

INFORME ANUAL ESG 2022

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

adamo

1	¿Quiénes somos?	
	1.1. Modelo de negocio	4
	1.2. Nuestra misión, visión y valores	10
	1.3. Comprometidos con la ESG	12

2	Nuestro equipo, partners y la sociedad	
	2.1. Nuestra contribución a la sociedad	19
	2.1.1. Compromiso con los territorios donde operamos	19
	2.1.2. Acompañamos a nuestros clientes	30
	2.2. Nuestro equipo, la clave del éxito	34
	2.2.1. Cultura y bienestar	35
	2.2.2. Igualdad, equidad e inclusión	41
	2.2.3. Formación y desarrollo profesional	43
	2.3. Nuestros partners	46
	2.3.1. Partners locales	46
	2.3.2. Gestión de los proveedores	46

3	El medio ambiente	
	3.1. Cambio climático y huella de carbono	50
	3.2. Uso sostenible de los recursos	54

4	Integridad y buena gobernanza	
	4.1. Políticas corporativas	58
	4.2. Gestión de riesgos	60
	4.3. Ética y cumplimiento	62
	4.3.1. Ética	63
	4.3.2. Cumplimiento normativo y compliance	64
	4.4. Información fiscal	66

ANEXOS

I. INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	68
II. ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018, EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	77

1 | ¿Quiénes somos?

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

INFORME
ANUAL
ESG
2022

adamo

1.1. Modelo de negocio

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

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

Detallamos a continuación la estructura societaria actual del Grupo:

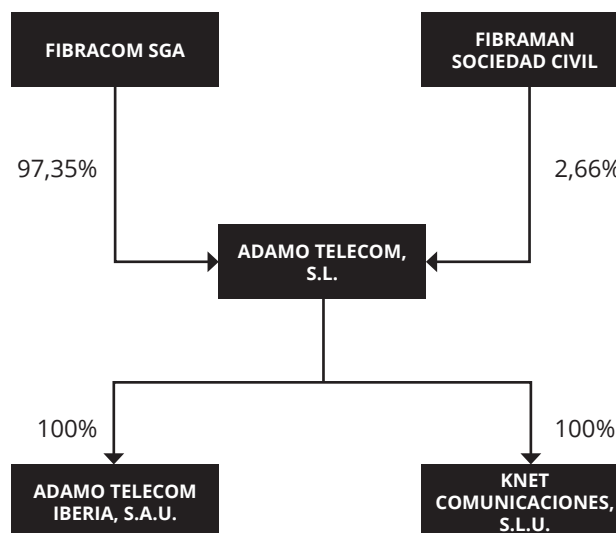
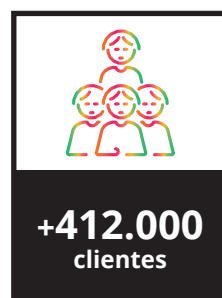
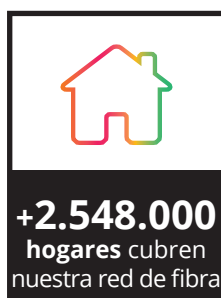


Figura 1: estructura societaria del Grupo Adamo.

Adamo en cifras¹



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 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 | Llega la Mega Fibra Nuestra fibra propia, la Mega Fibra, es la más rápida y la de mejor calidad y precio del 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.

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.

Líneas de negocio y aspectos clave de 2022

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

- **Particulares:** en Adamo queremos llevar la Mega fibra y los Mega routers a todos los rincones del país. A través de la plataforma de **Fiberhood**, democratizamos el acceso a la fibra: cualquier persona puede crear una comunidad y solicitar que nosotros lleguemos allí donde viva, allí donde nuestra fibra sea necesaria. Tenemos la fibra más rápida del mercado. No obstante, y conscientes de la situación económica actual, este 2022 se han mantenido los precios de nuestros servicios, favoreciendo su accesibilidad para toda la población.
- **Empresas:** prestamos servicios B2B (de negocio a negocio) a todo tipo de entidades, desde PYMES y autónomos hasta grandes corporaciones. Queremos conectar a las empresas estén donde estén, apostando para que el tejido empresarial del país, especialmente las PYMES, puedan desarrollarse en el mundo rural, generando empleos, riqueza y prosperidad para estas zonas. Ofrecemos productos y soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades de cada empresa según su tamaño y ubicación.
- **Wholesale:** estamos plenamente asentados en el mercado mayorista, mercado en el que contamos con una presencia muy relevante por número de clientes y al que otorgamos una importancia estratégica a la hora de seguir creciendo en el futuro. Todos los principales operadores del país, con quienes colaboramos estrechamente, acceden a nuestra red, habiendo sido pioneros en esta práctica en el mundo rural, ahora ampliamente extendida, y que tiene una importante vertiente social y cooperativa que acaba redundando en beneficio del cliente y de la sostenibilidad.

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

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

En 2022 hemos mejorado nuestras tarifas, servicios y productos, centrando nuestros esfuerzos en generar una experiencia de cliente única:

- Subida de tarifa de 25GB a 50GB.
- Subida de tarifa de 9GB a 20GB.
- Lanzamiento de la tarifa ilimitada de móvil.
- Aumento de la tarifa móvil de datos compartidos de 120 a 150 GB para ofrecer más prestaciones a las familias que compartan conectividad.
- Promociones de GB extras durante 3 o 4 meses sin incremento de precio para que nuestros clientes tengan la oportunidad de “despreocuparse” de su consumo en momentos de mayor uso de datos (por ejemplo, periodos vacacionales como el verano o la navidad).

Asimismo, durante este año hemos realizado un despliegue aún más rural. Las zonas a las que llegamos son cada vez más remotas, en ocasiones pueblos extremadamente pequeños de difícil acceso por carretera, y cuyo despliegue conlleva una gran complejidad administrativa y física, pero nuestra voluntad es llegar a todos los rincones del país y seguir disminuyendo la brecha digital.

En 2023 seguiremos ahondando en esta línea, pues nuestro modelo de negocio gira en torno a esta premisa fundamental: cerrar la brecha digital sin dejar a nadie por el camino.

Tendencias del mercado

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

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

1.2. Nuestra misión, visión y valores

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Comprometidos con la ESG

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

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

Integramos la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio

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

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

Comité y Política ESG

En nuestro camino de integración de la ESG, se creó nuestro Comité ESG, encargado de marcar las directrices del Grupo en materia de sostenibilidad. El Comité, que se ha reunido en 5 ocasiones en 2022, está compuesto por los miembros que integran el Comité de Compliance, el COO, la Directora de B2C y de Marketing y nuestra Sustainability Champion, posición creada en 2021 y que resulta vital para el seguimiento y la consecución de todos los objetivos que nos marcamos en materia ESG. De esta manera, el Comité ESG tiene una composición heterogénea que representa a las diferentes áreas de negocio de manera transversal.

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

Estrategia de Sostenibilidad

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

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

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



Figura 2: matriz de materialidad del Grupo Adamo

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

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

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

Tras este proceso, se calendarizaron las diferentes iniciativas y acciones contempladas en la Estrategia dentro del periodo 2021-2025. Tras un primer año de cumplimiento muy elevado, destacando algunos hitos relevantes como la elaboración de nuestra Política ESG, **para 2022 se estipularon 8 acciones concretas correspondientes a 5 ejes estratégicos de acción** (11 acciones en 2021). Estas acciones están encaminadas a generar un impacto positivo en los aspectos materiales identificados previamente, aterrizando este ejercicio teórico para generar efectos positivos tangibles gracias a él.

EJE ESTRATÉGICO	ACCIÓN	ESTADO
MEDIO AMBIENTE	Implementar medidas de eficiencia energética para alcanzar los objetivos de reducción de emisiones de GEI establecidos, con el fin de alcanzar instalaciones neutras en carbono en 2025.	Completado
NUESTRO EQUIPO	Desarrollar un Programa de Formación Anual dedicado a empoderar a los empleados y establecer objetivos futuros, llevando a cabo previamente una encuesta entre los empleados para identificar sus necesidades en esta materia.	Completado
LA SOCIEDAD	Mapear las iniciativas sociales, patrocinios y colaboraciones con asociaciones locales desarrolladas por Adamo y alinearlas con el modelo de negocio y visión de la compañía y sus ODS relacionados.	Completado
	Medir y monitorear los impactos económicos y sociales directos, indirectos e inducidos de nuestra actividad en los territorios rurales.	Planificado
	Desarrollar el programa 'Customer Excellence'.	Completado

INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO	Formalizar las reuniones periódicas de la Alta Dirección con el Consejo de Administración con la creación de comités (lista de comités del Consejo formalizada, con sus miembros y responsabilidades).	Completado
GESTIÓN Y TRANSPARENCIA	Definir KPIs para monitorizar, establecer objetivos medibles y establecer un reporting periódico.	Completado
	Definir e incluir objetivos ESG en los criterios de remuneración variable de los miembros de la Alta Dirección.	Completado

Hemos completado el 88% del camino marcado en estas acciones emplazadas para 2022, lo cual supone un porcentaje de cumplimiento elevado que queremos mantener en años venideros con el objetivo de cumplir nuestro Plan de Acción 2021-2025 en materia de ESG. Respecto a las acciones previstas para 2021, llevamos un 96% del camino realizado. Con el lanzamiento final de las píldoras de formación ESG a toda la plantilla de Adamo, alcanzaremos el 100% de las acciones que se definieron para 2021.

Uno de los puntos que consideramos clave para hacer de la ESG algo intrínseco en nuestra naturaleza y razón de ser es integrar este compromiso entre nuestra plantilla. Es por ello por lo que, en 2021 se llevaron a cabo formaciones en materia de ESG al equipo directivo y, a lo largo de 2022, se ha estado trabajando en preparar una serie de píldoras formativas para ampliar el curso a la totalidad de nuestro equipo.

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

Refinanciación en base a criterios de sostenibilidad

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

- Contribuir a cerrar la brecha digital

- Aumento de la igualdad laboral

- Reducción de la emisión de gases de efecto invernadero

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

Remuneración variable en base a criterios ESG

Una muestra más de nuestro férreo compromiso con la sostenibilidad es la inclusión, por primera vez este 2022, de objetivos específicos en materia ESG como parte de la remuneración variable de la Dirección de la compañía. De este modo, damos un paso más en la integración de la sostenibilidad dentro de nuestro marco de gobernanza, como uno de los ejes fundamentales de actuación (cabe mencionar que en 2022 se han incluido ya objetivos ESG dentro de los objetivos globales de la compañía).

