

Proyecto Capítulo
Informe Fin de Ejercicio

Asuntos Sociales y Ambientales, incluidos los Climáticos 2025

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC



Estándares SASB y TCFD

Tabla de Contenido

3.2.	ASUNTOS SOCIALES Y AMBIENTALES, INCLUIDOS LOS CLIMÁTICOS	3
3.2.1.	SOSTENIBILIDAD: ESTRATEGIA Y GOBERNANZA.....	4
3.2.1.1.	ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	5
3.2.1.1.1.	APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	7
3.2.1.2.	RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS.....	7
3.2.1.3.	MATERIALIDAD	9
3.2.1.3.1.	TEMAS MATERIALES	12
3.2.1.3.2.	VINCULACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES A LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO.....	12
3.2.1.3.3.	VINCULACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES CSRD A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL NEGOCIO ERM.....	13
3.2.1.4.	GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD	13
3.2.2.	MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	17
3.2.2.1.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	17
3.2.2.2.	PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES DESDE LA PERSPECTIVA DE SOSTENIBILIDAD	18
3.2.3.	E – CONSTRUIR UN FUTURO MÁS VERDE: GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	19
3.2.3.1.	PROGRAMAS AMBIENTALES.....	21
3.2.3.2.	CAMBIO CLIMÁTICO	22
3.2.3.2.1.	MODELO DE GOBIERNO.....	24
3.2.3.2.1.1.	GOBERNANZA Y SUPERVISIÓN	24
3.2.3.2.1.2.	ROLES CLAVES EN LA GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	25
3.2.3.2.1.3.	ESPACIOS Y ESQUEMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN:.....	27
3.2.3.2.2.	RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO	28
3.2.3.3.	ENERGÍA.....	36
3.2.3.4.	EMISIONES	37
3.2.3.5.	GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR	38
3.2.3.5.1.	PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA CIRCULAR.....	40
3.2.4.	S – AYUDAR A LA SOCIEDAD A PROSPERAR: GESTIÓN SOCIAL.....	41
3.2.4.1.	CONECTIVIDAD PARA EL CRECIMIENTO DIGITAL	41
3.2.4.1.1.	PRODUCTOS Y SERVICIOS	41
3.2.4.2.	CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA RED	42
3.2.4.3.	RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADOS A LA NEUTRALIDAD DE LA RED.....	45
3.2.5.	G – LIDERAR CON EL EJEMPLO: GOBERNANZA	45
3.2.5.1.	CONFIANZA DIGITAL	45
3.2.5.1.1.	PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PRIVACIDAD.....	46
3.2.5.2.	ÉTICA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL	48
3.2.5.3.	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE PUBLICIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE.....	49
3.2.5.4.	PÉRDIDAS MONETARIAS POR PROCESOS JUDICIALES DE COMPETENCIA DESLEAL	50
3.2.6.	ANEXOS: MÉTRICAS ESTÁNDARES SASB – TCFD	51
3.2.6.1.	TABLA DE CUMPLIMIENTO SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD – SASB	51
3.2.6.2.	TABLA PARÁMETROS DE ACTIVIDAD SASB.....	54
3.2.6.3.	TABLA DE DIVULGACIONES FINANCIERAS RELACIONADAS CON EL CLIMA – TCFD.....	54

3.2. ASUNTOS SOCIALES Y AMBIENTALES, INCLUIDOS LOS CLIMÁTICOS

Acerca de este Capítulo

El objetivo de la revelación de información sobre asuntos sociales, ambientales y climáticos dentro del informe de fin de ejercicio es asegurar el cumplimiento de la Circular Externa 031 de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante “SFC”) relativa a la revelación de información sobre los asuntos sociales y ambientales, incluidos los relacionados con el cambio climático (en adelante “Asuntos Climáticos”), por parte de los emisores.

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC (en adelante indistintamente la “Empresa” o “Colombia Telecomunicaciones”, “el Emisor” o “la Compañía”) ha elaborado el presente Capítulo del reporte fin de ejercicio para el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, considerando: (i) su categorización como Emisor Grupo A, y; (ii) lo dispuesto por las recomendaciones del “Task Force for Climate-related Financial Disclosures” (“TCFD” en inglés) para los asuntos climáticos, y por los estándares específicos de industria de Servicios de Telecomunicaciones expedidos por el “Sustainability Accounting Standard Board” (“SASB” en inglés) de la Value Reporting Foundation – (“VRF” en inglés). Durante el desarrollo de este capítulo, se hará referencia a la participación de Colombia Telecomunicaciones en el Grupo Telefónica; por tanto, la Compañía se adhiere a las políticas y lineamientos establecidos por este grupo empresarial y su matriz Telefonica S.A. (Casa Matriz) durante el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2025 y el 6 de febrero de 2026¹.

Convenciones	
En el recorrido de este Capítulo se podrán encontrar las convenciones asociadas a la gestión de las actividades que responden a los estándares Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB) industria Servicios de Telecomunicaciones al lado del indicador, código y/o Áreas temáticas de la recomendación solicitada por los estándares.	
 Área temática	 TC-TL-XXXx.X
Contenido que referencia respuesta al Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD)	Contenido que referencia respuesta al estándar Sustainability Accounting Standards Board (SASB) industria Servicios de Telecomunicaciones

Adicionalmente, en el Anexo del Capítulo encontrará las métricas y tablas de referencias con los indicadores que responden a los estándares Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB) industria Servicios de Telecomunicaciones, y se sustenta la información de forma cualitativa en el cuerpo del Capítulo general.

¹ El 6 de febrero de 2026 Millicom Colombia Holding S.A.S. (“Millicom Colombia”), cuya matriz es Millicom International Cellular S.A., adquirió de Telefónica Hispanoamérica S.A. mediante una oferta pública de adquisición (“OPA”), 2.301.779.819 acciones ordinarias de la Sociedad, equivalentes al 67,5% de las acciones suscritas, pagadas y en circulación de la Sociedad. Como consecuencia de la mencionada operación Millicom International Cellular S.A. adquirió el control sobre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC.

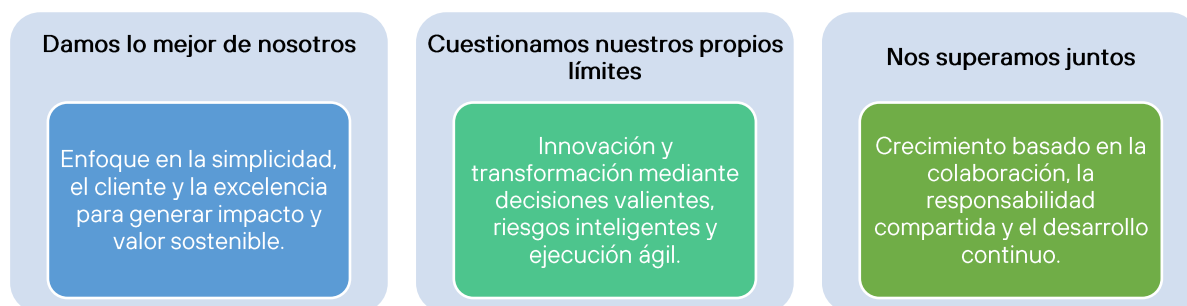
3.2.1. Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza



Estrategia | Métricas y Objetivos | Gestión del Riesgo

La Compañía tiene como misión *“ofrecer la mejor experiencia digital a todos sus clientes, proporcionando conectividad y servicios avanzados que se adapten a sus necesidades”*. La Compañía fundamenta este propósito en la innovación tecnológica y la excelencia en el servicio, como pilares para fortalecer la confianza y acompañar el desarrollo digital de personas, empresas y administraciones públicas.

Este posicionamiento estratégico se sustenta en una cultura de alto impacto, basada en tres actitudes que guían la forma de trabajar de todos los profesionales de la Empresa:



La Compañía culminó un profundo proceso de reflexión estratégica a nivel global, presentado en el *Capital Markets Day 2025*, que dio origen al plan "Transformar y Crecer 2026–2030". Esta hoja de ruta reafirma la misión de ofrecer la mejor experiencia digital y la visión de consolidarse como una operadora de referencia con escala rentable, apostando por la simplificación, la eficiencia y el crecimiento sostenible.

En Colombia, la Compañía alineó su Plan de Negocio a esta visión para responder a las nuevas dinámicas del mercado y de la sociedad. Durante 2025, el **Plan Estratégico GPS** se consolidó como el principal habilitador del crecimiento rentable y sostenible, orientando la gestión a la creación de valor y al fortalecimiento del flujo de caja.

A través de cinco iniciativas estratégicas, la Compañía impulsó mejoras significativas en rentabilidad, eficiencia operativa y experiencia del cliente.

- **Más Móvil:** La iniciativa fortaleció la rentabilidad del negocio móvil, apoyada en el cumplimiento de ingresos, la optimización de costos y el aprovechamiento de la red



única y la convergencia. Se logró revertir la Ganancia Neta en pospago hacia valores positivos mediante la mejora en la calidad de las altas, acciones de retención proactiva y la incorporación de capacidades diferenciales como VoWiFi, VoLTE y analítica predictiva. En prepago, el ARPU creció un 3,4%, y el lanzamiento de la eSIM virtual permitió incrementar en 284% las altas móviles, generando eficiencias logísticas relevantes.

