría de los indicadores relacionados con el Alcance 3 han disminuido debido al descenso de nuestra actividad, con algunas salvedades que explicaremos a continuación:

- La **categoría 3.1 - Bienes adquiridos** ha disminuido debido a que, al reducirse la actividad y el despliegue de Adamo, se ha producido una disminución considerable de las emisiones asociadas a los bienes y servicios adquiridos operativos.
- La **categoría 3.3.a - Ciclo de vida de combustibles** ha aumentado debido a que el factor de emisión¹⁰ asociado a la cadena de valor de los combustibles ha aumentado, concretamente el de la gasolina, que es el grueso del consumo de Adamo.
- La **categoría 3.3.b - Ciclo de vida de electricidad** ha disminuido debido a que el consumo total de este año ha sido menor en comparación con 2023, además de que el factor de emisión¹¹ es considerablemente inferior al utilizado el año pasado.

9 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 Agencia Internacional de la Energía (IEA) y de 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.

10 Para calcular se han utilizado los factores de emisión de DEFRA emission factors 2024 v1.1 - Well-to-tank (WTT) fuels conversion factors.

11 Para calcular se han utilizado los factores de emisión de IEA Emission factors 2024 - Transmission & Distribution losses adjustment.

- La **categoría 3.3.c - Pérdidas T&D de electricidad** ha aumentado muy ligeramente.
- La **categoría 3.4 - Transporte & Distribución Upstream** ha aumentado por una mayor contratación de este tipo de transporte.
- La **categoría 3.6 - Viajes de negocio** ha aumentado principalmente porque hemos incrementado los viajes internacionales debido a nuestras necesidades empresariales.
- La **categoría 3.11 - Uso de productos vendidos** ha aumentado debido a un cambio en la metodología de cálculo. A partir de los datos de routers vendidos e instalados en 2024, se ha considerado el consumo medio anual de cada uno, así como los años de vida útil, estimando el consumo eléctrico de todos ellos hasta el final de su vida útil. Este cambio mejora la metodología previamente aplicada, y, además, se ha actualizado el factor de emisión.

El resto de las categorías han disminuido fruto de nuestro esfuerzo por reducir emisiones.

Acciones para reducir nuestras emisiones GEI

Para reducir nuestras emisiones de GEI de Alcance 1, 2 y 3, hemos implementado varias iniciativas:

Alcance 1

- Ofrecemos incentivos financieros a nuestros empleados para promover el uso de vehículos eléctricos y, en 2023, incorporamos a nuestra flota cuatro coches eléctricos previamente en renting. No obstante, nos enfrentamos al desafío de la limitada infraestructura de recarga en las zonas rurales donde operamos, lo que dificulta su uso en determinadas áreas.
- Priorizamos el uso del tren sobre el avión para los viajes de negocios siempre que sea posible, contribuyendo así a un transporte más sostenible y respetuoso con el medioambiente.

Alcance 2

- En nuestras oficinas, utilizamos exclusivamente bombillas LED, lo que reduce significativamente el consumo energético y mejora la eficiencia.

Alcance 3

- Contamos con la plataforma “Share Carpool” para facilitar el uso compartido de vehículos entre empleados que realicen trayectos similares, promoviendo la reducción de emisiones relacionadas con el *commuting*.
- En 2022, habilitamos un parking para bicicletas en nuestras oficinas de Barcelona, permitiendo a nuestros empleados utilizar este medio de transporte verde.

Análisis de los riesgos físicos derivados del Cambio Climático

En 2023, el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) señaló que:

Las actividades humanas, especialmente la emisión de gases de efecto invernadero, han generado el calentamiento global, lo que ha ocasionado un incremento de 1.1°C en la temperatura superficial global en 2020, en comparación con el promedio de las temperaturas entre 1850 y 1900.

A este respecto, para contrarrestar los efectos negativos y evitar un aumento continuo del calentamiento global es importante asegurar que nuestra estrategia es resiliente a los impactos del cambio climático, por lo que es necesario evaluar de qué manera los distintos escenarios climáticos pueden afectarnos como compañía, adoptando una perspectiva estratégica y holística que abarque todo el modelo de negocio.

En este marco, durante el 2024, desde el Grupo han realizado esfuerzos para seguir las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés).

Selección de escenarios

Con el lanzamiento del quinto Informe de Evaluación del IPCC (AR5), se definieron cuatro trayectorias proyectadas hacia el año 2100, conocidas como Trayectorias Representativas de Concentración (RCP, por sus siglas en inglés). Cada RCP representa diferentes escenarios modelados para finales de siglo, basados en el forzamiento radiativo (FR) estimado, determinado por las concentraciones esperadas de gases de efecto invernadero.

Cada RCP incluye diferentes proyecciones temporales de emisiones y concentraciones de gases de efecto invernadero (GEI), aerosoles, gases químicamente activos, así como cambios en el uso del suelo y la cubierta terrestre. En el caso de Adamo, hemos optado por analizar

el escenario más extremo, representado por el RCP 8,5, tal y como se detalla a continuación:

TRAYECTORIA	Forzamiento radiativo (W/m ²) ⁽¹⁾	CO2e atmosférico (ppm)	Incremento de temperatura media (°C)
RCP 8,5	8,5	720 - 1000	2,6 - 4,8

Fuente: Trayectorias Representativas de Concentración (RCP por sus siglas en inglés). 5º Informe de Evaluación del IPCC (AR5).
Nota (1): Es la diferencia entre la radiación absorbida por la tierra y la irradiada de vuelta al espacio. Cuanta más fuerza radiactiva, más efecto invernadero.

Al definir estas trayectorias, identificamos la necesidad de incluir “narrativas” socioeconómicas, ya que es importante entender cómo los cambios económicos y sociales podrían desarrollarse en el siglo XXI y afectar al cambio climático. Así surgieron los *Shared Socioeconomic Pathways* (SSP), que presentan diferentes escenarios de evolución socioeconómica global. Estos SSP complementan las trayectorias climáticas y permiten evaluar de manera más completa cómo los factores humanos interactúan con los efectos del cambio climático.

En el caso de Adamo, hemos seleccionado el SSP-5, que está asociado a un modelo de desarrollo basado en combustibles fósiles. Este escenario proyecta el mayor aumento de temperatura, estimando un incremento global de 4,5 °C (con un rango de 3,3 a 5,7 °C), y se clasifica como un escenario “sin políticas climáticas”, como se detalla a continuación:

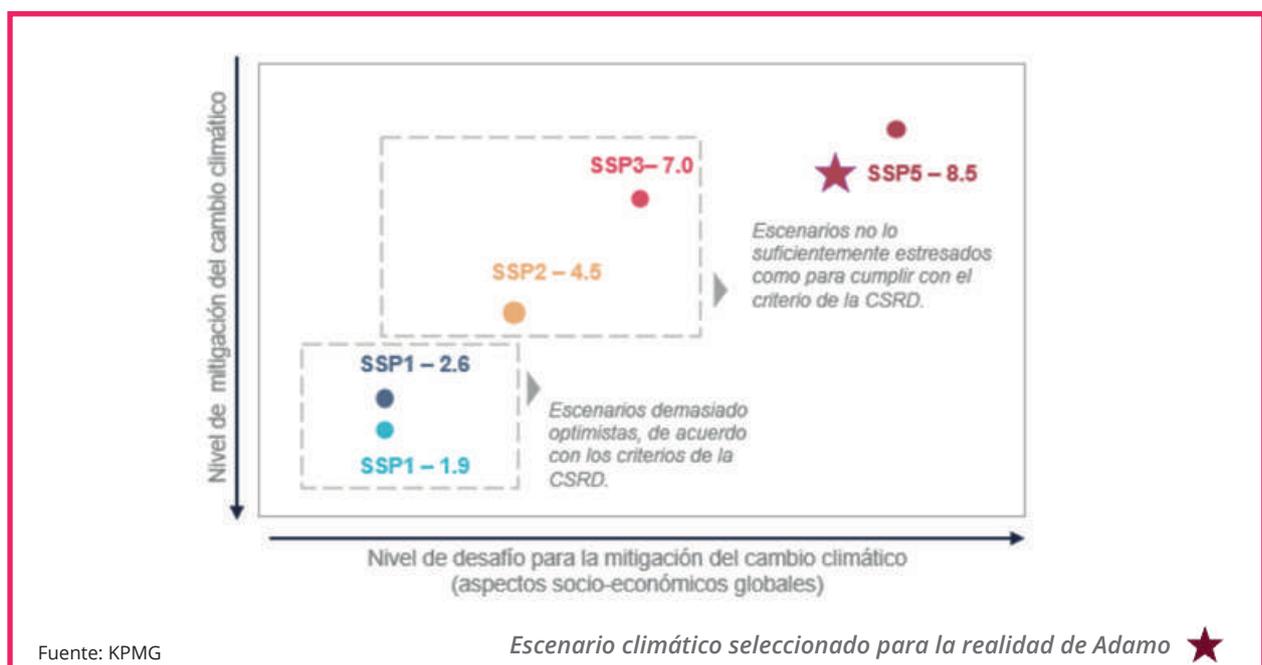
SSP5	<p>Desarrollo fósil</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Este futuro plantea grandes desafíos para la mitigación y pocos desafíos para la adaptación. • La población mundial alcanza su nivel máximo a mediados de siglo. • Insistencia en el crecimiento económico y el progreso tecnológico. • Adopción en todo el mundo de estilos de vida intensivos en recursos. • Ausencia de conciencia ambiental.
-------------	--	--

Fuente: Shared Socioeconomic Pathways.