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
2022

adamo

2.1. Nuestra contribución a la sociedad

2.1.1. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS DONDE OPERAMOS

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

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

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

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

Participamos en el desarrollo de las comunidades locales

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

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

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

Nuestra interacción con las comunidades locales va más allá del impacto social que nuestra propia actividad genera en ellas. En este sentido, hemos lanzado diferentes iniciativas que buscan construir un beneficio social especial para las diferentes comunidades en las que operamos.



Plan Pueblo a Pueblo

En 2021 lanzamos un plan orientado al desarrollo local de nuestra fibra óptica y de los principales agentes involucrados en su puesta en marcha, llamado **Plan "Pueblo a Pueblo"**. Dicho plan se basa en pilares como la comunicación, el desarrollo de negocio local y el apoyo a las entidades locales. Hemos creado un canal de comunicación permanente con los principales agentes, como Ayuntamientos, comercios locales, empresas técnicas y comercializadoras con el objeto de entender cada una de las realidades y dar respuesta a las necesidades que se identifiquen en cada caso.

Este 2022 hemos desarrollado en su máxima potencia este ambicioso plan, maximizando su impacto positivo y su contribución para con el desarrollo local de una gran cantidad de municipios, sobre todo del mundo rural, de nuestro país.

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

- Desarrollo de la actividad y más negocio en 45 tiendas (planeamos llegar a 100 en 2023).
- Colaboración con hasta 270 comercios de confianza (comercios clave de cada pueblo).
- Lanzamiento de 3 AdaMóviles (Tienda móvil) que nos permite llegar a más pueblos con recorridos constantes (nuestro objetivo en 2023 es llegar a 7 AdaMóviles).



Otra línea fundamental del Plan Pueblo a Pueblo es el **Plan Ayuntamientos**. Mediante este plan, buscamos seguir impulsando el modelo de relación y trabajo con los Ayuntamientos de aquellas zonas donde hemos desplegado nuestra fibra óptica. Contamos con responsables de área de Adamo en cada una de estas zonas, siendo estos responsables los encargados de

reunirse con los Ayuntamientos antes de iniciar el despliegue de fibra para informarles del proyecto de Despliegue y Comercialización, así como de responder cualquier pregunta que vaya surgiendo y mantener un flujo de comunicación directa para cualquier futura acción en la zona.

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

Este 2022 **hemos contactado con 424 Ayuntamientos** (391 en 2021), nos hemos reunido presencialmente con 326 de ellos (150 en 2021) y hemos realizado 718 colaboraciones (131 en 2021) (talleres, acciones, sesiones informativas, notas de prensa...).

Adicionalmente, contamos con una serie de **"nanoinfluencers"**, auténticos héroes locales Adamo que conforman nuestra red de embajadores. Colaboramos de cerca con estos nanoinfluencers para potenciar el reconocimiento local y la recomendación para conectar a más personas con fibra de alta velocidad en todos los pueblos en nuestra área de cobertura. Los embajadores son los abanderados en nuestra misión de comunicación y cierre de la brecha digital en las áreas que así lo requieren. Actualmente contamos con 19 embajadores activos, y el plan en 2023 es contar con 40 embajadores activos en nuestras poblaciones.

Colaboramos con asociaciones locales

Además de con los Ayuntamientos, y también en el marco del plan Pueblo a Pueblo, trabajamos codo a codo con las asociaciones locales en las poblaciones con cobertura de Adamo. Nuestro plan consiste en trabajar con una propuesta de valor específica, dotando de apoyos a las asociaciones, estableciendo patrocinios y contactando personalmente con ellas a través de nuestro equipo, partners y embajadores. Trabajamos con 184 asociaciones, aumentando en 10 el número de asociaciones activas respecto a 202. En 2021, se consideraron 127 asociaciones a las que se realizó una aportación. La cifra asciende a 137 en



2022. Las asociaciones restantes, hasta alcanzar las 184, son asociaciones con las que se tiene un modelo de pago por cliente referido. de todo tipo: asociaciones deportivas locales infantiles, juveniles y de todas las condiciones, asociaciones de vecinos y amigos, AMPAs, clubes deportivos, centros culturales locales y un largo etcétera, pertenecientes a las siguientes comunidades autónomas:

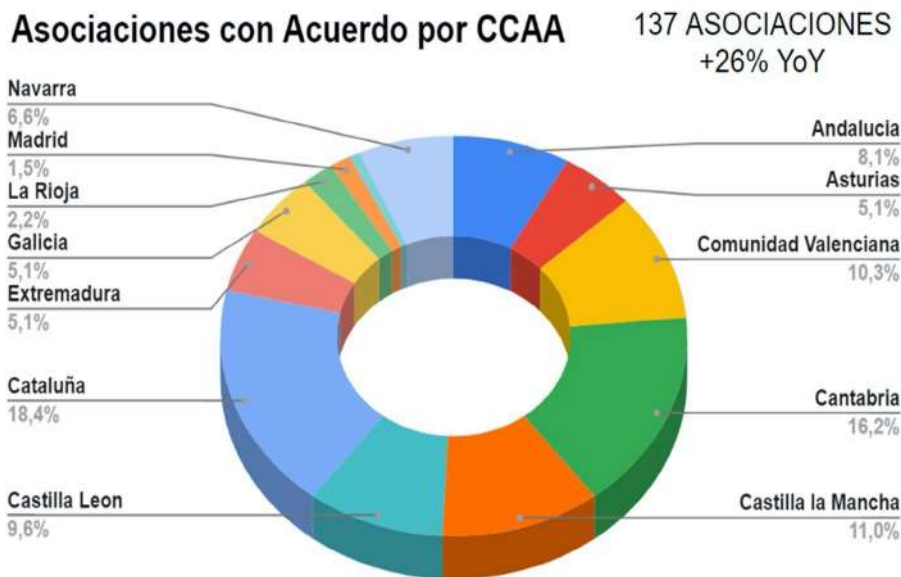


Figura 3: Colaboraciones con asociaciones por CCAA a cierre de 2022.

Plan Regional

La huella Adamo llega donde otras no llegan. Por ese motivo, en 2022 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 850 eventos y un total de 900.000 unidades inmobiliarias (UUIs) han sido impactadas con acciones de marketing que han activado la presencia local de Adamo en las zonas, han generado reconocimiento de marca y, especialmente, han impulsado las ventas en los canales. Hemos conectado un total de 492 poblaciones nuevas a lo largo y ancho de nuestra geografía.



Apoyamos al deporte local

En Adamo venimos apostando desde hace ya más de 3 años en la colaboración con entidades deportivas y culturales de las poblaciones donde tenemos presencia. Nuestro objetivo es estar cerca de las personas y agrupaciones locales allí donde llegamos para hacerlas partícipes de nuestros proyectos para su localidad. El fomento del deporte en entidades arraigadas y mayoritariamente sin ánimo de lucro es nuestro principal interés, centrándonos en patrocinar las categorías infantiles o juveniles. Nuestro apoyo está abierto también a aquellos sectores donde la visibilidad es menos notoria y que luchan por hacerse un hueco en el deporte de competición como es el deporte femenino. Colaboramos activamente en la organización de torneos y apoyo en varios sectores del deporte femenino como son el fútbol sala, el ciclismo, el baloncesto o el fútbol 11. Con ello, apostamos por incidir y resaltar una serie de valores como son la superación de prejuicios, la participación plena, la normalización o la igualdad de oportunidades. Actualmente nuestra colaboración con el deporte femenino se traduce en ayudas a:

- Club Baloncesto Espartinas (Aljarefe Sports)
- Club de Fútbol Sagreño
- Club Ciclista Meruelo
- CP Villarrobledo
- S.D. Torina Cantabria
- Ribadeo F.C
- CDE Handball Camargo
- CD Burela FS
- C.D Voleibol Astillero
- Celtas CCA Foz
- CD FS Pedrajas



Además, este 2022 hemos cerrado un importante patrocinio como es el de la **Escola d'Esquí de la Molina** (LMCE), considerado el mejor Club de Esquí de España, que cuenta con 3 corredores de Copa del Mundo y, ahora, con el primer equipo privado de esquí femenino de España denominado FAST, como la Fibra 1.000 Mbps de Adamo. Mediante acciones como esta, queremos mostrar nuestro compromiso con un territorio de difícil acceso como es el Pirineo, donde queremos llevar también nuestra Mega Fibra, pudiendo llegar a más de 90.000 hogares.

Damos servicio a todos los hogares

En Adamo tenemos como misión cerrar la brecha digital llevando el mejor servicio de fibra de alta velocidad, no solo a poblaciones que no disponen de ella, sino a cada hogar.

En este sentido, en 2021 se lanzó un proyecto para que hogares que no cuentan con servicio Adamo, puedan solicitarlo, gracias al desarrollo de un algoritmo por coordenadas en la web que permite a personas, que estén en un radio con potencial de serviciabilidad, realizar una petición del servicio.

Este 2022 hemos reforzado el flujo y recursos internos dedicados a este proyecto debido a la cantidad de peticiones solicitadas, y también hemos aumentado el radio para que más hogares puedan acceder al servicio, recibiendo casi 5.000 peticiones en el 2022 (+60% respecto a 2021) para dar servicio Adamo, de las que ya se han conectado casi 2.000.

Ayudamos a Ucrania

A raíz de la dramática situación que durante 2022 se ha vivido en Ucrania, desde Adamo pusimos en marcha una campaña social de colecta de materiales para enviar a dicho país. Gracias a la implicación de un equipo de voluntarios, desde Adamo hemos conseguido entregar al consulado de Ucrania un total de 39 cajas con 378 kilogramos de material de primera necesidad, como medicamentos, comida, elementos de higiene personal, ropa de abrigo y otras necesidades básicas.



² Se ha modificado el dato reportado en 2021 (19 provincias) ya que en una segunda ronda se ganó el "proyecto Granada", pero pertenece a la misma convocatoria.