- **Más Valor en Fibra:** Se avanzó en la mejora del margen operativo del negocio FTTH y en el incremento del valor del cliente a largo plazo, con eficiencias operativas cercanas a COP 40 mil millones, derivadas de la optimización de costos y la reducción del churn. El Customer Lifetime Value de las nuevas altas de fibra aumentó 14,6%, apoyado en un modelo reforzado de aseguramiento de la calidad desde la venta hasta la instalación.
- **Somos Movistar Total:** La estrategia de convergencia se fortaleció mediante el crecimiento en altas, base de clientes e ingresos de la oferta "Movistar Total". En 2025, los ingresos convergentes crecieron 22% anual, generando COP 14 mil millones adicionales, y se incrementó en 5,9% la participación de estos ingresos, apalancado en el fortalecimiento del programa de fidelización y la digitalización de los procesos comerciales.
- **B2B de Vuelta al Crecimiento:** El segmento empresarial retomó una senda sostenida de crecimiento, destacándose un aumento interanual del 83% en la actividad comercial del sector público, un crecimiento del 25% en los ingresos por altas del producto PDTI y un incremento del 40% en el FAV del producto Office, sustentado en una estrategia de excelencia comercial que elevó la productividad y la efectividad del funnel.
- **Analytics para los Negocios:** La incorporación de modelos de datos e inteligencia artificial en los procesos de B2C y B2B permitió automatizar la toma de decisiones y potenciar el desempeño comercial. El 91% de los desarrollos analíticos fue integrado en la operación, contribuyendo a evitar más de 80.000 bajas, a reducir el churn y a prevenir costos cercanos a COP 50 mil millones mediante modelos predictivos, detección de prácticas irregulares y soluciones de IA aplicadas a la atención y gestión comercial.

3.2.1.1. Estrategia de Sostenibilidad

Para la Compañía, la sostenibilidad implica pensar en la sociedad y en el planeta y orientar la actividad empresarial para ser parte de la solución a los grandes desafíos globales, reconociendo que ser una empresa sostenible es, además, una condición esencial para el futuro del negocio. De manera transversal, **la Empresa desarrolla una estrategia de sostenibilidad que integra palancas que añaden valor al negocio:**



El emisor asume el compromiso de aprovechar las capacidades de la conectividad y la digitalización no solo para generar valor a sus clientes, sino también para contribuir activamente a retos como el cambio climático, la desigualdad, la empleabilidad y la desinformación, impulsando una digitalización responsable con impacto positivo para todos sus grupos de interés. Este enfoque se articula en tres ejes estratégicos:

- Construir un futuro más verde.
- Ayudar a la sociedad a prosperar.
- Liderar con el ejemplo.

La sostenibilidad es, así, un habilitador clave del desempeño económico de largo plazo. La gestión ESG (Ambiental, Social y de Gobernanza) es transversal y forma parte del ADN corporativo. En Colombia, este compromiso se formalizó en 2021 con la adopción de la figura de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), integrando cinco dimensiones: modelo de negocio, gobierno corporativo, prácticas laborales, prácticas ambientales y prácticas con la comunidad.



3.2.1.1. Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para Colombia Telecomunicaciones, la sostenibilidad es un eje central del modelo de negocio y de la generación de valor. Desde esta visión, integra de manera explícita los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su estrategia. Como actor relevante del sector TIC, contribuye de manera directa al ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) y genera impactos positivos en otros objetivos clave, como ODS 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 16 y 17, integrando estos compromisos en su estrategia y operación.

Ambiental	Social	Gobernanza
Incrementar la contribución a la sociedad y al medioambiente para un desarrollo más sostenible y respetuoso con el planeta.  • Contar con una red de telecomunicaciones más eficiente alimentada por energía renovable.  • Proveedor de soluciones digitales que ayudan a los clientes a reducir sus emisiones de CO₂ e impulsar la Movilidad Sostenible.   • Promover la economía circular y el consumo responsable en el uso de dispositivos electrónicos a través de la reutilización y el reciclaje.	Promover una conectividad inclusiva que acerque la digitalización a todas las personas, favoreciendo el desarrollo social y económico de las comunidades en las que se opera.  • Proporcionar Internet más rápido y de calidad a personas y empresas.  • Gestionar el talento promoviendo la equidad laboral, la inclusión de personas con discapacidad, y el impulso del talento Digital alineado con la economía del futuro.    • Abordar las desigualdades invirtiendo en educación, competencias digitales y accesibilidad con una oferta diferencial.	Generar confianza con acciones y compromisos, y garantizando la confianza digital y el impulso de la sostenibilidad en todos los grupos de interés.  • Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología, un gobierno corporativo robusto y garantizar la salvaguarda de la seguridad y la privacidad de los datos de los clientes.  • Compromiso con los más altos estándares de principios y ética comerciales, al promover la sostenibilidad en la cadena de suministro.

3.2.1.2. Relación con grupos de interés

La Compañía gestiona la relación con sus partes interesadas y usuarios de la información (grupos de interés) con el propósito de **generar valor mutuo** y construir vínculos de confianza que permitan **alinear expectativas**, identificar asuntos relevantes y anticipar tendencias en materia de sostenibilidad. Este

enfoque fortalece la perdurabilidad del negocio y contribuye a una toma de decisiones informada y orientada al largo plazo.

Estrategia de gestión y relación con los grupos de interés

La Compañía actualizó su proceso de **identificación, segmentación y priorización** de grupos de interés a lo largo de toda su cadena de valor. La priorización se realizó a partir de una evaluación de **influencia e interés**, considerando, entre otros criterios: impacto sobre la operación, nivel de dependencia, frecuencia de interacción, participación en situaciones críticas, y relevancia atribuida a la reputación corporativa. Los Grupos de interés son:



Enfoque de priorización y niveles de relacionamiento

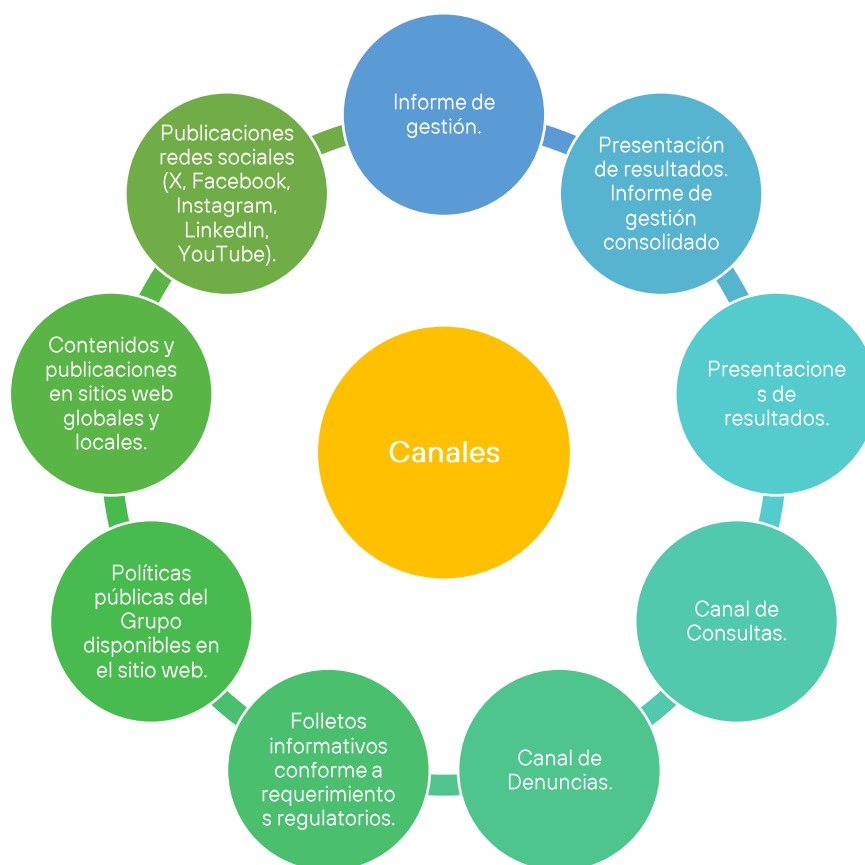
A partir de la evaluación de influencia e interés, la Compañía define niveles de interacción diferenciados, ajustando el tipo de comunicación y participación según las expectativas y necesidades de cada grupo:

- **Grupos principales (alta influencia/alto interés):** relacionamiento continuo, bidireccional y participativo para incorporar expectativas en decisiones estratégicas y políticas de sostenibilidad.
- **Grupos latentes (alta influencia/bajo interés):** comunicación estratégica puntual, enfocada en asuntos relevantes que puedan impactar su toma de decisiones.

- **Grupos informados (baja influencia/alto interés):** información regular y accesible para facilitar comprensión de impactos y decisiones corporativas.
- **Grupos monitorizados (baja influencia/bajo interés):** comunicación puntual y proporcional, orientada a mantener información mínima relevante.

Canales de Relacionamento con Grupos de Interés

Para los grupos de interés principales, se realiza un levantamiento específico de canales y formas de relación —asistidos y autogestionados— con el fin de asegurar una comunicación bidireccional, pertinente y efectiva.



A través de los stakeholders se entiende el contexto en el que desarrolla la actividad la Compañía, así como, identifica tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora en las que debe definir sus planes de acción.

3.2.1.3. Materialidad

La Compañía actualizó su proceso de **doble materialidad** en cumplimiento de la **Directiva Europea 2022/2464 de Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD)**, el **Reglamento Delegado (UE) 2023/2772**, que incorpora las **Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS)**, y las guías metodológicas **IG1 (Análisis de Materialidad)** e **IG2 (Cadena de Valor)** del EFRAG.

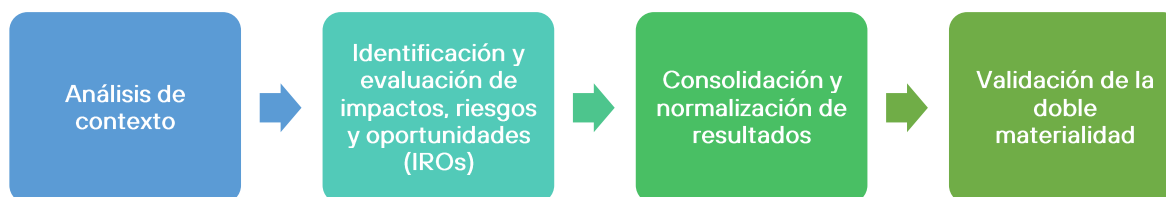
Si bien el **diseño metodológico** y el **levantamiento del proceso de doble materialidad** se definen a **nivel corporativo**, su **aplicación e implementación** en Colombia se realiza considerando el contexto

local, las particularidades del entorno operativo, regulatorio y social del país, así como las expectativas de los grupos de interés relevantes a nivel nacional. De esta manera, la Empresa asegura la coherencia con el enfoque global del Grupo, al tiempo que garantiza la pertinencia y relevancia de los asuntos materiales en su realidad local.