Al definir un escenario del IPCC, es fundamental diferenciar entre las “trayectorias” (como los RCP o los SSP) y los “escenarios” en sentido estricto. Los escenarios combinan trayectorias con diversos tipos de información, como las emisiones, las proyecciones climáticas y las suposiciones políticas, para crear descripciones integradas sobre la evolución futura del clima y los sistemas humanos. Es esta combinación de trayectorias, y no los RCP o SSP de forma aislada, la que debe utilizarse para realizar un análisis climático completo.

En este sentido, el AR6, publicado en agosto de 2021, presenta las cinco combinaciones más relevantes de SSP-RCP, basadas en los últimos modelos climáticos de CMIP6, con el objetivo de definir los escenarios climáticos más sólidos para el futuro. Para ello, se

toman en cuenta factores estrechamente relacionados con el cambio climático, como el crecimiento poblacional, la urbanización y los avances tecnológicos orientados a mitigar el cambio climático. En el caso de Adamo, hemos seleccionado el SSP5-8.5, que es el escenario más pesimista y forzado. Al elegir este escenario climático, nos alineamos con las directrices de la CSRD y la Taxonomía Europea y nos permite evaluar y anticipar los posibles impactos climáticos en nuestras infraestructuras garantizando así nuestra preparación frente a los escenarios climáticos más desafiantes, como se detalla a continuación:



Para el análisis de estos riesgos, empleamos los horizontes del IPCC. El IPCC utiliza tres períodos de evaluación principales: corto plazo (2021 - 2040), medio plazo (2041 - 2060) y largo plazo (2081 - 2100).

ORGANISMO	Corto Plazo	Medio Plazo	Largo Plazo
IPCC	2021-2040	2041-2060	2081-2100 ⁽¹⁾

Fuente: IPCC..

Nota (1): El IPCC no considera entre sus horizontes temporales el rango 2061-2080.

Identificación de los riesgos físicos

La identificación de los riesgos clave, así como el análisis de escenarios para evaluar la exposición y el grado de sensibilidad de éstos en el modelo de negocio, nos permiten gestionar activamente nuestra resiliencia climática. A este respecto, la tipología de riesgos físicos climáticos contemplados son los agudos y los crónicos.

El primer paso consiste en definir el perímetro de análisis, determinando que, según la ubicación de la infraestructura, tanto propia como externa, y los nodos de la infraestructura de Adamo, la empresa se encuentra dentro del territorio nacional.

Red de fibra óptica Adamo



Red de fibra óptica (No Adamo)

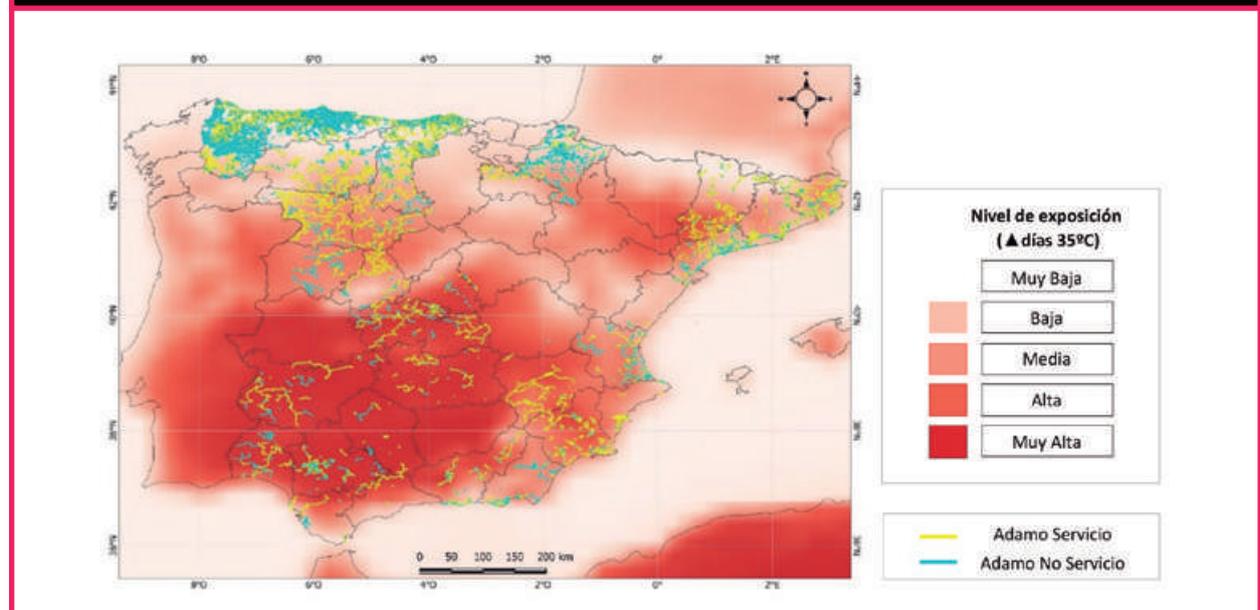


Ubicación de nodos Adamo



Fuente: IPCC Climate Atlas – Long Term – SSP5-8.5 Scenario.

EXPOSICIÓN DE LA RED DE FIBRA ÓPTICA DE ADAMO A TEMPERATURAS EXTREMAS



Con el objetivo de gestionar nuestra resiliencia climática y el modelo de negocio de Adamo, tras definir el escenario (SSP5-RCP 8,5) y el perímetro de análisis correspondiente a la península Ibérica, debemos identificar los riesgos físicos clave. En este sentido, la Taxonomía Europea clasifica y categoriza estos riesgos físicos en las siguientes tipologías:

	Relacionados con la temperatura	Relacionados con el viento	Relacionados con el agua	Relacionados con la masa sólida
CRÓNICOS ⁽¹⁾	<ul style="list-style-type: none"> Variaciones de temperatura (aire, agua dulce, agua marina) Estrés térmico Variabilidad de la temperatura Deshielo del permafrost³ Aumento de la radiación UV² 	<ul style="list-style-type: none"> Variaciones en los patrones del viento 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento del nivel del mar Variaciones en los tipos y patrones de las precipitaciones Precipitaciones o variabilidad hidrológica Intrusión salina³ Estrés hídrico Acidificación de los océanos³ Cambios en cobertura nubosa y humedad relativa² 	<ul style="list-style-type: none"> Erosión del suelo Degradación del suelo (desertificación) Erosión costera Soliflucción³
AGUDOS ⁽¹⁾	<ul style="list-style-type: none"> Ola de calor Ola de frío/helada Incendio forestal 	<ul style="list-style-type: none"> Ciclón, huracán, borrascas de gran impacto, ciclogénesis explosivas y DANAS (gota fría) Tormenta (lluvia, nieve, polvo sahariano o arena y supercélulas) Tornado, reventón húmedo y seco, manga marina 	<ul style="list-style-type: none"> Sequía Precipitaciones fuertes en forma líquida (lluvia) Precipitaciones fuertes en forma sólida (granizo, nieve o hielo) Inundaciones (fluviales, pluviales, costeras y freáticas) Rebosamiento de los glaciares³ Marejada ciclónica² 	<ul style="list-style-type: none"> Hundimiento de tierras (subsistencia) Deslizamiento de tierras Avalanchas³

Nota (1): Los peligros físicos crónicos se caracterizan por su naturaleza gradual y de larga duración. En cambio, los riesgos físicos agudos son de naturaleza efímera y abrupta.

Nota (2): Peligros climáticos adicionales, no incluidos en la Taxonomía Europea, considerados para la realidad de Adamo. Según la Taxonomía Europea, de manera adicional, es posible ampliar y modificar la definición y el número de peligros físicos que potencialmente puedan afectar a la compañía y no estén contemplados en la Taxonomía. En la presente tabla aparecen los peligros climáticos identificados para la realidad de Adamo del apéndice A del Reglamento delegado 2021/2139 de la Taxonomía Europea, así como la adaptación de estos para la geografía española, en los casos pertinentes, como, por ejemplo; la incorporación de borrascas de gran impacto y DANAS al peligro de huracanes y ciclones o las intrusiones de polvo sahariano o arena en el peligro de tormenta.

Nota (3): Se resaltan en color **magenta** aquellos peligros taxonómicos a los que no se encuentra expuesta la compañía.