Impulsamos la transformación digital

Queremos ser el “héroe local” que cierre la brecha digital en las zonas rurales de toda España. Desde esa misión trabajamos incansablemente por impulsar una transformación digital completa, sostenible y justa para todo el mundo, con el fin de garantizar a todas las personas una igualdad de oportunidades digitales que es vital en el siglo XXI.

Desde este convencimiento trabajamos para democratizar el acceso a la fibra óptica asequible y conectar todos los rincones del país mediante Fiberhood. Esta herramienta, fácilmente accesible a través de nuestra web corporativa, permite a los habitantes de diferentes pueblos de España organizarse y conocer si tienen a su disposición fibra óptica en su localidad, y en caso contrario solicitarnos su despliegue directamente.

Creemos que estas acciones son únicamente un primer paso en la transformación digital de las comunidades. Actuamos como catalizador al facilitar las condiciones de posibilidad para provocar un desarrollo digital a todos los niveles. Sin un acceso a Internet y una fibra de calidad, todo lo demás no es posible. Nos encanta ver cómo diferentes personas y pueblos impulsan diferentes proyectos gracias a sus nuevas posibilidades tecnológicas.



Aprovecha esta semana para compartir y ganar dinero

¡RECOMIENDA Y GANA! **40€**
 Por cada amigo que contrate

Trae amig@s a la Mega Fibra de Adamo y gana dinero sin límites. ¡Seas o no cliente!

¡Ahora tu recompensa también con Amazon!

adamo
 La mega fibra

Hacia un modelo de voluntariado corporativo

Adamo es para todos. Para los que viven en grandes ciudades, y también para los que viven en un pueblo, por pequeño que este sea. Adamo es para los jóvenes mega conectados, pero también para sus abuelos. Sabemos que no todos tenemos las mismas facilidades para hacer uso de la tecnología. Por ello, estamos desarrollando una iniciativa de impulso en el uso de internet y sus aplicaciones para nuestros mayores, allí donde Adamo tenga conexión.

Colaboramos con las Administraciones Públicas

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

Programa PEBA

El programa PEBA (Programa de Extensión de Banda Ancha de Nueva Generación) ha sido ideado por el Gobierno para proporcionar una cobertura de servicios FTTH basada en el estándar GPON con el objetivo de garantizar cobertura de redes de banda ancha de muy alta velocidad, capaces de prestar servicios a velocidades de al menos 300 Mbps y escalables a 1 Gbps durante el año 2020.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETELECO) considera que las actuaciones contempladas en la última convocatoria del PEBA constituyen un elemento básico de la estrategia de desarrollo de las redes ultrarrápidas en España, alineada con la decisión del Gobierno de llevar a toda la ciudadanía el avance de las infraestructuras y servicios propios de la Sociedad Digital.

Gracias a este programa, consolidamos nuestra posición de operador líder en la España vaciada, proporcionando nuestra cobertura de redes de banda ancha a municipios de 20² provincias pertenecientes a las siguientes comunidades autónomas:

 Andalucía

 Asturias

 Cantabria

 Castilla-La Mancha

 Castilla y León

 Catalunya

 Comunidad Valenciana

 Extremadura


 Galicia

Con el objetivo de garantizar y cumplir con los requerimientos del PEBA, se creó el Comité PEBA, desde el cual se realiza un seguimiento y gestión adecuados de las diferentes acciones llevadas a cabo.

² Se ha modificado el dato reportado en 2021 (19 provincias) ya que en una segunda ronda se ganó el "proyecto Granada", pero pertenece a la misma convocatoria.

Programa FEDER

Colaboramos activamente con las instituciones locales, nacionales y supranacionales. Como parte de esta relación fluida, desde 2014 a 2019 hemos obtenido, de la mano del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), la financiación necesaria para desplegar nuestra red en un nuevo y nutrido grupo de municipios del medio rural de las siguientes comunidades autónomas:

- | | |
|--|--|
|  Andalucía |  Comunidad Valenciana |
|  Cantabria |  Navarra |
|  Catalunya |  La Rioja |
|  Castilla-La Mancha |  Asturias |

UNICO

En 2021 recibimos una subvención de 27,5 millones de euros (correspondiente al despliegue de 7 provincias) correspondiente al programa UNICO-Banda Ancha (Universalización de Infraestructuras Digitales para la Cohesión - Banda Ancha) del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Mediante esta concesión podremos continuar el despliegue de fibra óptica de alta velocidad en 28 provincias españolas³. Asimismo, mantenemos relaciones fluidas con otras instituciones como la CNMC.

Para el año 2022 hemos ganado 17 proyectos (provincias) con un total de 98.093.946€ en subvenciones. Dichas subvenciones serán recibidas en enero del 2023. Las comunidades autónomas a las que hace referencia estas 17 provincias son:

- | | |
|--|--|
|  Andalucía |  Galicia |
|  Cantabria |  Murcia |
|  Castilla La Mancha |  Navarra |
|  Castilla y León |  Principado de Asturias |
|  Cataluña |  Valencia |
|  Extremadura | |

³ Se ha modificado el dato reportado en 2021 (20 provincias) ya que finalmente esta concesión ayudo a desplegar fibra óptica a 28 provincias.

Donaciones

En 2021, participamos en la campaña ¡Navidad sin “hambremia”! de Acción Contra el Hambre, organización humanitaria de reconocido prestigio por su lucha para acabar con el hambre en el mundo. El fin de la campaña era recaudar fondos para permitir que todas las personas pudieran celebrar la Navidad con comida en sus mesas. Desde Adamo se aportaron 11.580€ a esta iniciativa, gracias a la participación solidaria y masiva de nuestros empleados, cuya donación conjunta alcanzó los 3.860€. A continuación, como Adamo, contribuimos con el doble de esa cifra (7.720€), resultando en los 11.580€ finales.

Asimismo, durante 2021 realizamos una donación en especie de material escolar (cuadernos, lápices, bolígrafos...) y geles hidroalcohólicos a una escuela de enseñanza primaria en La Habana, Cuba, para permitir que los niños puedan volver a asistir a clase después de un periodo de inactividad escolar derivado de la situación provocada por la pandemia. De esta manera, redoblamos nuestra apuesta por la igualdad de oportunidades, el derecho universal a la educación y el apoyo material a los niños del mundo.

En el año 2022, no se han realizado donaciones.

2.1.2. ACOMPAÑAMOS A NUESTROS CLIENTES

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

Desde Adamo hemos pasado por una transformación exitosa de los sistemas de operaciones minoristas y estamos plenamente inmersos en la siguiente fase de crecimiento.

Herencia (2015-2019):

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

Transformación de sistemas (2020 - Q1 2021):

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

Excelencia operacional (Q2 2021 - Futuro):

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

Durante este 2022 hemos puesto en marcha una serie de proyectos e iniciativas encaminadas a alcanzar esta excelencia operacional, buscando poner siempre al cliente y su bienestar en el centro de nuestras actividades. Hemos realizado un progreso muy notable en este sentido y seguimos trabajando para implementar más mejoras en un futuro próximo. En este sentido, cabe destacar las siguientes iniciativas de mejora:

- **Nuevo IVR:** en agosto de 2022 implementamos un nuevo IVR (Interactive Voice Response), cuyas funcionalidades completas estarán disponibles en 2023. Este IVR permite un servicio más automatizado al cliente cuando este nos llama. Gracias a la ayuda de la inteligencia artificial y la última tecnología, el cliente simplemente puede explicar el motivo de su llamada de manera oral y el sistema automáticamente le deriva al departamento competente para resolver su problemática.
- **App Mi Adamo:** hemos creado nuestra primera app, **Mi Adamo**, que se basa en un portal de self-service a través del cual el cliente puede interactuar directamente con nosotros, efectuar pagos, activar y desactivar diferentes servicios y un largo etcétera de funcionalidades centralizadas. Esta app, de fácil usabilidad, persigue conseguir una mejora en la experiencia de cliente, facilitar la eficiencia en sus gestiones y mejorar la digitalización de nuestros servicios.
- **Traslado del call center:** hemos trasladado nuestro call center de clientes a un nuevo proveedor, ofreciendo una mejoría en la estabilidad de las llamadas atendidas y un nivel de servicio de atención al cliente más elevado gracias a mejoras en dicho servicio y en los procesos de atención al cliente.
- **Help Center:** hemos habilitado en nuestra página web un Help Center que pretende servir de apoyo a nuestros clientes. En esta página, se despliegan una gran cantidad de preguntas frecuentes con sus debidas respuestas y explicaciones, e incluye un canal de chat para hablar directamente con uno de nuestros agentes. De esta manera, buscamos ahondar en el **acercamiento a nuestros clientes** y en ofrecerles todas las soluciones a la hora de comunicarse con nosotros y resolver sus dudas.
- **CQI (Customer Quality Index):** desarrollada este 2022 pero con una implementación definitiva prevista para 2023, esta plataforma estará conectada a todos los clientes y permite medir la calidad del servicio a cada uno de ellos, mediante una serie de métricas previamente establecidas. De esta manera, **cada cliente cuenta con su propio CQI score**. Con esta puntuación personalizada, podemos analizar si existen clientes con un servicio mejorable, y actuar en consecuencia para aplicar acciones de atención, mejora del servicio y fidelización, repercutiendo en un mejor servicio para el cliente.
- **Implementamos una plataforma de retención de clientes:** con el objetivo de entender mejor a nuestros clientes, hemos implementado una plataforma exclusiva para gestionar a aquellos clientes que quieran darse de baja de nuestros servicios, contando con profesionales especializados en solucionar estas situaciones. Tras la implementación de la plataforma, nuestra tasa de retención del cliente ha subido del 60% al 70%.

Gestión de reclamaciones y resolución de las mismas

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

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

- 1** El proceso se inicia cuando el cliente quiere notificar una reclamación mediante uno de los canales disponibles. Se realizan las comprobaciones necesarias para verificar que es un cliente de Adamo y una vez comprobado, la queja llega a Atención al Cliente para su gestión.
- 2** Desde Atención al cliente se solicita nuevamente una serie de datos para cumplimentar la política de seguridad y comprobar si cumple con la política o no y seguir con el proceso.
- 3** El agente en cuestión abrirá una tarea en el sistema sobre la reclamación y realizará las gestiones oportunas para dar solución a la reclamación puesta por el cliente teniendo en cuenta procedimientos y manuales de resolución, dejando especificado todas las acciones realizadas para futuras revisiones.
- 4** El cliente es informado en línea de la resolución de su reclamación.
- 5** Tras la gestión realizada por parte del agente y dejando detalle de toda la actuación, la tarea se cierra.
- 6** Finalmente, una vez solucionada la reclamación, lanzamos una encuesta de satisfacción, con el objetivo de mejorar cada día, recibir feedback y adecuarnos a las necesidades de nuestros clientes.