Este ejercicio facilita la integración de los asuntos de sostenibilidad materiales en la estrategia y en la toma de decisiones de la Compañía, y permite que sus políticas, planes de acción, métricas y objetivos estén alineados con sus asuntos críticos desde una **doble perspectiva**:

- **Materialidad financiera:** riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza que pueden afectar el desempeño financiero, la rentabilidad y la capacidad de creación de valor.
- **Materialidad de impacto:** impactos positivos y negativos derivados de la actividad de la Compañía sobre la sociedad, el medioambiente y los derechos humanos, a lo largo de la cadena de valor.

Para la **actualización de los temas materiales**, la Compañía sigue las **recomendaciones de los Estándares GRI**, mediante un **proceso estructurado en cuatro pasos**, alineado con las mejores prácticas internacionales y complementario al enfoque de doble materialidad exigido por la CSRD. Este análisis se revisa de manera anual. Al tratarse del primer año de aplicación integral del marco CSRD–NEIS en la operación Colombia, no es posible realizar una comparación plena con ejercicios anteriores. El proceso se desarrolló en **cuatro fases**:



Análisis de contexto

Esta fase permitió identificar los asuntos de sostenibilidad relevantes a partir del listado de temas, subtemas y sub-subtemas recogidos en el **AR 16 de la NEIS 1**, considerando el contexto interno y externo de la Compañía. A continuación, se explica el detalle de las fuentes y grupos de interés que se han considerado en esta fase:



Identificación y evaluación de impactos

- **Identificación de impactos:** Los impactos, tanto positivos como negativos, reflejan los efectos que la estrategia, el modelo de negocio y la cadena de valor de la Empresa pueden generar sobre el medioambiente y las personas. Estos impactos se identificaron considerando las operaciones propias, las relaciones comerciales, las actividades a lo largo de la cadena de valor, las geografías donde opera la Compañía y los grupos de interés potencialmente afectados.
 - Los **impactos positivos** se analizaron principalmente a partir del Informe de Contribución Socioeconómica, utilizando metodologías reconocidas internacionalmente como las desarrolladas por Harvard Business School, Value Balancing Alliance (VBA), World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y Capitals Coalition.
 - Por su parte, los **impactos negativos** se identificaron a partir de la Evaluación de Impactos en Derechos Humanos y Medioambiente y del proceso de debida diligencia, con el acompañamiento de expertos independientes.
- **Evaluación de impactos:** Una vez identificados, los impactos positivos y negativos fueron evaluados conforme a las siguientes variables:

Tipo de impacto	Variables de evaluación
Impactos positivos potenciales	Si existe valoración económica: MAGNITUD (Valoración económica + Alcance + Escala), PROBABILIDAD (Probabilidad del impacto x Horizonte temporal) Si no existe valoración económica: MAGNITUD (Alcance + Escala), PROBABILIDAD (Probabilidad del impacto x Horizonte temporal)
Impactos positivos reales	Si existe valoración económica: MAGNITUD (Valoración económica + Alcance + Escala) Si no existe valoración económica: MAGNITUD (Alcance + Escala)
Impactos negativos potenciales	SEVERIDAD (Alcance + Escala + Remediabilidad), PROBABILIDAD (Probabilidad del impacto x Horizonte temporal) En caso de que el impacto afecte a los derechos humanos, se asigna un mayor peso a la severidad para que prevalezca sobre la probabilidad
Impactos negativos reales	SEVERIDAD (Alcance + Escala + Remediabilidad)

Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades

Los riesgos y oportunidades ESG se integran en el **Modelo Global de Gestión de Riesgos (ERM)** de la Empresa, junto con los riesgos financieros, operativos y de cumplimiento.

Evaluación

- **Riesgos:** Magnitud potencial × Probabilidad (incluyendo magnitud reputacional cuando aplica).
- **Oportunidades:** Magnitud potencial × Probabilidad, utilizando escenarios monetizados definidos por el área de Estrategia.

Las principales fuentes fueron el Mapa de Riesgos, el Plan de Acción Climática, los Planes de Financiación Sostenible y el Plan Estratégico.

3.2.1.3.1. Temas materiales

Tras la consolidación y normalización de las evaluaciones, se estableció un **umbral único de materialidad de 2** en una escala de 1 a 5 para materialidad financiera y de impacto. Las normas (NEIS) y Asuntos de sostenibilidad materiales tras el establecimiento de este umbral se detallan a continuación:

Temáticas materiales	
E1 – Cambio climático	• Adaptación al cambio climático • Mitigación del cambio climático • Energía
E5 – Uso de los recursos y Economía circular	• Entradas de recursos, incluida la utilización de los recursos • Salidas de recursos relacionadas con productos y servicios (incluye residuos)
S1 – Personal propio	• Condiciones de trabajo: Empleo seguro, Tiempo de trabajo, Salarios adecuados, Diálogo social, Libertad de asociación, Negociación colectiva, Conciliación laboral, Salud y seguridad • Igualdad de trato y oportunidades para todos: Formación y desarrollo de capacidades, Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, Diversidad, Medidas contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo • Otros derechos laborales: Privacidad
S2 – Trabajadores de la cadena de valor	• Condiciones de trabajo: Empleo seguro, Tiempo de trabajo, Salarios adecuados, Libertad de asociación, Negociación colectiva, Conciliación laboral, Salud y seguridad • Otros derechos laborales: Privacidad
S4 – Consumidores y usuarios finales	• Impactos relacionados con la información para los consumidores o usuarios finales: Privacidad • Inclusión de los consumidores o usuarios finales: Acceso a productos y servicios
G1 – Conducta empresarial	• Cultura corporativa • Compromiso político y actividades de los grupos de presión • Gestión de las relaciones con los proveedores • Corrupción y soborno: Prevención y detección, incluida la formación y Casos • Seguridad en la red y los datos: Ciberseguridad, Seguridad operativa

3.2.1.3.2. Vinculación de los asuntos materiales a la estrategia de negocio

Los resultados del proceso de doble materialidad constituyen un insumo estratégico clave para la toma de decisiones y la priorización de iniciativas del Grupo Telefónica. Los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) identificados han sido analizados de manera integral y vinculados directamente tanto con el **modelo de negocio** como con los **ejes estratégicos corporativos**, permitiendo integrar la sostenibilidad como un habilitador transversal del valor a largo plazo.

Los asuntos materiales se relacionan con las principales actividades del modelo de negocio de la Empresa, entre las que se destacan:

- **Despliegue, operación y mantenimiento de redes**, fundamentales para garantizar conectividad resiliente, eficiencia energética y continuidad del servicio.
- **Desarrollo, empaquetamiento y comercialización de productos y servicios**, orientados a la innovación, la digitalización y la creación de soluciones sostenibles para clientes.
- **Relación con clientes y otros grupos de interés**, basada en la confianza, la protección de datos, la inclusión digital y la experiencia del usuario.

De forma complementaria, estos asuntos se alinean con los siguientes ejes estratégicos corporativos:

- Transformar la relación con el cliente.
- Transformar el modelo operativo mediante eficiencia, digitalización y automatización.
- Comprometerse con la creación de valor sostenible y responsable en el largo plazo.

Esta vinculación permite comprender cómo los asuntos materiales influyen en la capacidad de la Compañía para:

- Generar ingresos y capturar nuevas oportunidades de negocio.
- Optimizar costos y mejorar la eficiencia operativa.
- Gestionar riesgos operativos, regulatorios, reputacionales y ESG.
- Fortalecer la innovación tecnológica, el desarrollo del talento y la competitividad.

Asimismo, facilita la definición de **planes de acción, objetivos y métricas** alineados con los IROs materiales, fortaleciendo la coherencia entre estrategia, gestión operativa y reporte de sostenibilidad.

3.2.1.3.3. Vinculación de asuntos materiales CSRD a la evaluación de riesgos del negocio ERM

Como resultado de la identificación de los 16 riesgos materiales a efectos de la directiva CSRD, los cuales se han vinculado con los riesgos del ERM, con el objetivo de alinear estos asuntos con los del Modelo de Gestión de Riesgos de la compañía. A raíz de este ejercicio, han surgido algunas temáticas materiales para las que no se han encontrado riesgos específicos asociados, tales como "Uso de recursos y economía circular" y "Salud y seguridad de los trabajadores", razón por la cual se ha iniciado un trabajo con las áreas para definir e incorporar este tipo de riesgos al mapa general de la compañía.