A partir del listado proporcionado en el *Apéndice A del Anexo II del Reglamento delegado 2021/2139 de la Taxonomía Europea* (pág. 14), hemos elaborado el siguiente listado de ocho riesgos físicos relevantes para la realidad de Adamo:

RF1'	Crónico	Red de fibra óptica y nodos cercanos a la costa amenazados por el aumento del nivel del mar
RF2	Agudo	Desperfectos en infraestructuras por el incremento de la frecuencia e intensidad de precipitaciones extremas e inundaciones
RF3	Agudo	Incremento de la frecuencia de aparición de desperfectos en infraestructuras por fuertes vientos, DANAS, borrascas de gran impacto, ciclogénesis explosivas y tornados
RF4	Agudo	Incremento de la frecuencia y magnitud de incendios forestales en las inmediaciones de las infraestructuras aéreas
RF5	Agudo	Interrupción o reducción de la calidad de los servicios debido al incremento de la exposición de nodos, redes y empleados de terceros a temperaturas extremas
RF6	Agudo	Cambios en la composición y estabilidad del suelo por sequías y escasez de lluvias
RF7	Crónico	Incremento de la frecuencia e intensidad de los desplazamientos y hundimientos de tierra en la infraestructura propia y de terceros
RF8'	Agudo	Reducción de la estabilidad del suministro eléctrico por nevadas y heladas intensas

Nota (1): Esta clasificación numérica no sigue un orden específico.

Para determinar qué riesgos consideramos materiales (es decir, aquellos que pueden afectar de manera potencial a la realidad de Adamo), seleccionamos las puntuaciones de riesgo con la mayor vulnerabilidad climática. Luego, procedemos a clasificar estos riesgos según el documento interno de Adamo PR-RRCC-02, Procedimiento de Evaluación de Riesgos Legales, Corporativos y Contractuales, con el fin de integrar estos riesgos en el marco global de riesgos corporativos.

En el caso de los riesgos climáticos, aquellos con valores en el rango de 1,0 a 2,9 reflejan una vulnerabilidad baja o muy baja, lo que indica que no sería necesario tomar medidas preventivas drásticas e inmediatas frente a estos riesgos. Sin embargo, los riesgos que se encuentren en el rango de 5,0 a 10,0 indican una vulnerabilidad muy alta, lo que requiere la implementación de medidas urgentes para mitigar los impactos derivados del cambio climático. Por otro lado, los riesgos climáticos con una vulnerabilidad media se mantendrán bajo vigilancia en el futuro, ya que podrían volverse materiales o inmateriales con el tiempo, dependiendo de la evolución del cambio climático y las medidas implementadas.

VULNERABILIDAD CLIMÁTICA (RIESGO RESIDUAL)		
Índice de vulnerabilidad	Rango numérico	Materialidad
Bajo	1,0 – 2,9	No material
Medio	3,0 – 4,9	A vigilar
Alto	5,0 – 10,0	Material

Nota: La escala de valoración de las diferentes variables está alineada con la reflejada en el documento de Adamo PR-RRCC-02- Procedimiento de Evaluación de Riesgos Legales, Corporativos y Contractuales con el propósito de facilitar la integración de los ROCC en el marco global de riesgos corporativo.

Asimismo, hemos ponderado el número de kilómetros de fibra por área bioclimática con el objetivo de resaltar, a nivel global, las condiciones climáticas de las zonas donde la red de Adamo tiene una mayor presencia. De esta manera, los resultados de este análisis son más representativos y proporcionan una visión más precisa de la situación climática esperada a corto, medio y largo plazo para nuestra red.

Resultados

En esta sección presentamos los resultados del análisis y evaluación de los riesgos climáticos asociados a fenómenos meteorológicos, geográficos y costeros. Incluye dos mapas de calor: uno para la infraestructura aérea y otro para la subterránea. Estos mapas muestran la evolución esperada de los riesgos climáticos físicos, tanto agudos como crónicos, a corto (2030), medio (2050) y largo plazo (2100), según el escenario climático SSP5-8.5 del IPCC.

En términos generales, los riesgos físicos que podrían afectar materialmente a largo plazo a Adamo, según el análisis aplicado, son los siguientes:

- **RF4** - Aumento de la frecuencia e intensidad de incendios forestales cerca de las infraestructuras aéreas: Las altas temperaturas y las llamas de los incendios pueden derretir el revestimiento protector de los cables de fibra óptica, lo que compromete tanto su integridad estructural como funcional. Además, los daños derivados pueden interrumpir la conectividad de la red, provocando cortes en el servicio y generando costes adicionales de reparación y mantenimiento.

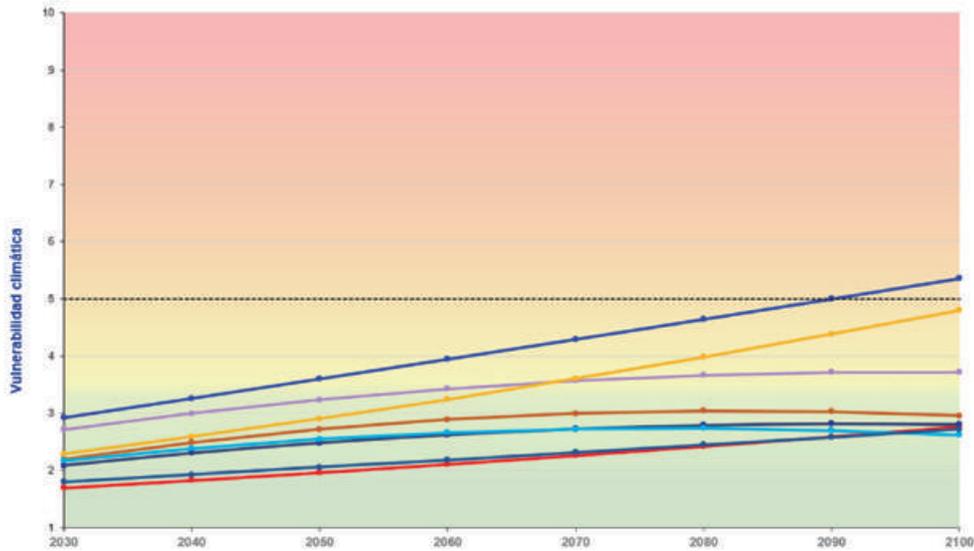
En cuanto a los riesgos a vigilar, es decir, aquellos con una puntuación de vulnerabilidad climática en el intervalo 3,0 – 4,9, y para los cuales se recomienda monitorear la situación y estar atentos su evolución a medio y largo plazo, son los siguientes:

- **RF5** - Interrupción o reducción de la calidad de los servicios debido al incremento de la exposición de nodos, redes y empleados de terceros a temperaturas extremas. Los nodos y equipos electrónicos pueden sobrecalentarse, llevando a fallos prematuros y disminuyendo la eficiencia operativa. Asimismo, las temperaturas extremas pueden causar la expansión y contracción del material en los cables de fibra óptica, lo que puede llevar a microfracturas en las fibras, reduciendo la eficiencia de transmisión de datos.
- **RF3** - Incremento de la frecuencia de aparición de desperfectos en infraestructuras por fuertes vientos, DANAS, borrascas de gran impacto, ciclogénesis explosivas y tornados. Los daños a la infraestructura resultan en cortes significativos de los servicios, afectando la conectividad de los usuarios finales. Además, el trabajo de reparación y de mantenimiento ha de vigilarse si continúan las condiciones meteorológicas extremas ya que aumenta el riesgo de accidentes y pone en peligro la salud y seguridad de los empleados encargados.

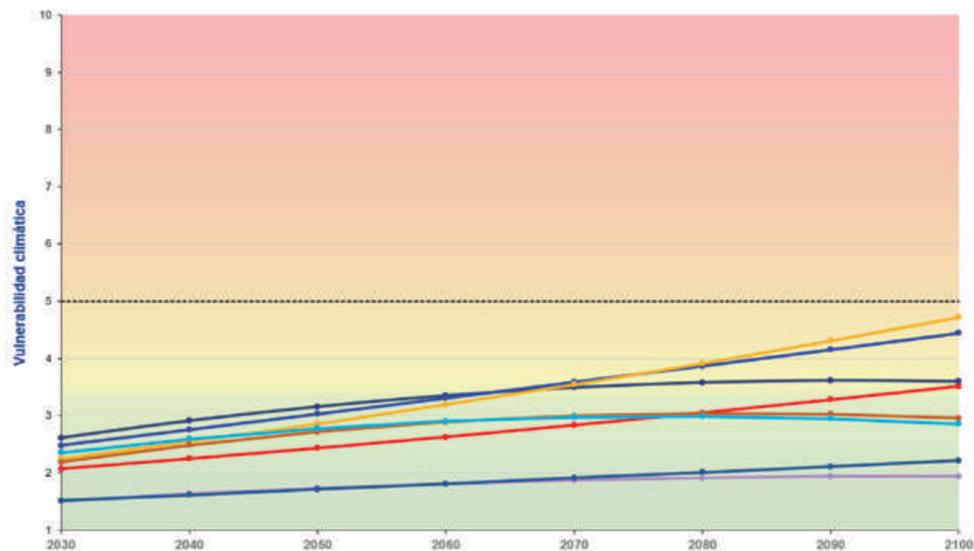
Como ejemplo, en octubre de 2024, se produjo una de las DANAS más devastadoras y excepcionales que ha afectado al país, especialmente a la región de Valencia. A pesar de este evento puntual, las proyecciones climáticas del escenario considerado (SSP5-8.5) prevén un aumento significativo en la intensidad y frecuencia de estos fenómenos meteorológicos extremos, así como una expansión geográfica de las áreas afectadas, especialmente a largo plazo.