Durante el ejercicio 2022, hemos recibido un total de 719 quejas oficiales (559 quejas oficiales en 2021), de las cuales el 99,86% han sido resueltas satisfactoriamente (98,57% en 2021). Asimismo, hemos recibido 35.930 reclamaciones de facturación (50.570 en 2021), de las cuales el 100% han sido resueltas (99,79% en 2021).

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

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

Campaña #adamoamigos: premiamos a nuestros clientes más fieles

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

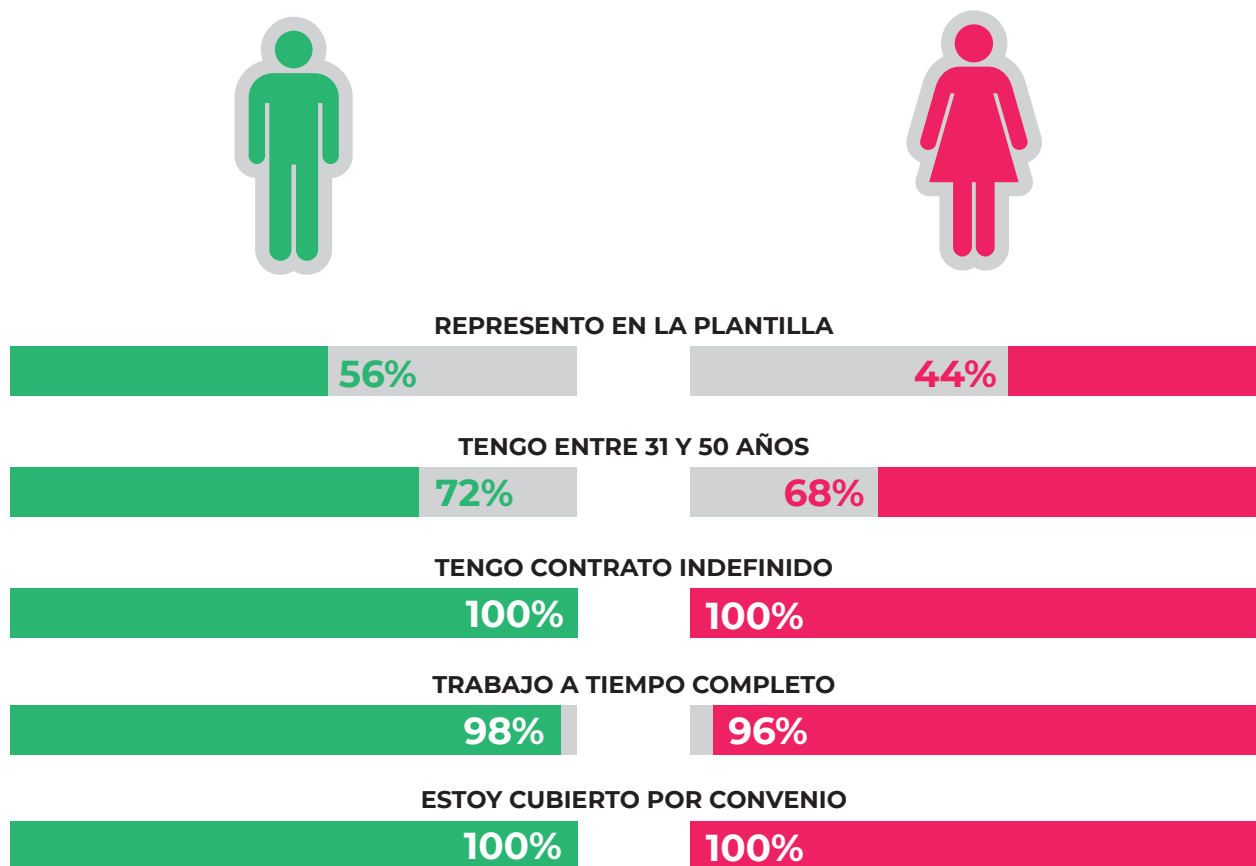
2.2. Nuestro equipo, la clave del éxito

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

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

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

Perfil del empleado del Grupo Adamo⁴



⁴ Los datos de la tabla corresponden al perfil del empleado del Grupo Adamo a 31/12/2022.

2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR

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

Queremos que todo el equipo sea partícipe y consciente del día a día de Adamo. Por este motivo, este 2022 hemos seguido realizando de manera trimestral las sesiones **"All Hands"**, con el objetivo de que toda la gente que forma Adamo tenga visibilidad de las acciones, el crecimiento y los movimientos de la compañía. En estas sesiones, informamos sobre los principales proyectos llevados a cabo en las diferentes áreas de la compañía y su sentido estratégico e integración con los ejes de acción que identificamos.

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

Organización del tiempo de trabajo

Apostamos por la digitalización y las posibilidades que la tecnología nos ofrece para construir nuevas formas de trabajar y generar bienestar entre nuestros empleados. A raíz de la pandemia, la necesidad de contar con una organización de los sistemas de trabajo internos que nos permitiera implementar de manera efectiva el teletrabajo quedó patente. Este 2022 hemos consolidado definitivamente esta organización, quedando de manifiesto que el teletrabajo es una herramienta de flexibilidad laboral por la cual seguimos apostando una vez lo peor de la pandemia ha remitido.

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

Este 2022, incidiendo en este último hecho, **hemos implementado un tercer día de teletrabajo** a los dos ya establecidos previamente para nuestros empleados, remarcando nuestra apuesta por la flexibilidad y la conciliación.

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

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

En 2022, hemos registrado un total de 21.550 horas de absentismo laboral (22.346 horas de absentismo en 2021). Para el cálculo de las horas de absentismo laboral se han tenido en consideración las siguientes partidas:

- **Horas de enfermedad común.**
- **Horas de accidente.**
- **Horas por recaída enfermedad.**

Valoramos la conciliación y la desconexión

Buscamos integrar en nuestro ADN la promoción de la conciliación y la desconexión laboral, ejes fundamentales para una organización del tiempo de trabajo adecuado y el bienestar de nuestros colaboradores, nuestro objetivo fundamental. En ese sentido, hemos generado un "Sistema Flexible de Trabajo" que trasciende a lo que una Política de Desconexión Laboral (con la que no contamos) pueda incluir. Queremos que las buenas intenciones no queden en papel mojado, sino que una conciliación real suceda diariamente. En este sentido, nuestro sistema tiene las siguientes metas:

- Aumentar la flexibilidad de los empleados para adaptar el horario laboral a su vida privada.
- Aumentar la productividad, ya que las horas de trabajo se pueden adaptar fácilmente a la carga de trabajo, los objetivos y los plazos reales.

- Aumentar la eficiencia en el uso de los lugares de trabajo con el concepto de reserva con antelación planificada de las plazas de oficina de “escritorio interactivo”.

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

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

Velamos por la salud y seguridad de nuestros empleados

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

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

Nuestros esfuerzos como compañía siempre van orientados a la identificación, prevención y mitigación de los riesgos, así como a evaluar aquellos que no se puedan evitar, siempre con la idea de combatirlos en origen y minimizar así sus impactos. En este sentido, apostamos por establecer medidas que antepongan la protección colectiva a la individual. Gracias a la efectiva acción preventiva, hemos conseguido cerrar el 2022 con 1 caso de accidente laboral

con baja y 0 casos de enfermedades profesionales. Por otro lado, hemos registrado un total de 90 accidentes laborales entre nuestros proveedores y subcontratas durante este 2022⁵, con un Índice de frecuencia de 53,4 y un Índice de gravedad del 29,5.

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

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

El bienestar de nuestros empleados, una prioridad

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

Adamo Emotional Support Center (AESC): desarrollamos este Centro de Ayuda con el objetivo de brindar un soporte a nuestros profesionales en un entorno práctico. AESC ofrece un soporte individual y global, de manera programada, para ayudar al profesional a enfrentar y resolver cualquier tipo de duda, preocupación o miedo que pueda aparecer durante este periodo tan lleno de incertidumbres y dudas para todos. Asimismo, trabajamos siempre por conocer las necesidades, inquietudes y dudas de nuestros empleados fomentando un ambiente de trabajo humano, feliz, y en el que los miembros de nuestro equipo se sientan cómodos, valorados, escuchados y orgullosos de formar parte de Adamo. Por ello, realizamos continuados esfuerzos para mejorar nuestro desempeño, siempre con el uso de métricas cuantitativas que nos permitan analizar dónde estamos y saber dónde queremos llegar.

Employee Survey: este 2022, como cada año, hemos lanzado una encuesta interna entre nuestros empleados con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con la compañía y sus inquietudes y motivaciones a la hora de trabajar con nosotros. De esta manera, podemos obtener datos relevantes que nos ayuden a incrementar aún más el bienestar de nuestros empleados y seguir construyendo un gran lugar para trabajar. La encuesta fue completada por el 96% de los empleados, aumentando respecto al 83% de 2021, que ya constituía una cifra elevada de participación.

⁵ Esta información incluye los datos de accidentabilidad de 197 empresas registradas. El número de horas trabajadas por parte de las subcontratadas ha sido de 1.690.859,5.

A nivel de desempeño, cabe destacar que hasta un 90% de los temas evaluados registran una mejora respecto a 2021, cuando la puntuación general ya era notable, suponiendo esto un éxito rotundo y un espaldarazo a nuestra manera de concebir la relación con nuestros empleados. Pese a ello, seguimos identificando puntos de mejora aspirando a la perfección.