3.2.1.4. Gobernanza de la Sostenibilidad



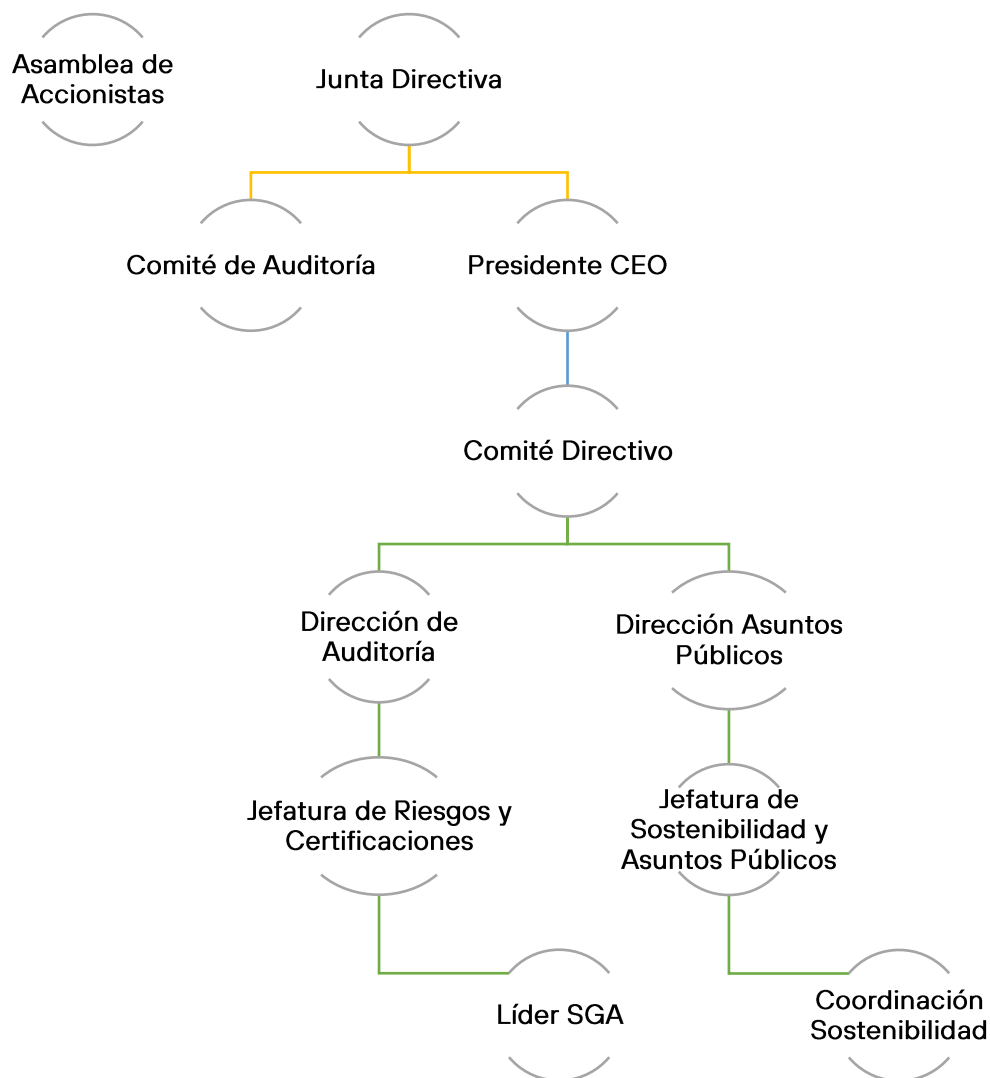
Gobernanza

Estructura de Gobernanza

La estrategia de sostenibilidad del Emisor está integrada en su **Plan de Negocio Responsable**, el cual forma parte del modelo de negocio de la Casa Matriz y se replica en todas las operaciones del Grupo, incluyendo Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC. La supervisión y dirección de esta estrategia a nivel global corresponden al **Consejo de Administración** y a la **Comisión del Consejo de**

Sostenibilidad y Calidad de Telefónica S.A., que se reúne mensualmente para evaluar su implementación, gestionar riesgos y monitorear el cumplimiento de los objetivos establecidos.

En Colombia Telecomunicaciones los principales órganos de gobierno son los siguientes:



A nivel local, la **Junta Directiva** constituye el máximo órgano de gobierno y desempeña un papel fundamental en la integración de la sostenibilidad en la Compañía. Dentro de sus responsabilidades se encuentran la definición de lineamientos estratégicos y directrices en materia de sostenibilidad, así como el monitoreo periódico de los indicadores de gestión, riesgo y desempeño que le son presentados.

Así mismo, le corresponde supervisar el Plan de Negocio Responsable y las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, y revisar el nivel de cumplimiento de las normas éticas y de conducta adoptadas por la Compañía, entre ellas el Código de Buen Gobierno Corporativo y los Principios de Negocio Responsable. De manera periódica, la Junta Directiva analiza y aprueba la información relacionada con el avance de estos compromisos, incluyendo los aspectos ambientales, sociales y de cambio climático.

Adicionalmente, anualmente, la Junta Directiva revisa el Informe de Gestión Responsable – Reporte de Gestión BIC, previo a su presentación para revisión y aprobación por parte de la Asamblea General de Accionistas.

En línea con lo anterior, a continuación se destacan los principales aspectos revisados y las decisiones adoptadas por la Junta Directiva durante el año 2025, relacionadas con la agenda de Negocio Responsable, Riesgos y Sostenibilidad:

SESIÓN	ASPECTOS REVISADOS Y DECISIONES ADOPTADAS
Sesión 167 – Febrero 17 de 2025	- Aprobó el Informe de Gestión de 2024 (*). - Aprobó el Plan de Auditoría de la sociedad para el año 2025 (**).
Sesión 169 – Junio 17 de 2025	Divulgación de asuntos ESG y su relevancia significativa para las organizaciones y la gestión del riesgo de cambio climático por la Compañía.
Sesión 172 – Diciembre 12 de 2025	Aprobó el presupuesto de la Sociedad para el año 2026 con las dimensiones en cuanto a las metas financieras y operativas que se plantean para cada año del plan estratégico (***).

(*) El Informe de Gestión incluye aspectos de Sostenibilidad y Gestión BIC.
(**) El Plan de Auditoría incluye los riesgos del negocio y las consideraciones de los Sistemas de Gestión y ESG (Medioambiental, Social y de Gobernanza)
(***) El plan estratégico de la Sociedad incluye aspectos sobre la sostenibilidad, la economía, el medio ambiente y las personas y ha alineado sus palancas estratégicas hacia la mejora de la conexión con nuestros clientes, la simplificación del negocio y la preparación para el futuro. Este plan busca promover una industria resiliente y mantenernos a la vanguardia en factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

En todas las sesiones de la Junta Directiva adelantadas en el 2025 se presentó la evolución del desempeño de los KPIs incluidos en los contratos de deuda vinculados al cumplimiento de indicadores de sostenibilidad, fortaleciendo la alineación de la estrategia financiera con los objetivos ESG de la Compañía.

La Junta Directiva al 31 de diciembre de 2025 se integra de la siguiente manera:

Nombre	Identificación	Nacionalidad
Alfonso Gómez Palacio	C.C. No. 79.469.826	Colombiana
Fabián Andrés Hernández Ramírez	C.C. No. 93.380.737	Colombiana
Idoya María Arteagabeitia González	D. Ext. No. 16055084A	Española
Diego Colchero Paetz	D. Ext. No. 02898292Q	Española
Martha Elena Ruiz Díaz-Granados	C.C. No. 39.775.711	Colombiana
Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras	D. Ext. No. 17849990N	Española
Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona	D. Ext. No. 15143513Z	Española
Rafael Sebastián Orduña Figueroa	C.C. No. 1.022.387.233	Colombiana
Juan Carlos Fernández Martínez	C.C. No. 79.786.632	Colombiana
Por designar		

Los perfiles de los miembros de la Junta Directiva se encuentran publicados en la página <https://www.telefonica.co/accionistas-e-inversionistas/gobierno-corporativo-2/modelo-de-gobierno/junta-directiva-de-colombia-telecomunicaciones-s-a-esp-bic/>.

Por su parte, el **Comité de Auditoría** desempeña un papel esencial en el análisis de los informes del **Plan de Negocio Responsable** y en la supervisión del programa de auditoría interna, asegurando una evaluación integral de los riesgos del negocio, incluidas las consideraciones ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza). Adicionalmente, analiza los informes sobre el Plan de Negocio Responsable y la gestión de la Compañía.

Los Estatutos Sociales y el Código de Buen Gobierno Corporativo establecen que el Comité de Auditoría está compuesto por cinco miembros de la Junta Directiva, de los cuales tres (3) miembros serán los miembros independientes. De igual manera se establece que todos ellos deben contar con conocimientos contables, financieros y otras materias asociadas.

Durante el 2025, el Comité de Auditoría brindó apoyo a la gestión de la Junta Directiva en el ejercicio de sus funciones. En este marco, supervisó el cumplimiento del Plan de Auditoría aprobado por la Junta Directiva en la sesión No. 167 del 17 de febrero de 2025, el cual incorporó los riesgos estratégicos del negocio, así como la evaluación integral de todas las áreas de la Compañía.

El **Comité de Auditoría** al 31 de diciembre de 2025 se integra de la siguiente manera:

Nombre	Identificación	Nacionalidad
Alfonso Gómez Palacio	C.C. No. 79.469.826	Colombiana
Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras	P.P. No. 17849990N	Española
Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona	P.P. No. 15143513Z	Española
Rafael Sebastián Orduña Figueroa	C.C. 1022387233	Colombiana
Por designar		

Los perfiles de los miembros del Comité de Auditoría se encuentran publicados en la página <https://www.telefonica.co/accionistas-e-inversionistas/gobierno-corporativo-2/modelo-de-gobierno/comite-de-auditoria/>.

El **Presidente (CEO)** lidera la definición y ejecución de la estrategia de sostenibilidad, garantizando su alineación con la misión del Emisor. Además, supervisa el cumplimiento de los indicadores ESG, la gestión de riesgos y los resultados asociados. En su rol, representa a la Compañía ante entidades públicas y privadas, promoviendo alianzas estratégicas para fortalecer la sostenibilidad y la reputación corporativa.

La **Dirección de Asuntos Públicos**, la **Jefatura de Asuntos Públicos y Sostenibilidad** y la **Coordinación de Sostenibilidad** lideran la consolidación de los objetivos del **Plan de Negocio Responsable** y la estrategia de **Sostenibilidad de la Compañía**, asegurando su alineación con la estrategia corporativa. De manera periódica, presentan informes de avance al **Comité Directivo**, la **Presidencia**, el **Comité de Auditoría** y la **Junta Directiva**, proporcionando información clave para la toma de decisiones.

Asimismo, la **Dirección de Auditoría** es responsable de la supervisión de los **Riesgos Corporativos**, así como de la gestión y seguimiento de los asuntos ambientales y del cambio climático. Estas funciones son desempeñadas en coordinación con la **Jefatura de Auditoría ESG, Riesgos y Certificaciones** y

Líder del Sistema de Gestión Ambiental, garantizando un enfoque integral en la identificación, mitigación y reporte de riesgos ESG.