Actualmente, no hemos implementado medidas ni controles específicos para mitigar el impacto de estos riesgos climáticos. Sin embargo, estamos evaluando la posibilidad de contratar una póliza de seguro que cubra los posibles efectos derivados del cambio climático, aunque este proceso aún se encuentra en una etapa preliminar.

VULNERABILIDAD CLIMÁTICA DE LA INFRAESTRUCTURA **AÉREA** DE ADAMO FRENTE A LOS RIESGOS FÍSICOS BAJO EL ESCENARIO SSP5-8,5



VULNERABILIDAD CLIMÁTICA DE LA INFRAESTRUCTURA **SUBTERRÁNEA** DE ADAMO FRENTE A LOS RIESGOS FÍSICOS BAJO EL ESCENARIO SSP5-8,5



- RF1 - Red de fibra óptica y nodos cercanos a la costa amenazados por el aumento del nivel del mar
- RF2 - Desperfectos en infraestructuras por el incremento de la frecuencia e intensidad de precipitaciones extremas e inundaciones
- RF3 - Incremento de la frecuencia de aparición de desperfectos en infraestructuras por fuertes vientos, DANAS, borrascas de gran impacto, ciclogénesis explosivas y tornados
- RF4 - Incremento de la frecuencia y magnitud de incendios forestales en las inmediaciones de las infraestructuras aéreas
- RF5 - Interrupción o reducción de la calidad de los servicios debido al incremento de la exposición de nodos, redes y empleados de terceros a temperaturas extremas
- RF6 - Cambios en la composición y estabilidad del suelo por sequías y escasez de lluvias
- RF7 - Incremento de la frecuencia e intensidad de los desplazamientos y hundimientos de tierra en la infraestructura propia y de terceros
- RF8 - Reducción de la estabilidad del suministro eléctrico por nevadas y heladas intensas
- Materialidad

A continuación, presentamos de manera íntegra los resultados de este análisis sobre los riesgos físicos derivados del cambio climático. En la tabla siguiente, se muestra la evolución esperada de los riesgos climáticos físicos, tanto agudos como crónicos, a corto (2030), medio (2050) y largo plazo (2100), de acuerdo con el escenario climático SSP5-8,5 del IPCC. Destacamos, como se mencionó previamente, que el riesgo RF4 - Incendios forestales es el único riesgo material para Adamo.

ID	Riesgo	Corto plazo		Corto plazo		Corto plazo		Materialidad
		Red aérea	Red subterránea	Red aérea	Red subterránea	Red aérea	Red subterránea	
1	RF4 - Incendios forestales	2,9	2,5	3,6	3,0	5,4	4,4	Material
2	RF5 - Temperaturas extremas	2,3	2,2	2,9	2,9	4,8	4,7	A vigilar
3	RF3 - Fuertes vientos, DANAS, borrascas de gran impacto, ciclogénesis explosivas y tornados	2,7	1,5	3,2	1,7	3,7	1,9	
4	RF2 - Precipitaciones extremas e inundaciones	2,1	2,6	2,5	3,2	2,8	3,6	
5	RF1 - Aumento del nivel del mar	1,7	2,1	2,0	2,4	2,8	3,5	
6	RF6 - Sequías y escasez de lluvias	2,2	2,2	2,7	2,7	3,0	3,0	
7	RF7 - Desplazamientos y hundimientos de tierra en la infraestructura propia y de terceros	2,2	2,4	2,5	2,8	2,6	2,9	No material
8	RF8 - Nevadas y heladas intensas	1,8	1,5	2,1	1,7	2,7	2,2	

Nota: El ID refleja la vulnerabilidad climática de los riesgos físicos de mayor a menor.

En cuanto al resto de riesgos climáticos, aquellos con valores en el rango de 1,0 a 2,9 reflejan una vulnerabilidad baja o muy baja, lo que indica que no sería necesario tomar medidas preventivas drásticas e inmediatas frente a estos riesgos. Sin embargo, los riesgos climáticos con una vulnerabilidad media de 3,0 a 5,0 se mantendrán bajo vigilancia en el futuro, ya que podrían volverse materiales o inmateriales con el tiempo, dependiendo de la evolución del cambio climático y las medidas implementadas.

3.3. Uso sostenible de los recursos¹²

Nuestras principales fuentes de consumo energético son la electricidad (59%) y los combustibles (41%). En este sentido, en Adamo nos comprometemos con la sostenibilidad mediante la adquisición de energía verde certificada con Garantía de Origen.

Consumo de energía

CONSUMOS ENERGÉTICOS	2024	2023
Electricidad (kWh)	845.345,13	874.676,28
Gasóleo (kWh)	100.750,91	109.382,43
Gasolina (kWh)	491.054,70	486.068,11
Total	1.437.150,74	1.470.126,82

Consumo de materias primas

CONSUMOS DE MATERIAS PRIMAS ¹³	2024	2023
Cableado de fibra óptica (km)	11.679	18.048
Total	11.679	18.048

La reducción en el despliegue de cableado durante 2024 se debe a que cada quedan menos zonas rurales por desplegar fibra óptica. Las provincias donde se ha desplegado un mayor kilometraje de cableado de fibra óptica durante 2024 son las siguientes:

- 1. Asturias: 1.033,13 km
- 2. Lugo: 855,45 km
- 3. Murcia: 601,77 km
- 4. Zamora: 527,7 km
- 5. Alicante: 437 km

¹² El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales ha resultado no material en el Análisis de doble materialidad, por lo que no se reporta información al respecto.

¹³ 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.

Economía circular: cerramos el círculo

Nos comprometemos a prolongar la vida útil de los productos y materiales que empleamos, tanto en nuestras actividades de despliegue de fibra como en el día a día de nuestras oficinas.

A este respecto, para fomentar la economía circular, hemos incorporado en los contratos con nuestros clientes cláusulas que les exigen devolver los equipos instalados en sus hogares o empresas cuando finalizan su relación contractual con Adamo o cuando los equipos presentan averías. Gracias a este compromiso, durante 2024 hemos logrado dar una segunda vida al 87% de los *routers* y ONT (*Optical Network Terminal*), frente al 89% alcanzado en 2023.

Esta gestión se lleva a cabo en colaboración con Redsla, quien se encarga de retirar, reacondicionar y reincorporar los equipos a nuestra red. Además, al adquirir nuevos dispositivos, analizamos cuidadosamente sus especificaciones técnicas para garantizar que sus componentes puedan separarse y recuperarse fácilmente en el futuro.

Por otro lado, colaboramos con ACS Recycling para gestionar el reciclaje de los residuos electrónicos que, debido a su estado, ya no pueden ser reutilizados por Adamo. Sin embargo, el volumen de residuos electrónicos generados es mínimo y poco significativo, tal y como se señala a continuación¹⁴:

RESIDUOS ¹⁵	2024 (t)
Residuos generados Routers	0,195
Residuos generados RAEE >50 cm	0,081
Residuos generados RAEE <50 cm	0,260
Total	0,536

Otro ejemplo de nuestro compromiso con la circularidad es el acuerdo firmado en 2022 con la empresa TXO. Este convenio nos permite reciclar, restaurar y comercializar los equipos de red obsoletos de los sistemas de Adamo. TXO se encarga de almacenar estos equipos y gestionarlos durante un plazo de un año, intentando venderlos. En caso de concretarse una venta, Adamo recibe el 50% de los ingresos generados. Si los equipos no logran venderse dentro de ese periodo, TXO procede a reciclarlos de manera adecuada.

¹⁴ En comparación con años anteriores, Adamo informa en este ejercicio sobre los residuos generados, debido a que el tema de "Economía circular, uso y gestión de recursos" ha sido considerado material en el análisis de Doble Materialidad y puede resultar relevante para los grupos de interés.

¹⁵ El único residuo considerado peligroso es el de la categoría "Routers", mientras que los residuos de las categorías "RAEE >50 cm" y "RAEE <50 cm" se consideran no peligrosos.

Por otra parte, en 2023, avanzamos hacia la innovación y la sostenibilidad al alcanzar un acuerdo con Amazon para la compra de routers renovados, un mercado todavía incipiente en España. Este convenio nos posiciona como pioneros en la adquisición de este tipo de dispositivos, que incluyen productos no utilizados o devueltos, asegurando su calidad y manteniendo intacta la experiencia del cliente.

Asimismo, el 88% de la red desplegada en 2024 (91% en 2023) se construyó sobre infraestructura existente, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad. En este sentido, priorizamos la reutilización de infraestructuras para reducir el consumo de materias primas, promover la economía circular y minimizar nuestro impacto ambiental. Esta estrategia nos permite evitar la generación de residuos tecnológicos, así como también prolongar la vida útil de los equipos y reciclarlos cuando sea necesario, optimizando de esta forma nuestra eficiencia logística.