El *engagement index* de nuestros trabajadores se situó en un **96%, siendo este un hito de participación**. (84% en 2021). Asimismo, el 83% de los empleados declaró que Adamo es un “great place to work”, y hasta un 87% afirmó sentirse orgulloso de explicar a otras personas que trabajan en Adamo. Un 82%, además, manifestó su voluntad de pasar mucho tiempo trabajando con nosotros. Todos estos indicadores suben significativamente respecto al año 2021. Otros indicadores determinados en los que obtenemos un alto grado de satisfacción a nivel interno son la credibilidad, el respeto, la justicia o la camaradería, valores todos ellos que compartimos y que deseamos que se reproduzcan en nuestros espacios de trabajo, tanto entre nuestros empleados como entre los empleados y la Dirección. Queremos profundizar en esta senda de mejora de la satisfacción interna, porque sabemos que solo cuidando a nuestro gran equipo humano seremos capaces de cerrar la brecha digital y conseguir nuestros objetivos.

■ **Best place to work:** fruto de este trabajo, este 2022 hemos vuelto a recibir un reconocimiento de Great Place to Work, cuyos parámetros son los que utilizamos para evaluar nuestro desempeño interno en nuestras encuestas anuales. Great Place to Work es una compañía que reconoce y construye Excelentes Lugares de Trabajo, por lo que su reconocimiento refleja la gran labor que desde Adamo hemos realizado para posibilitar ser el gran lugar de trabajo que somos.

■ **Ayuda psicológica:** ofrecemos un servicio de soporte psicosocial para nuestros empleados de la mano de psicólogos especializados.

■ **Revalorización salarial:** sabemos que el contexto inflacionario actual puede suponer una merma en el poder adquisitivo de las personas más vulnerables. Consecuentemente, hemos implementado a cierre del ejercicio 2022 una revalorización salarial del 4% a las dos categorías laborales más bajas dentro de nuestra empresa, que se complementará con otro 4% durante el año 2023. Esta revalorización no viene exigida por ningún Real Decreto y es completamente independiente de las revalorizaciones que puedan haber acaecido por ascensos o rotaciones, así como por el *performance* y los beneficios de la empresa. Se trata de una medida adicional de alcance plenamente social y económico, que busca garantizar unas condiciones dignas de vida para nuestros empleados, aumentando en última instancia su bienestar, que también depende de contar con salarios dignos.

Ofrecemos beneficios sociales

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

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

Libertad de asociación y diálogo social

A finales de 2022 al igual que en 2021, el 100% de nuestros empleados estaban 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.U. y Adamo Telecom Iberia, S.A.) y el Convenio de Industrias Siderometalúrgicas de La Rioja (Knet Telecomunicaciones, S.L.U.).

Asimismo, con el fin de que nuestros empleados puedan ser partícipes de las decisiones que les afectan de manera relevante y puedan exponer sus inquietudes, contamos con un Comité

de Empresa gestionado por nuestro departamento de Recursos Humanos, y respaldado por un abogado laboralista. El Comité de Empresa se ha reunido en un total de 4 ocasiones en 2022 (3 en 2021).

Un claro ejemplo de diálogo social dentro de nuestra empresa es la revalorización del 4% de los salarios que hemos llevado a cabo al cierre de 2022 para nuestras dos categorías laborales más bajas, medida de carácter social que ha sido alcanzada gracias a la negociación colectiva.

2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

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

Nuestro Plan de Igualdad

Este 2022 hemos implementado nuestro nuevo Plan de Igualdad. Su objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades a todos los niveles entre hombres y mujeres en los espacios de trabajo, así como garantizar que estos son espacios seguros para todas las personas. Uno de los proyectos relevantes a futuro que surgen en el marco de este plan es trabajar en la reducción de la brecha salarial.

Por la diversidad y contra toda forma de discriminación

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

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

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

Accesibilidad e integración para personas con discapacidad

Todas las personas deben tener el derecho y la oportunidad de contribuir con sus capacidades al avance y desarrollo de nuestra sociedad. Consecuentemente, consideramos la inclusión social de todas las personas, independientemente de sus capacidades, a la hora de cubrir cualquier puesto de trabajo. Actualmente contamos con 7 empleados con discapacidad, cumpliendo con las directrices en la materia de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad (8 en 2021).

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

2.2.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Atracción del talento

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

Nuestro nuevo programa de onboarding

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

Este 2022 hemos implementado un **nuevo programa de onboarding** basado en dos ejes fundamentales: por un lado, la inclusión de un protocolo automatizado y mejorado para optimizar la estructura de comunicación interna para las nuevas incorporaciones, y por otro lado la creación de un programa de "buddies", personas que actúan como punto de referencia y confianza dentro del Grupo para las nuevas incorporaciones, a quienes ayudan a integrarse de una manera natural, rápida y efectiva. Todos los buddies han recibido formación específica para dicho rol.

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

■ **Formación sobre el código de conducta**

■ **Formación sobre salud y seguridad**

■ **Políticas corporativas**

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

Nos volcamos en la formación y el desarrollo de nuestros empleados

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

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

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

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

Para la realización de todas estas formaciones, este 2022 hemos desarrollado una nueva plataforma de e-learning, que aún se halla en fase de pruebas y que mejorará, una vez esté plenamente implementada, la experiencia formativa de todos nuestros empleados.

Con ello, pretendemos ser también una fuente de conocimiento para nuestros empleados y permitir su desarrollo personal y profesional, pues los contenidos explicados en estas formaciones son de gran utilidad en multitud de situaciones y ámbitos tanto laborales como personales.

Contamos con la herramienta **HRider**, que nos permite evaluar y dar feedback 360 a nuestros profesionales. A través de la aplicación, lanzamos encuestas a nuestros empleados para conocer su opinión y cuáles son sus planes futuros de desarrollo, permitiéndoles a ellos mismos elegir cuáles son las áreas en las que consideran que la organización debería centrar sus esfuerzos en el ámbito de la formación. De este modo, establecemos un proceso participativo y democrático donde, además de poder disponer en tiempo real de las auténticas necesidades de nuestros empleados, fortalecemos sus niveles de compromiso e implicación. Con la ayuda de los Talent Managers de HRider, elaboramos una amplia guía sobre Evaluación del Desempeño Profesional. Recíprocamente, como empresa aprendemos igualmente del feedback que recibimos de nuestros trabajadores y buscamos siempre la mayor transparencia y la mejora continua de nuestro cuidado de los trabajadores.

Cabe destacar que este 2022 nuestros empleados han sumado un total de 5.134,84 horas de formación.

Formamos a nuestros empleados en sostenibilidad

Dentro de nuestro objetivo de impregnar en nuestro Grupo a todos los niveles el compromiso con la sostenibilidad, hemos diseñado píldoras formativas relacionadas con el mundo ESG, cuya implementación definitiva llegará en 2023. De esta manera, seremos capaces de transmitir a todos nuestros empleados la importancia de transitar hacia una forma de actuar más sostenible dentro de nuestra empresa, los logros que queremos alcanzar en el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y alinear a todas nuestras personas a nivel de objetivos y conocimiento en materia de sostenibilidad.

En este sentido, a lo largo de 2022 hemos llevado a cabo programas de formación focalizados en igualdad e inclusión. Esta formación consiste en una serie de píldoras con intervenciones de fundaciones y personas expertas en la materia, que guiaban sesiones altamente participativas y basadas en el diálogo, la proactividad y la proposición como ejes de aprendizaje. Además de lograr una gran implicación de todos los asistentes en dichos diálogos, se alcanzó el objetivo fundamental de sensibilizar a nuestro equipo del valor de la igualdad y la inclusión de todas las personas.

Las campañas formativas llevadas a cabo son las siguientes;

- Charlas virtuales sobre violencia de género e integración de colectivos en riesgo de exclusión social (135 asistentes)
- Formación online de 4 horas en materia de Igualdad de Oportunidades y Perspectiva de Género para Responsables (65 asistentes).

2.3. Nuestros partners

2.3.1. PARTNERS LOCALES

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

En este sentido, en el equipo Residencial, dedicado al negocio de particulares, hemos seguido creciendo en número de colaboradores externos a lo largo de 2022, llegando a trabajar con más de 500 asesores de telecomunicaciones entre puntos de venta y equipos comerciales presenciales (400 en 2021).

2.3.2. GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES

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

Para alcanzar dichos objetivos, contamos con una Política de Compras Corporativa (para un resumen de nuestras principales políticas corporativas, por favor consulte el apartado 4.1 de este Informe). Esta Política define la gestión de los procesos de contratación que realizamos, que deben estar basados en los principios de libre competencia, objetividad, imparcialidad, transparencia y trazabilidad, así como en el cumplimiento de la legalidad vigente en cada territorio en el que operamos. Asimismo, sienta las bases para resolver conflictos que puedan surgir en el día a día y cuidar la relación con los proveedores una vez ya forman parte de nuestra red de partners.

Esta Política expone también la necesidad de promover que los proveedores contratados cumplan con un mínimo de requisitos ESG, adhiriéndose así a nuestro Código de Conducta para Proveedores de Adamo. Desde 2022, obligamos asimismo a todos nuestros proveedores

a firmar dicho Código de Conducta para Proveedores, aceptando explícitamente las condiciones y exigencias recogidas en el mismo.

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

Adicionalmente, para optimizar la relación con nuestros proveedores y garantizar las mejores prácticas en la materia, en 2023 iniciaremos la elaboración de un procedimiento de homologación y evaluación de proveedores. Es importante señalar que nuestros partners locales estarán sujetos a estos mismos procedimientos de homologación.

Del mismo modo, a cierre de 2022, como en 2021, no realizamos auditorías a nuestros proveedores, si bien es un objetivo que perseguimos también de cara al futuro próximo y que está reflejado en nuestra Estrategia ESG (para más información sobre esta Estrategia, consultar el apartado 1.3. de este documento).

No obstante, durante este año, se han realizado diversas acciones relevantes relacionadas con nuestra gestión de proveedores. Por un lado, desde Adamo hemos contratado al operador logístico Amara, el cual nos permite profesionalizar todo el ámbito que concierne a la logística en la compañía.

Asimismo, se han llevado a cabo auditorías del proceso logístico de 4 de las 20 empresas que nos ayudan con el despliegue y mantenimiento de las redes de fibra. Esto nos ha permitido identificar puntos de mejora potenciales en aspectos como la coordinación interdepartamental, la gestión de inventarios o la trazabilidad de los materiales, y definir planes de acción en dicho ámbito. No se realizaron esta clase de auditorías en 2021.