Integración de la Sostenibilidad en la Gestión Corporativa

La sostenibilidad es un pilar estratégico del Emisor, no solo alineado con su modelo de negocio, sino también con los intereses de sus grupos de interés. En este sentido, la retribución variable del equipo directivo está vinculada a métricas financieras y de retorno para los accionistas, así como a objetivos no financieros ESG. Entre ellos, destacan indicadores como el **Net Promoter Score (NPS)**, la **reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GHG)** y la **participación de mujeres en posiciones directivas**, reflejando el compromiso de la Compañía con el cambio climático, la equidad de género y la satisfacción de sus clientes.

3.2.2. Modelo de Gestión de Riesgos

Estrategia | Métricas y Objetivos | Gestión del Riesgo

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

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

De otra parte, los Principios de Negocio Responsable establecen de forma específica que: "Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía". En este sentido, la Compañía dispone de una Política de Gestión de Riesgos, aprobada por el Consejo de Administración, y un Procedimiento de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios.

El Modelo se adapta a los cambios del entorno y analiza periódicamente el contexto interno y externo de la Compañía, así mismo "Se vinculan los principales riesgos a los objetivos estratégicos de la Compañía".

3.2.2.1. Roles y responsabilidades

Gobernanza

En los Principios de Negocio Responsable y en la Política de Gestión de Riesgos, se establece que toda la organización, tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos, para lo cual se han establecido estos roles:

- **Supervisión del sistema de gestión de riesgos:** la Junta Directiva, a través de su Comité de Auditoría supervisa la eficiencia del Sistema de Gestión de Riesgos
- **Responsables de los riesgos:** estos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones sobre su gestión. A cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente directivo), garantizando que se elabora un plan para su mitigación y realizando un seguimiento efectivo de su evolución.

- **Función de Gestión de Riesgos:** como soporte al desarrollo de las actividades de supervisión por parte de la Comisión de Auditoría, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos. Esta función no es propietaria de los riesgos ni asume responsabilidad, pues esta misión es encomendada a las áreas responsables de los riesgos.

Por su parte, el Comité de Dirección supervisa periódicamente los riesgos y planes de mitigación que les presenta la función de gestión de riesgos local, tanto desde la perspectiva de los riesgos globales del Grupo (riesgos básicos) como de los asuntos propios de su operación (riesgos específicos), y aprueban la información para su reporte a nivel corporativo.

3.2.2.2. Principales riesgos y oportunidades desde la perspectiva de Sostenibilidad



Gestión del Riesgo

En el contexto de la sostenibilidad y por la naturaleza del negocio, estamos expuestos a varios tipos de riesgos y oportunidades ESG (ambiental, social y de gobernanza). El proceso de Gestión de Riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución, incluyendo aquellos riesgos directamente relacionados con la sostenibilidad y los que pudieran tener un potencial impacto en ESG con el objetivo de analizar, controlar y prevenir las posibles repercusiones que puede sufrir el negocio.

Para la integración de aspectos ESG la Compañía realiza un análisis de contexto en el que se tienen en cuenta:

- Los riesgos emergentes con impacto a medio y largo plazo: se analizan informes y estudios de tendencias de riesgos como el Informe Riesgos Globales elaborado por el Foro Económico Mundial.
- La evaluación de impacto de medioambiente: se consideran los posibles impactos adversos en el medioambiente ya que pueden desencadenar riesgos para la Compañía.
- El contexto regulatorio ESG: se han tenido en cuenta las nuevas regulaciones sobre relevación de información ESG, así como, cambios en las condiciones actuales en las que opera la compañía en dichas materias, y;
- Las expectativas de nuestros grupos de interés: este análisis se completa con la identificación de impactos, riesgos y oportunidades de aquellos temas materiales identificados en el proceso de doble materialidad.

A continuación, se detallan los riesgos básicos de Sostenibilidad más relevantes en el contexto de Empresa:

- **Riesgo Ambiental:** afectación directa o indirecta a las operaciones de la Empresa debido a temas ambientales, sobre todo por incumplimiento legal durante el despliegue y operación de la red, así como futuros impuestos, regulaciones o tasas ambientales. Se incluyen dentro de este riesgo aquellos asociados a cambios previsibles en la normativa ambiental y/o potenciales multas/sanciones por incumplimientos de normativa ambiental.
- **Cambio climático:** afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio de la Empresa debido a las consecuencias del cambio climático. Se incluyen los riesgos de transición y los riesgos físicos. Seguimos las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) para analizar y gestionar los riesgos tanto físicos como de transición.

Analizamos estos riesgos a medio y largo plazo para dos escenarios de concentración de CO₂ (Representative Concentration Pathways – RCP) 2.6 y 8.5 del IPCC (Panel Intergubernamental para el Cambio Climático de la ONU).

- Adecuación a requerimientos de información ESG: riesgo asociado al incremento de los requisitos de información solicitados por parte de los reguladores, analistas, inversores, clientes y otros grupos de interés a las diversas entidades legales del Grupo en materia ESG.

En la Empresa, la gestión de riesgos asociados a factores ESG abarca diversas áreas clave, incluyendo personas, clientes, privacidad, ciberseguridad, cambios tecnológicos, calidad y continuidad del servicio, cadena de suministro, transparencia fiscal y cumplimiento normativo, entre otros.

Al mismo tiempo, la creciente relevancia de la sostenibilidad representa una oportunidad estratégica. En un contexto de regulaciones medioambientales más estrictas, la transición hacia una economía más verde abre nuevas posibilidades para la Compañía. Sus productos y servicios contribuyen a que las empresas reduzcan emisiones de CO₂, optimicen operaciones, minimicen desperdicios y mejoren su huella de carbono.

Ejemplos concretos de este impacto incluyen:

- IoT, que permite un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua.
- Big data, que mejora la planificación del tráfico y la calidad del aire.
- Drones y conectividad, que fortalecen la respuesta ante incendios.

Además, otra apuesta es la financiación sostenible, la cual se ha convertido en un pilar clave en la estrategia de descarbonización de la Compañía, motivando el cumplimiento de sus objetivos de reducción de emisiones y consumo energético.

3.2.3. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático



Estrategia

La Compañía cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) implementado y certificado bajo la norma ISO 14001:2015, el cual garantiza el cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables, la identificación y control de los riesgos y aspectos ambientales significativos, la prevención de la contaminación y el uso eficiente de los recursos. Este sistema cubre, entre otros, los procesos de operación y mantenimiento de las redes de telecomunicaciones, y se fundamenta en un estándar riguroso con objetivos y metas claramente definidos.

Tras 18 años de implementación continua, el SGA ha permitido consolidar una cultura de mejora permanente del desempeño ambiental, contribuyendo a la sostenibilidad de las operaciones y al fortalecimiento del control operativo de las actividades, productos y servicios de la Compañía.

El Sistema de Gestión Ambiental se estructura a través de cinco Programas Ambientales, diseñados bajo dos enfoques complementarios: la mitigación de impactos ambientales y la prevención de multas y sanciones. Estos programas se articulan en los siguientes ejes:

- Gestión eficiente de los recursos.
- Energía y cambio climático.
- Economía circular.
- Atención y cumplimiento de los requerimientos legales ambientales.

- Mejora continua del desempeño ambiental.

Para cada programa se han definido indicadores, metas, estrategias, recursos y responsables, asegurando su seguimiento sistemático y su alineación con la estrategia corporativa.

La Compañía se adapta de manera permanente a las tendencias globales en sostenibilidad y se posiciona como referente del sector en gestión de residuos, en coherencia con la estrategia de economía circular tanto a nivel nacional como global. De igual forma, promueve entre sus aliados y contratistas prácticas responsables de gestión ambiental que contribuyan a la reducción de impactos a lo largo de la cadena de valor.

Anualmente se realiza la evaluación de aspectos e impactos ambientales, considerando el ciclo de vida del negocio y la interacción con los procesos administrativos, técnicos y comerciales a nivel nacional. Al cierre de 2025, se identificaron impactos asociados principalmente al consumo de combustibles (diésel y gasolina) en la flota vehicular, el uso de diésel en grupos electrógenos, la generación de residuos peligrosos y las emisiones de CO₂. Para todos estos aspectos se establecen controles operacionales vinculados a los programas de gestión ambiental, orientados a minimizar y, cuando es posible, eliminar los impactos identificados.

Como parte del seguimiento y control, la Compañía implementa mesas de trabajo con aliados críticos, realiza monitoreo de indicadores de economía circular, cambio climático y cumplimiento legal, y asegura el reporte oportuno a las autoridades ambientales competentes. Adicionalmente, se desarrollan proyectos ambientales y de eficiencia energética de alcance nacional, definidos a partir del análisis de impactos.

La Empresa reafirma su liderazgo sostenible con la nueva Política Global de Medioambiente y Energía, consolidando compromisos clave hacia un futuro más verde. Esta política es el resultado de la integración de sus anteriores políticas Ambiental y de Gestión Energética. Esta actualización representa un paso firme hacia una gestión ambiental y energética más eficiente, alineada con los retos actuales y las expectativas de sus principales grupos de interés. La política establece los principios que guían a la compañía, tanto a nivel global como local, para fortalecer su desempeño ambiental y energético, al tiempo que refuerza su posicionamiento público en sostenibilidad. Además, proporciona un marco común para la definición de objetivos que permitan alcanzar los resultados previstos por los Sistemas de Gestión Ambiental y Energética implementados en todo el Grupo Telefónica.