Por último, cabe destacar que continuamos con la iniciativa implementada en 2022 para eliminar el uso de botellas de plástico en nuestras oficinas, reafirmando así nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de residuos.

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, buscamos generar un impacto positivo en la misma, tomando una actitud proactiva a la hora de poner nuestro granito de arena en este asunto.

A este respecto, en los proyectos de despliegue de red de 2024 hemos hecho firmar una declaración responsable del cumplimiento del principio de «No causar perjuicio significativo» (DNSH) a los contratistas que participan en nuestro proceso de despliegue de red.

Adamo means to fall in love with...

4

Integridad y buen gobierno

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
2024

adamo

Fibra, móvil y caaalma

4.1. Políticas corporativas

En Adamo contamos con un conjunto integral de políticas corporativas plenamente desarrolladas y operativas, diseñadas para orientar, estructurar y garantizar la coherencia de nuestras acciones como Grupo. Estas políticas reflejan nuestro compromiso con la excelencia, la transparencia y el cumplimiento de los más altos estándares éticos y profesionales en todas nuestras actividades.

En este contexto, cabe destacar que, durante 2024, hemos llevado a cabo una revisión y actualización de las Políticas de Anticorrupción y Antisoborno, Política de Compliance Penal, así como del Procedimiento de Control Operacional asociado a la Matriz de Riesgos Penales. Estas actualizaciones refuerzan nuestro compromiso con la mejora continua del sistema de compliance penal del Grupo. Por otro lado en 2024 hemos revisado el procedimiento asociado a la Política de Compras Corporativa y el procedimiento de homologación de proveedores.

Además, como parte de la implementación de un nuevo canal ético externalizado, hemos desarrollado y publicado una nueva Política del Sistema Interno de Información, junto con su correspondiente Procedimiento de Gestión de Informaciones. Este marco fortalece la comunicación segura y confidencial de posibles irregularidades, asegurando un tratamiento riguroso, imparcial y plenamente alineado con la normativa vigente.

Asimismo, de cara al año 2025 y en línea con la actualización realizada el año pasado de la Política Corporativa de Compras, acompañada de sus procedimientos, estamos trabajando en la mejora del proceso de ventas mediante la implementación de una nueva política específica y sus procedimientos asociados.

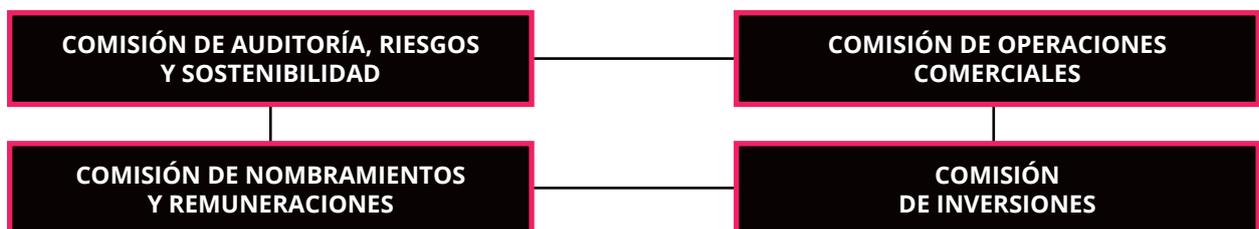
En este marco, y al cierre de 2024, presentamos las políticas corporativas que actualmente rigen en Adamo:

POLÍTICA ESG (Última revisión: 2021)	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 (Última revisión: 2024)	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 (Última revisión: 2021)	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 (Última revisión: 2021)	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 (Última revisión: 2021)	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 ANTISOBORNO (Última revisión: 2024)	Conformar 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 (Última revisión: 2021)	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 PENAL (Última revisión: 2024)	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 (Última revisión: 2021)	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 (Última revisión: 2023)	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 (Última revisión: 2021)	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 estas, y, describe el plan de formación de los empleados.
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (Última revisión: 2023)	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 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (Última revisión: 2021)	Recoge la estrategia de IT de Adamo y su compromiso con la aplicación de buenas prácticas, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable y en procurando una adecuada coordinación de las prácticas en materia de IT, todo ello para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información y los activos tecnológicos que dan soporte a Adamo.
POLÍTICA DE COOKIES (Última revisión: 2022)	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 (Última revisión: 2021)	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 (Última revisión: 2022)	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 CONFLICTO DE INTERESES (Última revisión: 2021)	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.
POLÍTICA SOBRE REGALOS E INVITACIONES	Esta política se crea para ayudar a los empleados a tomar las decisiones correctas al ofrecer o aceptar regalos, invitaciones o viajes cuando estén efectuando negocios en nombre de Adamo.
POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (ÚLTIMA REVISIÓN: 2024)	Establece los principios a los que se compromete la empresa con respecto al funcionamiento y tratamiento de la información comunicada por los informantes a través del Sistema Interno de Información.

Además, disponemos de una serie de comisiones que aseguran la correcta implementación y desarrollo de nuestras políticas, consolidando así un modelo de buen gobierno sólido, innovador y eficaz. A continuación, se detallan:



4.2. Gestión de riesgos

En Adamo, entendemos que el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos corporativos son elementos clave para garantizar el funcionamiento eficiente de nuestro negocio. En este contexto, nuestra Comisión de Auditoría, Riesgos y Sostenibilidad tomó la decisión en 2023 de externalizar la gestión de riesgos y la auditoría interna. Desde 2024, esta entidad ha sido integrada definitivamente como un departamento externo, el cual, con el fin de preservar su total independencia, reporta directamente a la Comisión y al *Compliance Officer*.

Esta medida ha facilitado, entre otros avances, la actualización de la Matriz de Riesgos Corporativa, la elaboración de un plan anual de auditoría interna, la mejora del Procedimiento de Gestión de Riesgos Corporativos y el desarrollo de un sistema de gestión de riesgos corporativos. Este último se centra en la identificación y evaluación de los controles asociados a los riesgos señalados en la matriz, siendo responsable de su implementación y seguimiento el área correspondiente a cada uno de ellos.

El procedimiento adoptado se basa en las metodologías de la ISO 31000 y la ISO 19600. El proceso comienza con la identificación de los peligros, seguido de entrevistas con los auditores de proceso para identificar comportamientos y evaluar el nivel de riesgo percibido. A continuación, se lleva a cabo una evaluación de los riesgos inherentes y residuales, teniendo en cuenta las medidas de mitigación existentes, tanto conocidas como no conocidas. Con toda esta información, se establece una priorización de los riesgos, lo que ha permitido ordenar de manera efectiva los riesgos en la Matriz.

En este sentido, los riesgos que han resultado más críticos en 2024 son los siguientes:

- Riesgo de impago de operadores locales (Wholesale).
- Riesgo de incumplimiento del ratio de covenant.
- Riesgo de insolvencia.
- Riesgo de desviación presupuesto debido a devolución subvenciones.
- Riesgo de competencia agresiva.
- Riesgo de overbuild.
- Riesgo de pérdida de operadores locales (Wholesale).
- Riesgo de insolvencia de partners.
- Riesgo de obsolescencia tecnológica.

- Riesgo de fidelización de partners y pérdida de partners clave.
- Riesgo de pérdida de activos clientes.
- Riesgo de ciberseguridad débil.

Por otro lado, el sistema de gestión de riesgos corporativos estará compuesto por ocho procedimientos, acompañados de un manual.

En relación con el plan anual de auditoría interna, su ejecución se ha concretado principalmente en el último trimestre del año. Durante este período, se llevaron a cabo las primeras auditorías internas de los proveedores considerados de alto riesgo.

A partir de los resultados obtenidos en estas auditorías internas, se generan datos que, tras un análisis exhaustivo del negocio, permiten retroalimentar el proceso y, en su caso, mejorar o ampliar los controles establecidos. Las auditorías forman parte de un programa con una duración de dos años, que abarca 2024 y 2025.

4.3. Ética y cumplimiento

4.3.1. ÉTICA

La integridad, la honestidad y el comportamiento ético son valores fundamentales para el Grupo. En Adamo, trabajamos para garantizar relaciones basadas en la confianza con todos nuestros grupos de interés, promoviendo una práctica empresarial que sea justa, humana y sostenible

Por ello, hemos implementado mecanismos sólidos y estructurados para definir, monitorear y asegurar el cumplimiento de estos principios en todas nuestras actuaciones. Estos mecanismos incluyen políticas corporativas, procedimientos internos, programas de formación y herramientas de supervisión, que nos permiten identificar posibles desviaciones, fomentar una cultura ética y alinear nuestras operaciones con los más altos estándares de responsabilidad social y empresarial.

Código de Conducta y Ética empresarial

Uno de los mecanismos clave para garantizar un comportamiento ético entre todas las personas que colaboran con nosotros, así como para promover el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos, es nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, cuya importancia radica en los siguientes aspectos:

- **Definición de las mejores prácticas:** El Código establece las *Best Practices* en materia ética y de conducta, proporcionando pautas claras para adoptar comportamientos adecuados y evitar conflictos derivados de una aplicación inadecuada de los principios establecidos.
- **Herramienta de comunicación:** Actúa como una herramienta comunicativa que asegura que nuestros principios éticos y de conducta sean conocidos por todos los trabajadores y por cualquier persona o empresa que mantenga relaciones con nosotros.