Siguiendo con las acciones relevantes, durante este año 2022, se han iniciado diversos proyectos con relación a nuestra cadena de suministro conjuntamente con la firma PwC. Concretamente, hemos iniciado el siguiente trabajo: la revisión y actualización de todas las políticas y procedimientos aplicables al Proceso de Compras y homologación de proveedores.

Para lograr nuestro cometido, estamos llevando a cabo el proceso de elaboración de políticas para alcanzar los siguientes objetivos:

- Disponer de una Política o Procedimiento de Compras con el detalle de roles y responsabilidades dentro de Adamo.
- Determinar flujos de aprobación dentro de las diferentes áreas con responsabilidad en el proceso de compras.
- Disponer de un procedimiento de bloqueo de compras.
- Disponer de una Política o Procedimiento de selección de proveedores y procesos de homologación.

Nuestra política de regalos

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

Por ello, contamos con una Política de Regalos que tiene como objetivo establecer las pautas a seguir en el caso de que se nos haga un regalo, determinar qué regalos están prohibidos y establecer que un empleado de Adamo nunca puede pedir un regalo, para mantener así una relación ajustada a los mejores estándares éticos con todos nuestros proveedores, también por nuestra parte.

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

Adamo means to fall in love with...

3 | El medio ambiente

3.1. Cambio climático y huella de carbono

3.2. Uso sostenible de los recursos

INFORME
ANUAL
ESG
2022

adamo

3.1. Cambio climático y huella de carbono

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

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

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

Alcance 1 + Alcance 2:

- Alcance 1 (reducción anual del 2,5% respecto al año base): teniendo en cuenta que nuestra flota de vehículos se renovó en octubre de 2021, se estima una sustitución progresiva de los vehículos existentes a partir de 2023.
- Alcance 2 (0 emisiones de CO₂ a partir de 2023, según método market based): nuestros 2 principales proveedores de electricidad tienen certificados de garantía de origen renovable desde 2021; se estima una reducción del 20% para 2022. En 2022, hemos estado trabajando para obtener todos los certificados de proveedores para lograr 0 emisiones a partir de 2023.

Alcance 3

(reducción total del 10 % para la categoría “Bienes de capital” hasta 2025, con objetivos específicos de reducción anual):

- El alcance 3 representa la gran mayoría de las emisiones totales dada la expansión de la red en curso, pero al mismo tiempo es también el más difícil de influir. Dado que la categoría 3.2 ‘Bienes de capital’ representa el 87% del total de emisiones de alcance 3, el objetivo se establece solo para esta categoría. El % de reducción anual del objetivo de la categoría “Bienes de capital” del Alcance 3 de Adamo es del 0,5 % para 2023, 1,5 % para 2024 y 8 % para 2025, teniendo en cuenta el plan de negocios y el alcance actual de las actividades de despliegue y adquisición de redes de la empresa.

Los objetivos están estructurados sin tener en cuenta posibles eventos materiales que podrían afectar negativamente la evolución de nuestras emisiones de GEI (es decir, inflación, actividades corporativas como fusiones con otras empresas o el logro de los subsidios PEBA 2022). Si se necesitara una recalibración en el futuro debido a estos eventos, Adamo se acercará a los prestamistas con una propuesta.

Medimos nuestra huella de carbono corporativa

Para conseguir reducir nuestras emisiones de GEI es menester establecer objetivos realistas y ambiciosos de reducción. Asimismo, para establecer dichos objetivos necesitamos conocer nuestras emisiones. Por ello, este 2022 hemos llevado a cabo el primer cálculo global de nuestra huella de carbono, incluyendo por primera vez el Alcance 3, donde se concentran la mayor parte de nuestras emisiones. De esta manera, hemos podido identificar los flujos de actividad que generan unas mayores emisiones y áreas de mejora que nos puedan permitir reducir fácilmente nuestras emisiones. Fruto de este ejercicio, hemos establecido objetivos de reducción hasta 2025, con el fin de satisfacer los compromisos obtenidos para nuestra refinanciación.

Nuestras principales emisiones de GEI identificadas son aquellas correspondientes a la adquisición a nuestros proveedores de los bienes, servicios y bienes de capital necesarios para nuestra actividad.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (TCO ₂ EQ ⁶)	2022	2021	Variación
Alcance 1	122,22	82,22	48,65%
Alcance 2 (market-based) ⁷	4,86	30,85	-84,25%
Alcance 2 (location-based) ⁸	129,13	109,35	18,09%
Alcance 3	31.769,37	33.866,45	-6,19%
Total (market-based)	31.896,45	33.979,52	-6,25%
Total (location-based)	32.020,72	34.058,02	-5,98%

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 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 2022 para comercializadoras sin GdO disponible en MITECO, que se sitúa en 0,259 kgCO₂/kWh.

⁸ Para el cálculo de las emisiones de alcance 2 location-based se ha utilizado el factor de la Red Eléctrica Española para 2022, que se sitúa en 0,16 kgCO₂/kWh. Las emisiones de 2021 fueron calculadas con el factor de emisión para 2021, que era de 0,138 kgCO₂/kWh, de manera que la intensidad de las emisiones location-based ha aumentado de un año para otro, sin que esto sea atribuible de ninguna manera a Adamo. La evolución de la intensidad de las emisiones debe realizarse analizando las emisiones market-based.

Cabe destacar el notable descenso de las emisiones de alcance 2 según la metodología market-based. Este descenso es causado directamente por el incremento del consumo de electricidad procedente de fuentes renovables. Por otro lado, las emisiones de alcance 1 han aumentado notablemente debido al incremento de nuestra actividad, tanto desde una perspectiva de despliegue como comercial, hecho que impacta directamente en un mayor uso de nuestros vehículos de empresa.

Como se ha comentado, 2021 fue el primer año en que se incluyó el cálculo de las emisiones de Alcance 3. Concretamente, las categorías incluidas en el cálculo fueron las siguientes:

- Bienes adquiridos
- Bienes de capital
- Ciclo de vida de combustibles y electricidad y pérdidas T&D de electricidad
- Transporte y distribución aguas arriba
- Viajes de negocio
- *Commuting* de empleados

De estas categorías, el 87% de las emisiones correspondieron a la adquisición de bienes de capital.

Durante el año 2022, el 69% de las emisiones de Alcance 3 corresponden a la adquisición de bienes de capital, mientras que más del 29% corresponden a la adquisición de bienes y servicios. Entre ambas categorías conforman un 98% del Alcance 3 y un 97,7% de las emisiones totales de Adamo, ya que las emisiones de Alcance 1 y 2 son sustancialmente menores en términos absolutos.

Cabe destacar el importante descenso que se ha observado en las emisiones de Alcance 2 market-based, reflejando nuestra proactividad a la hora de suministrarnos, cada vez más, con energía 100% renovable.

Adicionalmente, en 2022 se ha incorporado la categoría Uso de productos vendidos, correspondiente al consumo de electricidad de los rúters instalados por Adamo.

Tomamos acción por una movilidad sostenible

Realizamos muchos desplazamientos para alcanzar todos los rincones del país. Por ello, hemos ofrecido incentivos financieros a nuestros trabajadores para que utilicen vehículos eléctricos, y nosotros mismos contamos con 6 coches eléctricos y 5 híbridos de renting o leasing.

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

En esa misma línea, este 2022 hemos habilitado, por petición expresa de nuestros empleados, un parking para bicicletas en nuestras oficinas de Barcelona, facilitando que todos los empleados puedan utilizar este medio de transporte verde para acudir a su puesto de trabajo con total seguridad.

Por último, hemos implantado para todas las personas que forman parte de nuestra compañía un principio consistente en evitar los viajes de negocio en avión y sustituirlos por viajes en tren siempre que exista la posibilidad. De esta manera, contribuimos a reducir las emisiones de GEI y a fomentar un transporte más sostenible y que vertebra el futuro de muchas regiones.

Eficiencia energética y uso de energías renovables

Impulsamos medidas de eficiencia energética y uso de energías renovables para minimizar nuestro impacto y contribuir a la transición energética. En este sentido, contamos con acuerdos con nuestros dos principales proveedores de electricidad, según el cual el 100% de la electricidad que nos suministran proviene de fuentes renovables. Esto supone más del 96% de nuestro consumo eléctrico del año 2022.

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

3.2. Uso sostenible de los recursos

Nuestras principales fuentes de consumo de energía son la electricidad (63%) y los combustibles (37%). En relación con el consumo de electricidad, desde Adamo apostamos por la compra de energía verde con Garantía de Origen.

Consumo de energía

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






CONSUMOS ENERGÉTICOS	2022	2021
Electricidad (kWh)	807.057,37	792.394,22
Gasóleo (kWh)	59.635,42	229.978,58
Gasolina (kWh)	412.648,98	104.562,88
Total	1.279.341,77	1.126.935,68

Consumo de materias primas

En la siguiente tabla se muestran los consumos de materias primas de Adamo durante 2022⁹:

CONSUMOS DE MATERIAS PRIMAS	2022	2021
Cableado de fibra óptica (km)	13.323,63	8.414,05
Total	13.323,63	8.414,05

Utilizamos una gran variedad de cables de fibra óptica para llegar a todos los rincones del país. Concretamente, en 2022 hemos desplegado nuestra fibra en un total 24 provincias de 12 comunidades autónomas. Las 5 provincias donde se ha desplegado un mayor kilometraje de cableado de fibra óptica durante 2022 son las siguientes:

-  **Asturias: 2319,35 km**
-  **Girona: 809,36 km**
-  **Lugo: 1006,53 km**
-  **Zamora: 735,43 km**
-  **León: 857,49 km**

⁹ El consumo de materias primas de oficina (tales como papel o tóner) es inmaterial en comparación con el consumo de cableado de fibra óptica y, por ende, no se reporta.

Cerramos el círculo

Estamos comprometidos con alargar la vida de los productos y materiales que utilizamos en nuestra actividad y en nuestras oficinas. Fruto de este compromiso con la economía circular, durante 2022 hemos dado una segunda vida al 85% (90% en 2021) de los routers y ONT (del inglés Optical Network Terminal) que quedan obsoletos en nuestro negocio debido a averías o bajas de clientes, gracias a un acuerdo con Redsla. Por otro lado, colaboramos con ACS Recycling para la gestión del reciclaje de nuestros equipos electrónicos y componentes que ya no se pueden utilizar.