Los ejes estratégicos de esta política se centran en:

- Cambio climático: compromiso con alcanzar cero emisiones netas en 2040, impulsando el uso de energías renovables, la eficiencia energética y la gestión integral de emisiones y riesgos climáticos.
- Economía circular: avance hacia el modelo de Residuo Cero, promoviendo la reutilización, el reciclaje de equipos y la integración de criterios sostenibles en el diseño y la compra.
- Gestión ambiental: enfoque en la prevención de la contaminación, la protección de la biodiversidad, el cumplimiento normativo y la aplicación de estándares internacionales en todas sus operaciones, incluidas fusiones y acuerdos de infraestructura.

Más información sobre la política en el siguiente enlace: <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/reportes/politica-global-de-medioambiente-y-energia-la-sostenibilidad-en-telefonica/>

De manera complementaria, la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, actualizada en 2025 y aprobada por el Consejo de Administración, refuerza los principios y compromisos para asegurar que toda la cadena opere bajo criterios de sostenibilidad, ética y respeto a los derechos humanos. Esta política se integra al proceso corporativo de debida diligencia en sostenibilidad y fortalece la alineación

con la regulación europea emergente, incluyendo CSRD y CSDDD. La Política aplica a todas las sociedades del Grupo Telefónica y a todas las compras de productos y servicios, sin distinción geográfica, e incorpora la sostenibilidad como componente estructural de la gestión de abastecimiento, en línea con los compromisos corporativos en derechos humanos, medioambiente y buena gobernanza.

En este marco, la Empresa se compromete a:

- Establecer relaciones con proveedores basadas en transparencia, ética y beneficio mutuo.
- Integrar criterios ESG en los procesos de compra y en la evaluación de proveedores.
- Identificar, prevenir y mitigar impactos adversos en derechos humanos y medioambiente a lo largo de la cadena de valor.
- Promover la colaboración sectorial, la formación a proveedores y la participación de grupos de interés.
- Implementar mecanismos de auditoría, evaluación, seguimiento y mejora continua para fortalecer el desempeño sostenible.

De forma complementaria, el Código de Conducta de Proveedores define los criterios mínimos exigibles para todos los proveedores del Grupo en cuatro dimensiones:

- Generales: cumplimiento normativo, anticorrupción, integridad y transparencia.
- Sociales: derechos humanos, condiciones laborales dignas y seguras, no discriminación, libertad de asociación, equidad de género y diversidad.
- Ambientales: cumplimiento legal, gestión de emisiones, residuos y recursos, acción climática, eficiencia energética, energías renovables y economía circular.
- Gobernanza y cadena de valor: evaluación continua del desempeño sostenible, trazabilidad y debida diligencia, y requisitos sobre minerales de zonas de conflicto con verificación independiente.

Más información sobre la política en el siguiente enlace: <https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/02/PoliticaSostenibilidadCadenaSuministro.pdf>

3.2.3.1. Programas Ambientales



Métricas y Objetivos

La Empresa ha encaminado su gestión a la preservación del medio ambiente y a la disminución de las emisiones de CO₂, por ello ha definido metas claras en la reducción de las emisiones compatibles con el desarrollo de productos y servicios y el crecimiento y expansión de la red.

El plan de acción climática enmarca la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y define los objetivos y las acciones encaminadas a su cumplimiento para las diferentes actividades de la Compañía.

De manera anual se realiza el reporte y cuantificación de los consumos de energía (eléctricos, de combustibles, de gases refrigerantes, etc.) y se realiza el cálculo de la huella de carbono, datos que son verificados por un ente externo, en 2025 fue AENOR. Así mismo, se consolidan y reportan los datos asociados a la gestión ambiental de la Compañía a fin de realizar seguimiento a la eficacia de las acciones adelantadas en pro de la prevención del impacto ambiental de sus operaciones.

En relación con la Economía Circular la Compañía cuenta con metas de aprovechamiento de residuos peligrosos y de aparatos eléctricos y electrónicos para ofrecer materias primas recuperadas o aprovechadas a otros sectores productivos en el país, como, por ejemplo; aluminio, cobre, hierro, aceites, el plomo contenido en las baterías, papel, cartón entre otros. En relación con la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a nivel nacional la Compañía cuenta con una campaña en todos los centros de experiencia a nivel nacional para la devolución de celulares y accesorios en desuso, de esta manera procura recuperar los componentes y minimizar los impactos sobre el medio ambiente.

Así mismo, los procesos de devolución de módems y decos por parte de los clientes ayuda a reincorporar estos equipos en la operación, minimizando el uso de materiales para la fabricación de equipos nuevos y disminuyendo los residuos generados por los servicios entregados en casa cliente.

3.2.3.2. Cambio Climático



Gobernanza | Estrategia | Métricas y Objetivos

El cambio climático incide en la estrategia de negocio global de la Compañía debido al impacto directo y a los riesgos y oportunidades asociadas. La estrategia de energía y cambio climático impulsa la creación de valor en el largo plazo, a través de una gestión de riesgos efectiva y del aprovechamiento de las oportunidades.

La Compañía ha definido objetivos e indicadores específicos para la operación alineando los esfuerzos de Compañía con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1.5 °C en línea con *Science Based Targets initiative (SBTi)*. Estos indicadores se monitorean de manera trimestral e incluyen entre otros el inventario de emisiones y huella de carbono, se realiza seguimiento detallado de los consumos de energía eléctrica, de combustibles, y el avance de los proyectos adelantados; una vez analizado el riesgo asociado a cambio climático se determina la relevancia dado que no generan un impacto significativo de acuerdo con la metodología de evaluación del riesgo de la Compañía y debido a las acciones tomadas previamente que permiten el control efectivo del riesgo.

En 2020, la Compañía reforzó su compromiso con nuevos objetivos climáticos para 2025, 2030 y 2040, alineados con el Acuerdo de París y validados por SBTi. En 2022, la Empresa se convirtió en la primera operadora de telecomunicaciones con objetivos de cero emisiones netas para 2040 validados por esta iniciativa.

Plan de Acción Climática

En su **Plan de Acción Climática**, la Compañía describe cómo alinea su modelo de negocio con las recomendaciones científicas climáticas más exigentes. Este plan cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), presenta los objetivos de reducción **validados por SBTi** y define acciones específicas para alcanzarlos, tanto en las actividades propias como a través de la colaboración con clientes y proveedores.

Se trata del **cuarto Plan de Acción Climática** de la Compañía y sigue las pautas de la **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, lo que le permite anticiparse a las crecientes exigencias regulatorias en materia climática.

La versión **2025** incorpora referencias a la nueva regulación con requisitos climáticos y actualiza la información de desempeño hasta **2024**. Además, detalla las principales palancas de descarbonización, de acuerdo con el estado de avance de las acciones implementadas y las previstas a futuro. Esta hoja

de ruta refuerza la resiliencia de la Compañía y contribuye a capturar oportunidades asociadas a la transición hacia una economía baja en carbono.

En nueve años, la Compañía ha reducido **52%** de sus emisiones totales (**85%** en Alcances 1 y 2 desde 2015, y **31%** en Alcance 3 desde 2016) y mantiene el compromiso de reducir **90%** de sus emisiones operativas globales para 2030.

Ruta hacia las Cero Emisiones Netas

- **Para 2025:** Reducir un 90% de sus emisiones de Alcance 1 y 2 en principales mercados y neutralizar el 10% restante. Continuar con electricidad de origen **100%** renovable en los principales mercados.
- **Para 2030:** Reducir un 90% de sus emisiones de Alcance 1 y 2 y un 56% de Alcance 3 a nivel global. Reducir el 95% de energía por unidad de tráfico. 100% de electricidad de origen renovable a nivel global y el 100% de los residuos reutilizados y reciclados.
- **Para 2040:** Alcanzará las cero emisiones netas, reduciendo el 90% de sus emisiones totales neutralizando el 10% de las emisiones residuales.

La Compañía reafirma su liderazgo climático con acciones concretas y medibles para una economía baja en carbono. Desde 2015, en Colombia ha reducido sus emisiones **en los Alcances 1 y 2 desde 2015** en un **77%**. Anticipándose en los últimos años a los objetivos inicialmente establecidos.

Modelos Claves del Plan de Acción

 Modelo operativo	 Modelo de adaptación	 Modelo de la cadena de valor	 Modelo comercial	 Modelo económico
Busca optimizar los procesos internos, para reducir las emisiones de alcance 1 y 2 y neutralizar las emisiones residuales. Se implementa principalmente a través de: ✓ Eficiencia energética y transformación de la red. ✓ Energía renovable: PPAs, autogeneración, garantías de origen. ✓ Compensación/neutralización de emisiones.	Persigue aumentar la resiliencia de las infraestructuras de la Compañía frente a los efectos del clima en base a: ✓ Continuidad de negocio. ✓ Energía renovable y eficiencia energética para reducir consumos y aumentar autonomía energética.	Tiene como objetivos reducir las emisiones de alcance 3, a través de acciones de cooperación con proveedores y fabricantes, e implementar criterios de economía circular. Las acciones más destacadas son: ✓ Colaboración con proveedores. ✓ Economía circular. ✓ Iniciativas sectoriales.	Telefónica ayuda a reducir las emisiones de sus clientes B2B y B2C, a través de la conectividad, soluciones digitales y la sensibilización, con el objetivo de que incorporen criterios ambientales en sus decisiones de compra, por medio de: ✓ Servicios Eco Smart. ✓ Emisiones evitadas. ✓ Eco Rating.	Busca aprovechar oportunidades a través de mecanismos económico financieros: ✓ Financiación vinculada a criterios de sostenibilidad. ✓ Recursos y efectos financieros asociados al cambio climático.


Modelo de gobernanza y advocacy

La gobernanza busca involucrar a todos los niveles del Grupo en la consecución de los objetivos de cambio climático, garantizar una transición justa para no dejar a nadie atrás e influir en la sociedad en general, estableciendo alianzas con los grupos de interés más relevantes. Principalmente:

✓ Supervisión y rendición de cuentas. Asignación de responsabilidades.

✓ Retribución variable vinculada con objetivos de cambio climático.

✓ Políticas internas de medioambiente y cambio climático.