El Código se fundamenta en valores esenciales como el respeto, la tolerancia, la no discriminación y la transparencia, alineándose con los convenios de la OIT. Además, subraya la importancia de la ética en el Top Management, el cumplimiento estricto de la legislación local, la rendición de cuentas, la lealtad y la confidencialidad. Asimismo, establece directrices específicas para prevenir conflictos de interés, reforzando nuestro compromiso con la integridad y la responsabilidad en todas nuestras actividades.

Canal Ético

Desde 2024, en Adamo contamos con un Canal Ético externalizado a una plataforma especializada, plenamente adaptado a la nueva Ley 2/2023, que regula la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción. Este canal, diseñado para proporcionar mayor solidez, refuerza la confidencialidad de los usuarios, optimiza la gestión interna de las comunicaciones y amplía las vías seguras de comunicación para todos los usuarios y/o denunciantes.

Adicionalmente, como parte de esta mejora, hemos desarrollado la nueva Política del Sistema Interno de Información y el correspondiente Procedimiento de Gestión de Informaciones.

El Canal Ético está a disposición de empleados, directivos, clientes, proveedores y cualquier otra parte interesada. Las comunicaciones realizadas a través de este canal, destinadas a informar sobre hechos o acciones que puedan infringir la normativa interna de Adamo (como políticas internas, el Código de Conducta u otros lineamientos) o la normativa externa vigente (legislación y regulaciones aplicables), son gestionadas directamente por nuestro Órgano de Compliance Penal, garantizando las máximas medidas de seguridad y confidencialidad.

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.

4.3.2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y COMPLIANCE

En Adamo contamos con un Sistema de Gestión de Compliance Penal y Antisoborno, supervisado por el Comité de Compliance¹⁶, cuya función principal es garantizar el cumplimiento normativo en todas nuestras operaciones. Los principales objetivos de la empresa en esta materia son los siguientes:

- Promover una cultura de cumplimiento y tolerancia cero con el incumplimiento normativo.
- Garantizar, a través de actividades de prevención, detección, supervisión, formación y respuesta, el cumplimiento de toda la normativa aplicable, tanto externa como interna, en todas las actividades y operaciones de la organización, evitando sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.

El Sistema de Gestión de Compliance Penal y Antisoborno es un sistema dinámico, sujeto a supervisión, actualización y mejora continuas. Estas acciones se llevan a cabo para adaptarse a los cambios en la legislación aplicable, las modificaciones en la estructura interna de la compañía y los conocimientos adquiridos a partir de la experiencia práctica en la implementación de este sistema.

El Consejo de Administración es responsable de supervisar el modelo de gobierno del Sistema de Compliance Penal y Antisoborno y de aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas. Además, en Adamo contamos con un Compliance Officer, cuya labor consiste en elaborar el Plan de Compliance Anual, diseñado para prevenir, detectar y gestionar los riesgos asociados a la actividad de la empresa, así como establecer los mecanismos necesarios para su correcta implementación.

Por otra parte, en Adamo disponemos de una Política Antisoborno que está alineada con nuestros principios, el Código de Conducta y Ética Empresarial, y otras políticas, con el fin de garantizar la legalidad de todas nuestras acciones. Además, fomentamos la adopción de prácticas coherentes con nuestras políticas de Compliance entre nuestros partners y terceros, promoviendo así un entorno de cumplimiento ético y legal en toda nuestra cadena de valor.

Asimismo, nuestra Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Antifraude establece una serie de acciones prohibidas relacionadas con el PBCFT, reflejando nuestro compromiso con la detección de infracciones y la protección de clientes, partners y proveedores contra el fraude. Además, abordamos de manera integral el respeto a los derechos de propiedad intelectual e industrial, así como el cumplimiento de las normativas sobre competencia desleal, garantizando así la integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones.

¹⁶ Compuesto por nuestro CEO, Directora de RRHH, CFO, CTIO, Director de Operaciones, Compliance Officer y un abogado.

Por otro lado, en Adamo, consideramos fundamental sensibilizar a nuestros empleados sobre la importancia del cumplimiento normativo y el compliance penal. Para ello, organizamos formaciones periódicas que abordan temas clave relacionados con nuestros principios éticos y las normativas vigentes.

A este respecto, en 2024, implementamos diversas iniciativas de formación, entre las que destacan: una píldora formativa a toda la organización de acoso laboral y sexual, otra píldora formativa a toda la organización del delito secreto de empresa, un curso Compliance Penal para Directivos y una formación sobre control operacional para directivos y managers.

Con respecto a la Matriz de Riesgos Penales que desarrollamos el año pasado, durante 2024 hemos realizado formaciones específicas sobre áreas críticas, como el secreto de empresa, acoso y control operacional. Además, en el proceso de *onboarding*, cada nuevo empleado recibe formación sobre nuestro sistema de gestión de compliance penal y Antisoborno. Todos los profesionales de la compañía firman el Código de Conducta, Política de conflicto de intereses y nuestras políticas de compliance penal y antisoborno. También participan anualmente en los cursos que se organizan a lo largo del año así como en formaciones adicionales sobre otros aspectos normativos y operativos necesarios.

De cara a 2025, nuestro objetivo es avanzar en la implementación de procesos de *due diligence* y auditorías internas, con el fin de consolidar completamente nuestro modelo de compliance penal y control antisoborno.

4.4. Información fiscal

En Adamo contamos con una Política Fiscal, cuyo objetivo principal es garantizar el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales conforme a la normativa vigente en cada momento, promoviendo la máxima transparencia en relación con nuestras prácticas fiscales y reflejando el compromiso firme de la compañía para evitar cualquier riesgo tributario en nuestras operaciones comerciales.

INFORMACIÓN FISCAL (EN MILLONES DE €)	2024	2023
Resultado (antes de impuestos) ^{17 y 18}	-65,3	-59,0
Subvenciones públicas recibidas	3,1	116,9

Las subvenciones concedidas durante el ejercicio 2024 corresponden en su totalidad al Programa UNICO 24.

¹⁷ No se ha realizado ningún pago en relación con el impuesto de sociedades 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.

¹⁸ Valores según criterio contable IFRS

ANEXOS

- I. Doble materialidad
- II. Indicadores de recursos humanos
- III. Índice de contenidos de la ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad

ANEXO I Doble materialidad

Introducción

En Adamo, desde nuestro compromiso con la Sostenibilidad, hemos llevado a cabo un Análisis de Doble Materialidad en este ejercicio 2024. Este análisis lo introduce la nueva Directiva de informes de sostenibilidad corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés) y los estándares desarrollados por EFRAG para el reporte (ESRS, por sus siglas en inglés).

La doble materialidad considera dos perspectivas: la materialidad de impacto tanto positivo como negativo de la compañía hacia el entorno (entendiendo entorno como los ejes ESG) y la materialidad financiera (riesgos y oportunidades financieros que pueden afectar económicamente al grupo empresarial).

En este ejercicio, llevado a cabo junto a una consultora en sostenibilidad, hemos realizado una identificación y valoración de los IROs de la compañía que nos ha permitido identificar los principales temas de sostenibilidad de Adamo. Además, hemos incorporado al análisis de doble materialidad la visión de nuestros principales grupos de interés, tal como propone la CSRD, desarrollando una metodología amplia de escucha y diálogo en la que se han incluido consultas cuantitativas a distintos *stakeholders*. En el análisis también hemos incorporado información obtenida de documentación relevante sobre expectativas para el sector por parte de analistas y acciones llevadas a cabo por otras entidades del sector para poder inferir los resultados e incorporarlos al análisis.

Metodología de la Doble Materialidad

Análisis de contexto y cadena de valor

La primera fase consta de un análisis de contexto del sector (externo) y del modelo de negocio (interno), cuyo resultado permite obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad. Esto nos permite adquirir un conocimiento en profundidad de la entidad y todas nuestras áreas, así como el estado presente y futuro del sector.

Además, en esta fase, hemos elaborado una representación gráfica de la Cadena de Valor que incluye las entidades foco del análisis (Adamo, Fibracom SCA, Ardian, Fibraman Sociedad Civil, Adamo Telecom Iberia SAU y Knet Comunicaciones SLU), las relaciones entre ellas y las interacciones con los grupos de interés, actividades que llevan a cabo y sus vías de financiación.

En segundo lugar, para poder identificar los IROs que se van a agrupar y evaluar, se ha elaborado un listado de temas basado en dicho análisis de contexto. Esto permite determinar cuáles son los aspectos más relevantes para la compañía. Para la definición de estos temas, también se ha tenido en cuenta lo recogido en el AR 16 de los *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), que marcan el futuro de los reportes de las compañías de acuerdo con la nueva directiva CSRD.