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

Otra cuestión digna de mención es el hecho de que hasta el 87,7% de la infraestructura que utilizamos es infraestructura ya presente. Tenemos una consigna muy clara: para todo nuestro despliegue debemos priorizar la reutilización de la infraestructura existente y recurrir únicamente a construir nueva infraestructura mediante obra si no hay ninguna otra alternativa. Esto permite un uso menor de materias primas, una adopción de principios de circularidad y un menor impacto en la biodiversidad.

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

Por otra parte, hemos eliminado el uso de botellas de plástico en nuestras oficinas, conscientes de la importancia de reducir el uso de este material para mejorar nuestro impacto ambiental. En este sentido, seguimos trabajando en iniciativas similares para convertir nuestros espacios de trabajo en espacios respetuosos con el medio ambiente y comprometidos con la economía circular.

Gestión medioambiental

En Adamo abordamos la gestión medioambiental mediante las distintas acciones definidas en nuestra estrategia ESG. No obstante, no apreciamos riesgos relevantes en esta materia que pudieran afectar de manera significativa al desarrollo de nuestras actividades. En línea con ello, no disponemos de certificaciones ni de provisiones o garantías para cubrir posibles riesgos en este ámbito.

Biodiversidad: cuidamos nuestro planeta

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

Fruto de este planteamiento, este año hemos emprendido una acción llamada "Adamo cuida nuestro planeta", que tuvo lugar en septiembre de manera conjunta en 3 ubicaciones de nuestro grupo (Barcelona, Madrid y Logroño). Durante esta jornada, nuestro equipo llevó a cabo iniciativas de cuidado de la naturaleza y protección de la biodiversidad. Concretamente, en cada una de las ubicaciones se realizaron las siguientes acciones:

Barcelona: Beach Clean Up: en colaboración con las entidades Tree-nation y High Fidelity Collective, recolectamos residuos de tres célebres playas del litoral barcelonés (Castelldefels, Gavà y Viladecans). Posteriormente, estos residuos retirados fueron separados y pesados y los kg recogidos fueron transformados en contribuciones directas sobre el medio ambiente, como la plantación de 1000 árboles en el Amazonas, y el apadrinamiento de praderas de posidonia oceánica en Ibiza, patrimonio de la UNESCO.

Madrid: Asistencia en la reforestación: en colaboración con la entidad Reforesta, fuimos a la Cañada Real Galiana a ayudar en una tarea de reforestación. Con el paso del tiempo, los alcorques se deterioran, caen, rompen o desaparecen los protectores de plástico fotodegradable que se colocan en torno a los plantones para asegurar un crecimiento correcto. Recolocamos y repusimos dichos protectores, con el fin de mantener la protección frente a los herbívoros, y reconstruimos los alcorques deteriorados, añadiendo una capa de restos vegetales para garantizar unas buenas condiciones de temperatura y humedad a los arbolillos.

Logroño: Asistencia en la reforestación: en colaboración con la entidad ARDEA (Asociación Riojana de Educación Ambiental) reparamos y restituimos los protectores que necesitaban estos cuidados para garantizar el correcto crecimiento y desarrollo de los árboles del Bosque Biodivertido de Logroño, que aporta una gran serie de beneficios tanto a la biodiversidad como a la población riojana.



Adamo means to fall in love with...

4

Integridad y buena gobernanza

4.1. Políticas corporativas

4.2. Gestión de riesgos

4.3. Ética y cumplimiento

4.3.1. Ética

4.3.2. Cumplimiento normativo y compliance

4.4. Información fiscal

INFORME
ANUAL
ESG
2022

adamo

4.1. Políticas corporativas





Tras una trepidante fase de crecimiento, en 2021 incorporamos a nuestro modelo de gobernanza un nuevo set de nuevas políticas corporativas orientadas a guiar y estructurar nuestras acciones como Grupo. 2022 ha supuesto un año de consolidación y de refuerzo de nuestro modelo de gobernanza, contando con todas nuestras políticas plenamente operativas y desarrolladas. Adicionalmente, hemos mejorado tres de ellas para dotarlas de una mayor robustez y eficacia: La Política de Cookies, la Política de Privacidad (de la cual se hacen revisiones periódicas) y la Política de Contratos de Mandato.

A cierre de 2022, estas son las políticas corporativas con que contamos en Adamo:

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

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	Define formalmente qué se considera información confidencial y establece el marco general para evitar el uso de dicha información que pueda dar lugar a responsabilidades penales.
POLÍTICA DE PRIVACIDAD	Se detalla el tratamiento que se realiza de la información de un usuario cuando visita el portal Web de Adamo, así como el tratamiento de datos llevados a cabo para nuestros Clientes y Usuarios.
POLÍTICA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	Asegura que se identifican las necesidades de formación del personal, y se satisfacen a través de acciones formativas, evaluando por parte del personal del Grupo el nivel de eficacia de las mismas, y, describe el plan de formación de los empleados.
POLÍTICA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Recoge la estrategia de IT de Adamo Telecom Iberia SAU y el compromiso con la aplicación de buenas prácticas, buscando cumplir con la normativa aplicable.
POLÍTICA DE COOKIES	Parte integrante de nuestras páginas web, a través de la cual informamos a nuestros usuarios sobre el tipo de cookies que se usa y con qué finalidad.
POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Garantizar la protección de la Seguridad y la Salud de los trabajadores, estableciendo principios, protocolos y líneas de actuación para cumplir dicho objetivo.
POLÍTICA DE CONTRATOS DE MANDATO	Establece las líneas de acción y procedimientos a seguir para la gestión, revocación y custodia de los poderes, así como de los poderes de los apoderados que representan a la Compañía.

Este 2022 hemos creado, con el objetivo de dotar de mayor robustez a nuestro sistema de gobernanza, una serie de órganos (comisiones) que garanticen el adecuado desarrollo de las Políticas anteriormente explicadas y constituyan un paso más hacia contar con un modelo de buen gobierno sólido, puntero y eficaz. Concretamente, contamos con las siguientes comisiones de reciente creación:

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

4.2. Gestión de riesgos

El cumplimiento y la gestión de riesgos corporativos son clave para el correcto funcionamiento de nuestro negocio. En este sentido, hemos desarrollado una Política de Gestión de Riesgos Corporativos y un Mapa de Riesgos Corporativos para responder a los siguientes objetivos:

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

A partir de nuestro Mapa de Riesgos, hemos identificado los siguientes puntos clave según área de negocio que podrían suponer un potencial riesgo para Adamo:

B2C, Ventas, Marketing:

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

Customer Operations:

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

Despliegues:

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

Dirección:

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

Finanzas:

- Desequilibrio patrimonial.
- Falta de liquidez.

IT:

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

Recursos Humanos:

- Inadecuada gestión y retención del talento.

Asimismo, hemos elaborado un mapa de riesgos penales. Hasta 2022, no se había identificado ningún punto clave significativo para nuestro negocio. Este mapa se ha actualizado este año para incorporar los riesgos derivados de la evaluación de la nueva Ley Orgánica 10/2022 de Garantía Integral de la Libertad Sexual.

Adicionalmente, hemos definido un Procedimiento de Gestión de Riesgos, aprobado por el Comité ARS, que busca dotar de un enfoque top-down a la gestión de los riesgos mencionados. Se pretende que los testeos de controles se realicen de manera semestral o anual.

De cara a 2023, estamos trabajando en la implementación de una herramienta de gestión de riesgos corporativos con un agente externo. Buscamos centralizar en una única herramienta todos los ámbitos de gestión de riesgos, desde la gestión cotidiana de los mismos o el mapa de riesgos penales hasta la protección de datos y el cumplimiento del GDPR. De esta manera, obtendremos una mejor trazabilidad de la información, que será más fácilmente accesible y estará permanentemente actualizada y centralizada.

4.3. **Ética y cumplimiento**

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

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

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

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

4.3.1. ÉTICA

Integramos los principios éticos en nuestra cultura

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

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

Código de Conducta y Ética empresarial

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

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

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

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

Canal Ético

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

Además, prohibimos las represalias contra aquellas Personas Sujetas que comuniquen de buena fe cualquier tipo de incumplimiento o irregularidad.

Durante 2022, se han recibido 3 comunicaciones a través del canal ético, las cuales han sido debidamente resueltas. El resto de las comunicaciones recibidas en nuestro canal ético fueron referentes a quejas comerciales y de otras índoles que fueron derivadas a los departamentos correspondientes para su tratamiento. A cierre de año de 2021, no se registró ninguna denuncia, antes de la creación del canal, se recibió 1 denuncia por casos de vulneración de derechos humanos, discriminación y/o acoso laboral y sexual, que fue debidamente estudiada, gestionada y concluyó con un despido. En 2022, no se ha producido ninguna denuncia de este tipo.

4.3.2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y COMPLIANCE

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

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

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

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

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

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

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

En 2021 se elaboró una Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y Antifraude con el objetivo de avanzar en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (PBCFT), gracias a una más eficiente prevención, detección y acción ante actos fraudulentos.

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

4.4. Información fiscal

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

Nuestro resultado (antes de impuestos) del año 2022 ha sido de -74.2¹⁰ millones de euros (-33,8¹¹ millones de euros en 2021), y no se ha realizado ningún pago en relación con el impuesto de sociedades¹².

Durante 2022, en Adamo hemos recibido un total de 98 millones de € de subvenciones públicas, correspondientes al programa UNICO-Banda Ancha. (Durante 2021, en Adamo recibimos un total de 108 millones de € de subvenciones públicas, correspondientes al programa UNICO-Banda Ancha (27,5 millones de €) y al programa PEBA (72 millones de € por convocatoria en 2020 y 8,5 millones de € por convocatoria en 2021).

¹⁰ Valor de 2022 según criterio contable IFRS.

¹¹ Valor de 2021 ajustado según criterio contable IFRS.

¹² Nuestras actividades empresariales se limitan al territorio español, con lo que todos los beneficios generados y todos los impuestos pagados reflejados en este informe corresponden a España.