✓ Advocacy y alianzas estratégicas. Participación en grupos de trabajo sectoriales y adhesión a iniciativas internacionales de cambio climático

*** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA.
*** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

A continuación, se presentan los programas que el Emisor tiene en marcha para avanzar en su transición climática:



Para ampliar el detalle de este plan, consulte el siguiente enlace: [Plan de Acción Climática](#)

3.2.3.2.1. Modelo de Gobierno



El medioambiente y el cambio climático son asuntos transversales a toda la Compañía que involucran, tanto a áreas operativas y de gestión, como a áreas de negocio e innovación.

Supervisión y rendición de cuentas

El Plan de Acción Climática se aprueba por el Consejo de Administración, previo análisis por parte de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación. La Comisión de Sostenibilidad y Regulación, así como la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en función de las responsabilidades recogidas en sus respectivos Reglamentos de funcionamiento, supervisan su implantación, los riesgos y realizan el seguimiento de los objetivos.

La Oficina Global de Energía y Cambio Climático, compuesta por áreas como Operaciones, Medioambiente y Compras, se encarga de ejecutar el Plan, junto a las unidades de negocio y resto de áreas corporativas.

3.2.3.2.1.1. Gobernanza y Supervisión

A nivel local, la estrategia de energía y cambio climático está alineada con el Plan de Negocio Responsable, mediante mecanismos de supervisión y seguimiento de riesgos climáticos por parte de los siguientes órganos:

- **Junta Directiva, Comité de Auditoría y Presidencia²:** Supervisan riesgos climáticos y oportunidades, asegurando su integración en la estrategia corporativa. Los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno Corporativo y su Anexo No. 3- Reglamento de la Junta Directiva establecen que los miembros de la Junta Directiva serán profesionales de alta calidad moral y ética, con competencias gerenciales de liderazgo que le permitan contribuir a la Compañía por su especial conocimiento del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, de

² Más información sobre la Supervisión de Riesgos en Roles y responsabilidades Gestión de Riesgo. Ver más sobre las gestión y decisiones de la Junta Directiva relacionadas con Sostenibilidad y Cambio climático en el capítulo de Gobernanza de la Sostenibilidad

aspectos financieros y de riesgos, de asuntos jurídicos, de temas comerciales y de manejo de crisis. Para más información sobre los miembros de la Junta Directiva y sus capacidades remitirse al portal web [Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC | Telefónica Colombia](#) y sobre sus decisiones y gestiones al [Informe de Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo | Telefónica Colombia](#) 2025.

- **Dirección de Asuntos Públicos – Coordinación de Sostenibilidad:** Desde esta dirección se lleva el rol de Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión Ambiental. Desde su coordinación de Sostenibilidad se lidera la consolidación de objetivos ESG y presentan informes de avance al Comité Directivo y otros órganos de gobierno.
- **Líder del Sistema de Gestión Ambiental:** define y supervisa lineamientos y controles ambientales para el cumplimiento de los objetivos entorno a temáticas como el cambio climático, la economía circular, eficiencia energética y la cadena de suministro sostenible, entre otros, así como la minimización de riesgos e impactos ambientales en toda la cadena de valor, coordinado con las áreas gestoras y presentando los avances a la Alta Dirección del Sistema de Gestión Ambiental.

3.2.3.2.1.2. Roles Claves en la Gestión del Cambio Climático

I. Comité Ambiental

- Realiza seguimiento anual a requisitos legales, riesgos y oportunidades climáticas.
- Define y monitorea objetivos, metas y programas ambientales.
- Coordina iniciativas de eficiencia energética y energías renovables.

II. Representante de la Alta Dirección en Materia Ambiental

- Velar por la implantación y mantenimiento del SGA, asegurando el cumplimiento normativo.
- Rendir cuentas sobre el SGI en revisiones anuales.
- Elevar propuestas a la Alta Dirección con impacto en el SGI.
- Garantizar la asignación de recursos adecuados.
- Promover la formación y toma de conciencia climática en la organización.

III. Líder Sistema de Gestión Ambiental

- Lidera el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y coordina su despliegue en la operación.
- Identifica y evalúa requisitos legales y normativos.
- Supervisa y reporta indicadores de gestión climática y ambiental al Comité Ambiental y Alta Dirección.
- Identifica y gestiona riesgos y oportunidades climáticas.
- Evalúa impactos ambientales y establece controles operacionales para su aplicación por las áreas gestoras.
- Promueve la incorporación de criterios climáticos en la toma de decisiones estratégicas, iniciativas de transición a energías limpias y economía circular.
- Coordina la integración del cambio climático en la estrategia corporativa, el contexto de riesgos de la organización y el sistema de gestión ambiental.

IV. Energy Manager

- Impulsar proyectos de eficiencia energética y energías renovables.
- Mide y gestiona el consumo de energía en la organización.
- Implementa proyectos de eficiencia en redes y oficinas.
- Coordinar la integración del cambio climático en la estrategia corporativa.

V. Coordinación de Sostenibilidad en la Estrategia Climática

- Consolidar y realizar el seguimiento de los objetivos de sostenibilidad y cambio climático.
- Coordinar la integración del cambio climático como asunto material en la estrategia corporativa y en la definición de estrategias que respondan a las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.
- Coordinar la presentación de informes de avance al Comité Directivo y Junta Directiva.
- Promover y posicionar iniciativas de transición a energías limpias y economía circular.

Revisión por la Alta Dirección

En cumplimiento del Estándar Internacional ISO 14001, la Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión Ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión por la dirección incluye consideraciones, entre ellas cambios en los riesgos y oportunidades, incluyendo los relacionados con el clima.

En su última revisión, se comunicó la existencia de riesgos en dos frentes:

1. **Cambio Climático:** afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio debido a las consecuencias del cambio climático. Se incluyen los riesgos físicos y de transición. Este riesgo se compone de una evaluación a nivel local que se complementa con otra evaluación a nivel global de más largo plazo, en línea con las exigencias regulatorias y legales, así como la creciente demanda de información sobre la exposición a los riesgos climáticos del negocio por parte de analistas e inversores. Este marco de reporte se basa en las recomendaciones de la TCFD considerando los impactos potenciales en diferentes escenarios y periodos climáticos.
2. **Ambientales:** este riesgo trata sobre la afectación directa o indirecta a las operaciones de la Empresa debido a temas ambientales, por incumplimiento legal durante el despliegue y operación de la red, así como futuros impuestos, regulaciones o tasas ambientales; por ejemplo:
 - Daño ambiental residual: equipos o componentes de la red, que podrían causar problemas de contaminación: por ejemplo, tanques de combustible en mal estado o ilegales; equipos de aire acondicionado con gases fluorados prohibidos y equipos que generan ruido.
 - Gestión de residuos: gestión inadecuada de residuos, sobre todo residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) de operaciones y clientes, así como los residuos peligrosos (baterías, aceites) que no se entregan a gestores adecuados.
 - Posible incumplimiento de la legislación ambiental, por parte de nuestros proveedores y su propia cadena de suministro que pueda conllevar responsabilidades para el Emisor y/o impacto en su reputación.

- Cambios previsibles en la normativa ambiental, como por ejemplo la imposición de una tasa sobre las emisiones que implique costos adicionales para las empresas que emiten grandes cantidades de GEI. Esto puede afectar la rentabilidad y competitividad.

Como resultado, se determinan acciones a seguir para garantizar el reporte de los datos de energía, cambio climático y economía circular. Así mismo, se deberá continuar impulsando proyectos de eficiencia energética ante la eventual aparición de periodos prolongados de lluvia que generen alertas por interrupción de la red.

Basados en esa revisión, se establecieron las siguientes Metas, Compromisos e iniciativas:

- Reducción del consumo energético y emisiones de CO2.
- Implementación de proyectos de energía renovable en la operación.
- Integración de criterios climáticos en la toma de decisiones financieras y de inversión.
- Revisión y mejora continua del Plan de Acción Climática.
- Gestión de recursos asociados a proyectos de eficiencia energética y gestión del riesgo.

3.2.3.2.1.3. Espacios y Esquemas de Sensibilización y Formación:

Formación General Colaboradores

En 2025, como parte de nuestra responsabilidad con el medioambiente y del fortalecimiento del gobierno corporativo, el Emisor reforzó su oferta formativa obligatoria en cumplimiento mediante el curso "Principios de Negocio Responsable", orientado a profundizar en los diez principios que conforman el código ético y de conducta del Grupo Telefónica.

A lo largo del curso se aborda la relevancia de cada principio; en particular, el Principio N.º 4: "Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente", que define lineamientos clave aplicables al trabajo diario para prevenir riesgos ambientales y climáticos y promover una gestión eficiente de la energía como parte del negocio. Esta formación refuerza la adopción de prácticas alineadas con la Política Global de Medioambiente y Energía, que compromete a la Compañía con la protección del entorno, el cumplimiento de requisitos legales y la gestión de impactos, riesgos y oportunidades asociados al medioambiente, la energía y el cambio climático.

En 2025, el curso alcanzó un 95% de participación, fortaleciendo una cultura de mejora continua, prevención de la contaminación (incluido el uso sostenible del agua) y economía circular, impulsando reducción de residuos, reutilización, reciclaje y energías renovables.

Formación Junta Directiva y Comité Directivo

En junio de 2025, la Dirección de Auditoría Interna, en coordinación con la Líder del Sistema de Gestión Ambiental, realizó una sesión de capacitación dirigida a la Junta Directiva para fortalecer su comprensión sobre el cambio climático y sus impactos en la organización.

Esta iniciativa buscó promover una toma de decisiones informada y estratégica, alineada con las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

Durante la jornada se socializaron los principales resultados del análisis de riesgos y oportunidades climáticas (Ver detalle en sección Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático), así como, sus implicaciones financieras y operativas, impulsando la integración de la gestión climática en la gobernanza corporativa y en la asignación de recursos.