Identificación de temas, subtemas e impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

En tercer lugar, se ha realizado una identificación preliminar de todos los Impactos, Riesgos y Oportunidades de la compañía. Para esta identificación de los IROs, se examina y considera la información presente en el Mapa de Riesgos, el análisis de contexto y toda la información consultada en la primera fase del proyecto. Adicionalmente se realizan entrevistas con diversas áreas de la entidad para identificar IROs específicos que no se mencionan en la documentación consultada. Además, cada Impacto, Riesgo y Oportunidad se vincula con la parte correspondiente de la cadena de valor, identificando que eslabón de dicha cadena es el afectado con cada IRO, pudiendo establecer, en un futuro, planes y estrategias para cada uno de ellos.

Evaluación de impactos, riesgos y oportunidades potencialmente materiales

Una vez obtenido el listado final de Impactos, Riesgos y Oportunidades ya clasificados en sus temas y subtemas correspondientes, se procede a la valoración de cada uno de ellos de manera cuantitativa y cualitativa, con diferentes métricas y horizontes temporales considerados en la valoración. Hemos mantenido la fórmula recomendada por el documento: *EFRAF IG 1: Materiality Assessment Implementation Guidance* de mayo del 2024.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES (IROS)

Impacto	Positivo	Actual	(Escala + Alcance) x 1,5
		Potencial	(Escala + Alcance) x 1,5 x Probabilidad
	Negativo	Actual	Escala + Alcance + Remediabilidad
		Potencial	(Escala + Alcance + Remediabilidad) x Probabilidad
Financiero	Riesgo	((Escala+Valoración económica) /2) x Probabilidad	
	Oportunidades	((Escala+Valoración económica) /2) x Probabilidad	

ESCALA

Se obtiene el valor mediante el volcado de los datos globales por subtema de las **encuestas realizadas a los diferentes stakeholders**. Determina el grado de relevancia del impacto para los grupos de interés mediante una escala final de **muy alta (5), alta (4), media (3), baja (2) y muy baja (1)**.

ALCANCE	DEFINICIÓN	
5	Global	Impacto global: hace referencia a aquellos IROs que tienen un efecto extenso sobre la población (afecta a todos los seres humanos o todos los trabajadores internos y/o externos) y la geografía (todo un medio sea acuático, terrestres o aéreo con impactos que tienen la capacidad de trasladarse y aumentar en efecto físicamente)
3	Medio	Impacto medio: hace referencia a conjuntos o espacios definidos geográficamente (provincia, comunidad autónoma/estado federado, país) y de población (los trabajadores de la empresa, clientes, proveedores de toda la cadena de suministro)
1	Limitado	Impacto local: hace referencia a un sector, entorno o tema muy específico dentro del ámbito general a tratar, con márgenes definidos a nivel geográficos (pueblo/ciudad, comunidad local) y de población (trabajadores de una oficina, clientes de un servicio, proveedores de determinados materiales/productos, etc)

PROBABILIDAD	DEFINICIÓN	
4	Probabilidad alta	> 75% de ocurrencia
3	Probabilidad media	> 50% de ocurrencia
2	Probabilidad baja	> 25% de ocurrencia
1	Improbable	< 25% de ocurrencia

REMEDIABILIDAD	DEFINICIÓN	
5	Irremediable	No se puede volver al estado anterior a que sucediese el Impacto
4	Muy difícil	Requiere una acción que se extiende en tiempo más de 5 años, con implicación de recursos de varias áreas de la empresa y con una partida presupuestaria periódica
3	Difícil	Requiere una acción que se extiende en el tiempo entre 2 y 5 años con implicación de recursos de varias áreas de la empresa y con una partida presupuestaria puntual
2	Con esfuerzo	Requiere una acción que se extiende en el tiempo menos de 2 años, con dedicaciones específicas de recursos del área involucrada y partida presupuestaria puntual
1	Fácil	Requiere una acción que se extiende en el tiempo menos de 1 año y sin recursos significativos (ni económicos ni humanos)

VALORACIÓN ECONÓMICA	DEFINICIÓN
4	Muy significativo
3	Significativo
2	Medio
1	Bajo

HORIZONTE TEMPORAL	DEFINICIÓN	
Riesgos / Oportunidades	Corto plazo	Año presente de reporte (1 año)
	Medio plazo	Entre 1 años y 5 años
	Largo plazo	Más de 5 años

En paralelo a las anteriores fases, realizamos reuniones con los responsables de áreas a la hora de identificar y valorar los IROs.

En la fase final, se asignaron escalas individuales a cada IRO con los resultados de las consultas con los responsables de área, y la herramienta generó resultados de relevancia. Posteriormente, se procedió al establecimiento de prioridades, lo que dio lugar a la elaboración de la Matriz de Materialidad. Se han tenido en cuenta para la valoración de la escala los accionistas y analistas del informe de riesgos hecho por Ardian y a los responsables de área de Adamo.

Resultados de la Doble Materialidad

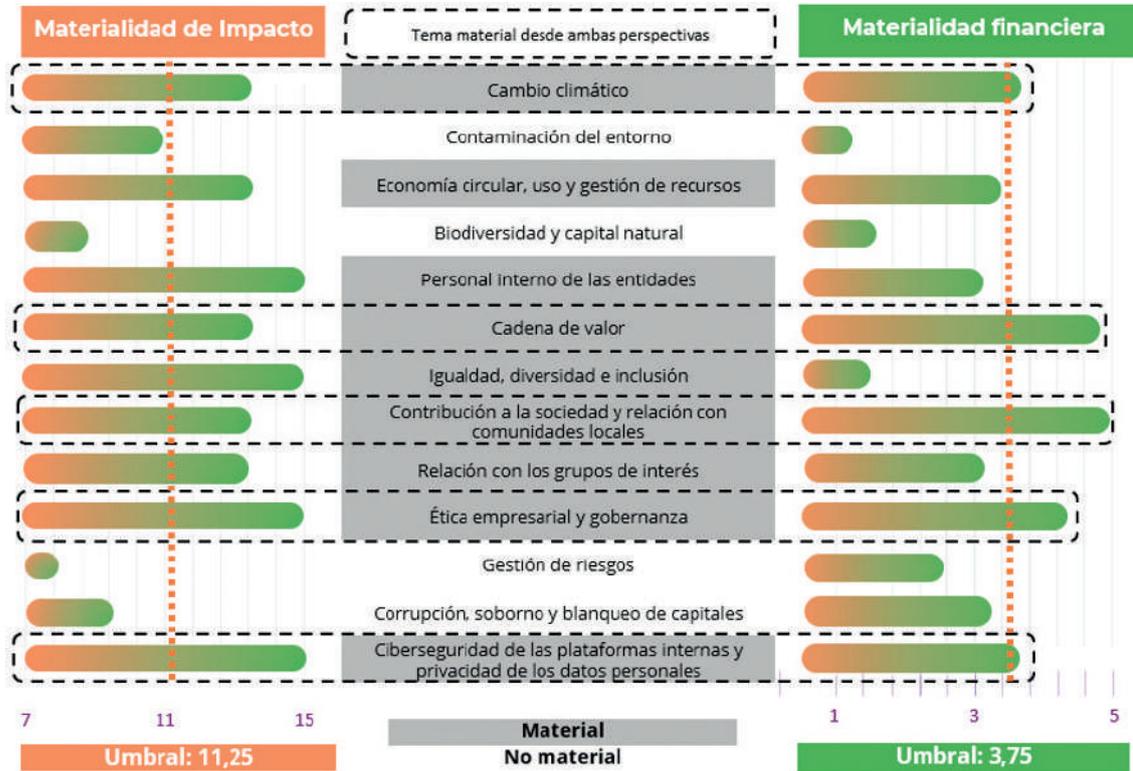
Determinación del umbral

Se ha fijado el umbral en el 75% del valor del Impacto con mayor puntuación para Materialidad de Impacto. El Valor del umbral de la materialidad de impacto resultante es 11,25.

Se ha fijado el nivel en el 75% del valor del Riesgo u Oportunidad con mayor puntuación para Materialidad de Financiera. El valor el umbral de la materialidad financiera resultante es 3,75.

El nivel de relevancia de los temas para las partes interesadas (escala) se obtiene mediante la comparación de los resultados obtenidos por cada parte interesada individualmente para cada tema/subtema. Se pretende destacar aquellos aspectos que han resultado más significativos para cada una de ellas.

Materialidad de los temas



Fuente: KPMG

Conclusiones principales

Los asuntos con mayor puntuación por temática desde la perspectiva de la **materialidad de impacto** son:

MEDIOAMBIENTE	SOCIAL	GOBERNANZA
Cambio climático (13,50)	Personal interno de las entidades (15,00)	Ética empresarial y gobernanza (15,00)
Economía circular, uso y gestión de recursos (13,50)	Igualdad, diversidad e inclusión (15,00)	Ciberseguridad y tratamiento de datos (15,00)

Los asuntos con mayor puntuación por temática desde la perspectiva de la **materialidad de financiera** son:

MEDIOAMBIENTE	SOCIAL	GOBERNANZA
Cambio climático (3,81)	Cadena de valor (4,88)	Ética empresarial y gobernanza (4,12)

Estos temas reflejan la interconexión entre la capacidad de Adamo para cumplir nuestra misión de accesibilidad y sostenibilidad, gestionando nuestros recursos y relaciones de manera eficiente y responsable.