ANEXOS

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

ANEXO I Indicadores de recursos humanos

INDICADORES REFERENTES A CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

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

NÚMERO DE EMPLEADOS POR GÉNERO	2022	2021
Hombres	175	176
Mujeres	139	123
TOTAL	314	299

NÚMERO DE EMPLEADOS POR EDAD	2022	2021
Menos de 30 años	48	43
31 - 50 años	220	210
Más de 50 años	46	46
TOTAL	314	299

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2022	2021
Directivos y Managers	21	23
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	96	96
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	193	161
Operarios y técnicos	4	19
TOTAL	314	299

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y GÉNERO	2022		2021	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Hombres	175	0	173	3
Mujeres	139	0	122	1
TOTAL	314	0	295	4

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO	2022		2021	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Hombres	172	3	170	6
Mujeres	133	6	118	5
TOTAL	305	9	288	11

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPOLOGÍA DE CONTRATO	2022		2021	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Directivos y Managers	21	0	23	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	96	0	96	0
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	193	0	157	4
Operarios y técnicos	4	0	19	0
TOTAL	314	0	295	4

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2022		2021	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Directivos y Managers	21	0	23	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	95	1	95	1
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	186	7	152	9
Operarios y técnicos	3	1	18	1
TOTAL	305	9	288	11

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y EDAD	2022		2021	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30 años	48	0	42	1
31 - 50 años	220	0	207	3
Más de 50 años	46	0	46	0
TOTAL	314	0	295	4

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y EDAD	2022		2021	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Menos de 30 años	45	3	37	6
31 - 50 años	214	6	205	5
Más de 50 años	46	0	46	0
TOTAL	305	9	288	11

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	2022		2021	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Hombres	179,45	0,84	171,23	2,01
Mujeres	131,29	0,24	108,59	2,35
TOTAL	310,74	1,08	279,82	4,36

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO	2022		2021	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Hombres	175,71	4,58	168,72	4,52
Mujeres	126,63	4,90	103,14	7,80
TOTAL	302,34	9,48	271,86	12,32

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2022		2021	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Directivos y Managers	21,74	0	22,46	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	97,96	0	103,78	0,31
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	186,31	1,08	135,70	2,14
Operarios y técnicos	4,73	0	17,88	1,91
TOTAL	310,74	1,08	279,82	4,36

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2022		2021	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Directivos y Managers	21,74	0	22,46	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	96,3	1,66	103,43	0,66
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	180,32	7,07	126,18	11,66
Operarios y técnicos	3,98	0,75	19,79	0
TOTAL	302,34	9,48	271,86	12,32

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO Y EDAD	2022		2021	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30 años	45,55	0,49	34,48	1,97
31 - 50 años	215,53	0,59	197,65	2,08
Más de 50 años	49,66	0	47,69	0,31
TOTAL	310,74	1,08	279,82	4,36

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPO DE JORNADA Y EDAD	2022		2021	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
Menos de 30 años	42,01	4,03	31,20	5,25
31 - 50 años	210,67	5,45	192,66	7,07
Más de 50 años	49,66	0	48	0
TOTAL	302,34	9,48	271,86	12,32

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

NÚMERO DE DESPIDOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos y Managers	0	0	0	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	4	0	5	1
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	1	3	4	1
Operarios y técnicos	2	0	1	1
TOTAL	7	3	10	3

NÚMERO DE DESPIDOS POR GÉNERO Y TRAMO DE EDAD	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menos de 30 años	0	0	0	2
31 - 50 años	4	2	6	1
Más de 50 años	3	1	4	0
TOTAL	7	3	10	3

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

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

REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2021		
	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y Managers	115.929,58	67.709,84	103.350,52
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	37.686,08	41.438,86	38.547,38
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	22.093,14	20.540,44	21.312,64
Operarios y técnicos	27.508,50	16.275,62	22.624,64
TOTAL	36.523,35	26.552,50	32.635,70

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

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD Y GÉNERO	2021		
	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	20.905,66	15.759,43	18.755,00
31 - 50 años	37.776,50	27.371,03	33.794,16
Más de 50 años	51.563,27	39.607,94	47.046,81
TOTAL	36.523,35	26.552,50	32.635,70

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

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2022 ¹³		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Directivos y Managers	116.958,37	88.278,09	24,52%
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	54.526,61	50.521,45	7,35%
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	32.297,41	28.219,63	12,63%
Operarios y técnicos	21.133,93	20.576,48	2,64%
TOTAL	47.873,86	35.460,47	25,93%

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO	2021		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Directivos y Managers	115.929,58	67.709,84	41,59%
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	37.686,08	41.438,86	-9,96%
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	22.093,14	20.540,44	7,03%
Operarios y técnicos	27.508,50	16.275,62	40,83%
TOTAL	36.523,35	26.552,50	27,30%

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

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

Se observa que, para 2022, en las categorías 1 y 4 la brecha salarial se ha reducido significativamente sobre todo en la categoría operarios/técnicos. Aun así, seguimos trabajando en reducir la disparidad salarial en el resto de las categorías, e implementando políticas y formaciones que fomenten la igualdad e inclusión en toda la plantilla y en los procesos de desarrollo profesional.

¹³ La información de esta tabla corresponde a la remuneración media de los empleados.

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

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	2022	2021
Directivos y Managers	0	0
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	2	3
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	5	5
Operarios y técnicos	0	0
TOTAL	7	8

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

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes	1	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de jornadas perdidas por accidente laboral con baja	47	0	0	0
Número de horas trabajadas	315.807,09	230.670,27	307.065,27	205.811,19
Índice de frecuencia	3,17	-	-	-
Índice de gravedad	0,15	-	-	-

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

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

Horas de formación por categoría profesional

HORAS DE FORMACIÓN	2022	2021
Directivos y Managers	803	494
Comerciales, ingenieros y administrativos senior	2.101	2.341
Comerciales, ingenieros y administrativos junior	2.154	2.357
Operarios y técnicos	76	192
TOTAL	5.135	5.384

ANEXO II

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

ÁMBITO: Modelo de negocio

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 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	4.1. POLÍTICAS CORPORATIVAS

ÁMBITO: Políticas

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

ÁMBITO: KPIs

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
<p>Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>- En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.</p>	-	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques y que son materiales para la compañía	Los KPIs específicos en los distintos ámbitos se detallan en cada uno de los apartados indicados en los siguientes bloques.

ÁMBITO: Contenidos medioambientales

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
Global medio ambiente			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de cada ámbito material dentro de la dimensión Ambiental	3.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Sí ¹⁴	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de cada ámbito material dentro de la dimensión Ambiental	3.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Economía circular.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Efluentes y residuos	3.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	No		-
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	No		-
Uso sostenible de los recursos			
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	No ¹⁵	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Agua	-
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Materiales 301-1 (2016)	3.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Energía 302-1 (2016)	
Cambio Climático			
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Emisiones 305-1 (2016) 305-2 (2016)	3.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO

Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Sí ¹⁶	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Emisiones	-
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Emisiones	3.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y HUELLA DE CARBONO
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Biodiversidad	-

ÁMBITO: Cuestiones sociales y relativas al personal

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
Empleo			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo 2-7 (2021) 405-1 (2016)	ANEXO I – INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	Sí	2-7 (2021)	
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	Sí	2-7 (2021) 405-1 (2016)	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	Sí	401-1 (2016)	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2 (2016)	
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	Sí	No se reporta esta información	No se reporta esta información

¹⁴ Debido a la naturaleza de la actividad de Adamo, el único tipo de contaminación material es la contaminación atmosférica. La contaminación lumínica y la contaminación por ruido no son materiales.

¹⁵ El consumo de agua no se considera material para la actividad desarrollada por Adamo. Si bien en el análisis de materialidad llevado a cabo se identifica el tema material "Uso sostenible de los recursos", este considera los consumos significativos derivados de nuestra actividad, esto es, los consumos energéticos.

¹⁶ En la actualidad, no se ha realizado ningún análisis de impacto relacionado con las posibles consecuencias del cambio climático sobre el negocio de Adamo.

Implantación de políticas de desconexión laboral.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo	2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR
Empleados con discapacidad.	Sí	405-1 (2016)	2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo	2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR
Número de horas de absentismo.	Sí	403-9 (2018) 403-10 (2018)	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo	
Salud y Seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Empleo	2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí	403-9 (2018) 403-10 (2018)	
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Relaciones trabajador-empresa	2.2.1. CULTURA Y BIENESTAR
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	Sí	2-30 (2021)	
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sí	403-1 (2016)	
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Relaciones trabajador-empresa	
Formación			
Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Formación y enseñanza 404-2 (2016)	2.2.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí	404-1 (2016)	

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	2.2.2. IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
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		
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí		

ÁMBITO: Cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos

CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SÍ/NO)	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de derechos humanos y No discriminación 2-23 (2021) 2-26 (2021)	4.3.1. ÉTICA
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Sí	406-1 (2016)	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de Libertad de asociación y negociación colectiva	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Sí	3-3 (2021) Gestión de los temas materiales de No discriminación 406-1 (2016)	2.3.2. GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	No	409-1 (2016)	4.3.1 ÉTICA
La abolición efectiva del trabajo infantil.	No	408-1 (2016)	

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

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

ÁMBITO: Cuestiones relativas a la sociedad

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

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

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

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



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

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

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los Socios de ÁDAMO 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 2022, de ÁDAMO TELECOM, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.

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

Responsabilidad de los Administradores

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

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

Los administradores de ÁDAMO 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 control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (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 las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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



Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de 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 2022 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 1.3 "Comprometidos con la ESG", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- ▶ 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 2022.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



Fundamento de la conclusión con salvedades

El Estado de Información No Financiera consolidado adjunto no incluye, tal y como se indica en el Anexo II "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad", la remuneración media de los consejeros y directivos, información requerida por la normativa mercantil en vigor en materia de información no financiera.

Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos de la cuestión descrita en el párrafo "Fundamento de la conclusión con salvedades", no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo II "Índice de contenidos de la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad" del citado Estado.

Uso y distribución

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

Este informe se
corresponde con el
sello distintivo
nº 20/23/01923
emitido por el
Col·legi de Censors
Jurats de Comptes
de Catalunya

ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

27 de abril de 2023

**INFORME
ANUAL
ESG
2022**

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

adamo