ANEXO II Indicadores de recursos humanos

Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional a cierre de ejercicio por país¹⁹

NÚMERO DE EMPLEADOS POR GÉNERO	2024	2023
Hombres	161	170
Mujeres	130	136
TOTAL	291	306

NÚMERO DE EMPLEADOS POR EDAD	2024	2023
Menos de 30 años	30	41
31 - 50 años	197	205
Más de 50 años ²⁰	64	60
TOTAL	291	306

La disminución en el número de empleados menores de 30 años se debe a que se han producido algunos despidos, al igual que a ceses voluntarios concentrados en esta franja de edad.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2024	2023
Directivos y Managers	19	22
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	86	90
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	181	189
Operarios y técnicos	5	5
TOTAL	291	306

¹⁹ Todos los empleados de Adamo están ubicados en España.

²⁰ 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	2024		2023	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Hombres	161	0	170	0
Mujeres	130	0	136	0
TOTAL	291	0	306	0

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO	2024		2023	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Hombres	159	2	168	2
Mujeres	125	5	130	6
TOTAL	284	7	298	8

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2024		2023	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Directivos y Managers	19	0	22	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	86	0	90	0
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	181	0	189	0
Operarios y técnicos	5	0	5	0
TOTAL	291	0	306	0

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2024		2023	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Directivos y Managers	19	0	22	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	85	1	89	1
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	176	5	183	6
Operarios y técnicos	4	1	4	1
TOTAL	284	7	298	8

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y EDAD	2024		2023	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30 años	30	0	41	0
31 - 50 años	197	0	205	0
Más de 50 años	64	0	60	0
TOTAL	291	0	306	0

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y EDAD	2024		2023	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Menos de 30 años	30	0	41	0
31 - 50 años	190	7	197	8
Más de 50 años	64	0	60	0
TOTAL	284	7	298	8

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	2024		2023	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Hombres	166,72	0	173,85	0
Mujeres	134,62	0	137,86	0
TOTAL	301,34	0	311,71	0

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO	2024		2023	
	Completa	Parcial ²¹	Completa	Parcial ²²
Hombres	165,18	1,54	172,23	1,62
Mujeres	131,47	3,15	132,36	5,50
TOTAL	296,65	4,69	304,59	7,12

21, 22 La mayoría de los contratos a tiempo parcial son por guarda legal.

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2024		2023	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Directivos y Managers	21,02	0	21,92	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	88,97	0	93,03	0
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	186,60	0	192,01	0
Operarios y técnicos	4,75	0	4,75	0
TOTAL	301,34	0	311,71	0

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2024		2023	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Directivos y Managers	21,02	0	21,92	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	88,20	0,77	92,26	0,77
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	183,43	3,17	186,41	5,60
Operarios y técnicos	4,00	0,75	4,00	0,75
TOTAL	296,65	4,69	304,59	7,12

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y EDAD	2024		2023	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30 años	33,01	0	39,37	0
31 - 50 años	202,07	0	212,67	0
Más de 50 años	66,26	0	59,67	0
TOTAL	301,34	0	311,71	0

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y EDAD	2024		2023	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Menos de 30 años	33,01	0	38,55	0,82
31 - 50 años	197,38	4,69	206,37	6,30
Más de 50 años	66,26	0	59,67	0
TOTAL	296,65	4,69	304,59	7,12

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

NÚMERO DE DESPIDOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos y Managers	1	0	0	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	2	0	1	0
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	5	7	2	6
Operarios y técnicos	0	0	0	0
TOTAL	8	7	3	6

NÚMERO DE DESPIDOS POR GÉNERO Y TRAMO DE EDAD	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menos de 30 años	2	2	1	1
31 - 50 años	6	3	0	4
Más de 50 años	0	2	2	1
TOTAL	8	7	3	6

En 2024, se ha producido un incremento en la cifra de despidos en comparación con 2023, principalmente debido a los cambios organizativos internos derivados de la unificación del área de OneRetail. A pesar de que en la mayoría de los casos se ha intentado reubicar a los profesionales dentro de la empresa, en algunas situaciones ha sido necesario prescindir de perfiles más senior debido a las necesidades del negocio. En cualquier caso, estos despidos se han realizado cumpliendo con los plazos establecidos por la legislación vigente y los afectados han recibido su correspondiente indemnización a través de los finiquitos correspondientes.

Las remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional²³

REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y Managers	133.751,52	93.938,50	121.178,99
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	58.399,04	53.514,76	56.808,81
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	35.888,01	29.182,52	32.479,69
Operarios y técnicos	16.918,84	22.539,83	21.415,63
TOTAL	51.781,78	37.207,66	45.271,00

La remuneración media de los administradores y alta dirección, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción, sería en 2024: 100,97 miles de euros en el caso de los hombres y 59,77 miles de euros en el caso de las mujeres. En el año 2023 fue de 102,49 miles de euros en el caso de los hombres y 75,81 miles de euros en el caso de las mujeres.

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD Y GÉNERO	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	34.746,86	29.570,16	32.503,63
31 - 50 años	48.112,84	34.956,61	42.369,51
Más de 50 años	72.898,3	46.655,31	60.186,85
TOTAL	51.781,78	37.207,66	45.271,00

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

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

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2024		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Directivos y Managers	133.751,52	93.938,50	29,77%
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	58.399,04	53.514,76	8,36%
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	35.888,01	29.182,52	18,68%
Operarios y técnicos	16.918,84	22.539,83	-33,22%
TOTAL	51.781,78	37.207,66	28,15%

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%

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

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

Las variaciones en brecha con respecto al ejercicio 2023 se deben principalmente a la remuneración variable recibida en 2024 atendiendo al cumplimiento de objetivos a nivel individual de cada empleados, independientemente de su sexo.

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

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	2024	2023
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	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes	0	2 ²⁴	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de jornadas perdidas por accidente laboral con baja	0	48 ²⁵	0	0
Número de horas trabajadas	291.948,29	236.015,29	304.491,78	241.770,12
Índice de frecuencia	0	4,64 ²⁶	-	-
Índice de gravedad	0	0,05	-	-

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: (número de jornadas perdidas / número de horas reales trabajadas por los empleados) x 1.000.

24 De los dos accidentes laborales, uno corresponde a un accidente en el lugar de trabajo y el otro a un accidente in itinere, ambos con baja.

25 Los dos accidentes laborales con baja han supuesto un total de 48 días laborables de baja, de los cuales 11 días corresponden al accidente laboral en el lugar de trabajo con baja.

26 Los índices de frecuencia y gravedad han sido calculados utilizando el número de horas trabajadas teóricas, considerando para ello las horas establecidas en convenio (1.751h/año) y el promedio de empleados, que en el caso de las mujeres es de 123 según el informe de la mutua.

Horas de formación por categoría profesional

HORAS DE FORMACIÓN	2024	2023
Directivos y Managers	392,33	701
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	1.382,74	3.771
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	2.384,36	5.992
Operarios y técnicos	5,5	32
TOTAL	4.164,93	10.496

Con respecto a la disminución en las horas de formación con respecto a las obtenidas en 2023, esto se debe a que la cantidad de formaciones dependen de las solicitudes por parte de los managers al igual que de los propios empleados, y en 2024 se ha dado el caso de que se han solicitado menos formaciones por parte de la plantilla. Cabe destacar que con la reorganización de OneRetail se ha primado la formación *in-house* para asegurar la mejor adaptación a los nuevos roles, antes que establecer cuadros formativos adicionales para complementar los conocimientos del capital intelectual ya existente.

ANEXO III

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
Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: <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
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.	-	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	4.2. GESTIÓN DE RIESGOS

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	4.1. POLÍTICAS CORPORATIVAS

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 re-portan 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	3.2. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
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.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de cada ámbito material dentro de la dimensión Ambiental	3.2. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Economía circular.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Efluentes y residuos	3.3. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	Sí		-
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos ²⁷ .	N/A		-
Uso sostenible de los recursos			
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	No	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.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Materiales 301-1 (2016)	3.3. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Energía 302-1 (2016)	3.3. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

²⁷ El Desperdicio de Alimentos no se considera aplicable dada la actividad de Adamo, por lo que no se reporta ninguna información sobre él.

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)	3.2. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Sí	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	3.2. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
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 II – 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)	

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	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Diversidad e igualdad de oportunidades	ANEXO II - INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS
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 progenitores.	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 403-9 (2018) 403-10 (2018)	2.2.1 CULTURA Y BIENESTAR
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí		
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.	Sí	409-1 (2016)	4.3.1 ÉTICA
La abolición efectiva del trabajo infantil.	Sí	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.	No	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.	No		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	No	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 ACOMPAÑAMOS A 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.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Desempeño económico y Fiscalidad	4.4. INFORMACIÓN FISCAL

**INFORME
ANUAL
ESG
2024**

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADO 2024
ADAMO TELECOM S.L. Y
SOCIEDADES DEPENDIENTES**

adamo
Fibra, móvil y caaalma