3.2.3.2.2. Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático



El cambio climático es uno de los riesgos básicos que se gestionan dentro del Modelo de Gestión de Riesgos de la Compañía. Para determinar los riesgos del cambio climático en la operación de del Emisor se ha implementado una metodología específica para dimensionar el impacto de cada uno teniendo en cuenta dos ejes fundamentales: los riesgos físicos y los riesgos de transición; así como el ámbito climático, el impacto del riesgo, el rango económico y la probabilidad de ocurrencia; Para esto, se han tomado como referencia iniciativas internacionales de divulgación de información financiera relacionada con el cambio climático, como TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures).

Estas recomendaciones buscan proporcionar a los inversores, prestamistas y otros stakeholders información más clara y consistente sobre los riesgos y oportunidades financieras derivados del cambio climático, y proporciona a las compañías una visión global de cómo gestionar de manera más efectiva dichos impactos.

El alcance de este ejercicio, en consonancia con las directrices de TCFD y la estrategia de energía y cambio climático de la Compañía, se extiende a la utilización de tres escenarios: dos para abordar los riesgos físicos (RCP 2.6 y RCP 8.5, recomendados por el IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change) y uno para considerar los riesgos y oportunidades de transición hacia una economía neutral en emisiones netas para el año 2050 (Net Zero 2050, como lo recomienda la IEA: Agencia Internacional de la Energía). Estos escenarios son contemplados bajo tres horizontes temporales: 2030, 2040 y 2050.

En el marco del escenario RCP 2.6, el cual proyecta un aumento de la temperatura a finales de siglo no mayor a 2°C y el cual se alinea con el Acuerdo de París, se observa un incremento en la exposición a riesgos asociados al cambio climático, especialmente aquellos vinculados a riesgos de transición.

Este escenario se caracteriza por su enfoque en la mitigación de emisiones de carbono y la transición hacia fuentes de energía más limpias y sostenibles. Como consecuencia de estas medidas, se prevé un aumento en el precio de la energía eléctrica, generando preocupaciones significativas, ya que se aplicarán tasas adicionales a las energías emisoras de carbono. Este incremento en el costo del mix energético plantea un desafío importante para sectores específicos, como el de las telecomunicaciones, representado en este caso por la Compañía, que podría enfrentar costos operativos más elevados.

Además del aumento en el precio de la energía eléctrica, se evalúan otras medidas como la imposición de tasas a las emisiones de alcance 1 y 2, así como la posibilidad de compensar estas emisiones a través de la compra de créditos en mercados voluntarios. También se considera la compensación de las emisiones de alcance 3 de manera similar.

En el contexto del escenario RCP 8.5, que prevé un incremento de la temperatura al final del siglo alrededor de 4°C, se evidencia un aumento gradual en la exposición a diversos riesgos ambientales y climáticos a lo largo del tiempo. Este incremento se atribuye principalmente al aumento del consumo energético, derivado del incremento de la temperatura global.

Las condiciones de menor precipitación contribuyen al encarecimiento del mix energético, intensificando así la exposición a riesgos relacionados con el cambio climático. Sin embargo, resulta evidente que, en este contexto, los riesgos más relevantes son los riesgos físicos asociados a las

variables climáticas. Dichos riesgos pueden manifestarse en un aumento en la frecuencia y severidad de fenómenos extremos, tales como inundaciones, olas de frío, olas de calor, incendios y sequías.

Por otro lado, para los riesgos y oportunidades de transición se ha utilizado como escenario base NZE (Net Zero Emissions by 2050) en donde la temperatura no va a aumentar más que 1.5°C por encima de los niveles preindustriales para 2100. Este escenario es particularmente conveniente con los riesgos y oportunidades de transición en la medida que evidencia la agresividad de la transición energética.

Los riesgos en el ámbito climático contemplados para el análisis son:

		Tipo	Consecuencias	Impacto Financiero	Gestión y mitigación del riesgo
Riesgos físicos	Crónicos	Variación de temperatura	-El aumento de la temperatura puede producir un aumento del consumo eléctrico con el fin de refrigerar los equipos o mantener una temperatura óptima en las instalaciones (bien sea para temperaturas bajas o altas).	Incremento de los costes operacionales. Largo plazo	Para gestionar este riesgo tenemos varias líneas de actuación con el objetivo de reducir el consumo eléctrico asociado a la refrigeración. Promovemos multitud de proyectos de eficiencia energética, tanto para reducir el consumo en climatización (por ejemplo, free cooling, liquid cooling, modernización de equipos, etcétera) como el del propio equipamiento de red, incluyendo especificaciones técnicas en los equipos de red para que puedan operar a temperaturas más elevadas o frías.
		Calor Extremo	-Cuando los activos se someten a temperaturas extrema durante un gran periodo de tiempo pueden producirse fallas o reducir su vida útil.		
			-Cambio de los equipos de refrigeración o aclimatación por unos mejor dimensionados a temperaturas extremas.		
		Frío Extremo	Cuando los activos se someten a temperaturas extremas durante un gran periodo de tiempo pueden producirse fallas o reducir su vida útil.		
			-Cambio de los equipos de refrigeración o aclimatación por unos mejor dimensionados a temperaturas extremas.		
			-La climatología extrema puede producir un incremento del precio de		

		Variación de precipitaciones	la energía de forma temporal. - Los corrimientos de tierra pueden provocar fallos del sistema que provoquen interrupciones en el servicio.		
	Agudos	Inundaciones	- Las inundaciones pueden producir la destrucción de activos debido, no solo al agua, si no al lodo que daña los equipos.	Incremento de los costos operacionales por reposición de activos dañados.	Para gestionar este riesgo, contamos con el Sistema de Continuidad de Negocio incluido en nuestro Plan de Adaptación para gestionar de forma preventiva los riesgos, garantizando la máxima resiliencia de nuestras operaciones ante cualquier posible interrupción. Entre ellas se incluyen: a) Planes de Continuidad de Negocio que establecen cómo restaurar las funciones esenciales que hayan sido interrumpidas; y b) Sistema de Gestión de Crisis para gestionar amenazas de alto impacto. Cuenta con un Comité de Crisis, que incluye especialistas para cada tipo de incidente. Por otra parte, en el modelo seguros de la Compañía se considera la posible afectación de los activos por la ocurrencia de eventos climáticos extremos.
		Sequías	- Olas de sequías pueden producir un cambio en el precio de la electricidad (dependiendo del mix eléctrico), variando la intervención que la energía hidráulica (más barata que otras tecnologías).	Descenso en los ingresos por indisponibilidad del servicio. Largo plazo	
		Vientos extremos/ Huracanes	-La exposición a viento extremo puede producir el colapso de estructuras de los equipos.		
		Incendios forestales	-La exposición a incendios forestales puede producir fallas y destrucciones en infraestructura.		
Riesgos de Transición	Reputacionales	Incumplimiento del plan estratégico en lo relacionado a la lucha contra el cambio climático	-El incumplimiento del plan estratégico en relación con la lucha contra el cambio climático puede dañar la reputación de la Compañía, desde la perspectiva de los consumidores, inversionistas y otras partes interesadas.	Mediano plazo	Se realiza seguimiento constante por parte del comité ejecutivo para garantizar el cumplimiento del plan de acción climática
	Mercado	Aumento del precio de la energía, que	-Aumentos en los costos energéticos puede afectar la competitividad de las	Incremento de los costos	Para gestionar este riesgo y reducir nuestra exposición al aumento de los precios de la

		provoque un mayor gasto en OPEX	empresas en los mercados internacionales. Si los competidores en otros países tienen acceso a energía más barata, la Compañía enfrentara mayores costos energéticos y podría perder participación en el mercado	operacionales. Mediano plazo	electricidad, hemos puesto en marcha dos planes principales: a) Plan de Eficiencia Energética, que nos permite consumir menos electricidad; y b) Plan de Electricidad Renovable, que reduce nuestros costes de operación y nos hace menos dependientes de las fluctuaciones de los precios de la electricidad gracias a los acuerdos de compra de electricidad a largo plazo (PPAs).
--	--	---------------------------------	---	---------------------------------	--

Las oportunidades en el ámbito climático contemplados para el análisis son:

	Tipo	Consecuencias	Impacto Financiero	Gestión de la oportunidad
	Eficiencia de los recursos	Mejora de la eficiencia energética de las redes, tanto fija como móvil, que repercutan en un ahorro en el OPEX de energía	-Mejorar la eficiencia energética de las redes permite reducir el consumo de energía necesario para su funcionamiento. Reducción de los costes operacionales. Mediano plazo	Con el Plan de Eficiencia Energética nuestro objetivo es desvincular el crecimiento de nuestro negocio del consumo de energía y por ello está integrado en nuestra estrategia global de Cambio Climático.
	Fuentes de Energía	Ahorro en tasas de carbono como producto de la reducción de las emisiones alcance 1 y 2	Al reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2, se pueden disminuir los costos asociados con el pago de tasas de carbono o impuestos sobre el carbono. Reducción de los costes operacionales. Mediano plazo	Este Plan nos proporciona una importante ventaja competitiva en nuestro sector, ya que aumenta la eficiencia y resiliencia de nuestras redes. Desde el 2020 hemos implementado más de 65 proyectos de eficiencia energética que nos han permitido tener considerables ahorros de energía y por tanto de costes. Hemos logrado mantener nuestro consumo de energía estable desde 2015, a pesar del crecimiento exponencial del tráfico que pasa por nuestras redes. Uno de los objetivos estratégicos de Cambio Climático es apostar por las Energías Renovables como
		Reducción del OPEX de energía vía contratación de PPAs (Power Purchase Agreement)	Los PPAs suelen ofrecer tarifas competitivas a largo plazo, lo que puede resultar en ahorros significativos en los costos de energía a lo largo del tiempo.	

				fuelle sostenible para nuestro negocio, logrando que el 100% del consumo eléctrico proceda de fuentes renovables en 2030. El Plan de Energía Renovable contempla todo tipo de soluciones: autogeneración, compra de energía renovable con garantías de origen, generación distribuida y PPAs a largo plazo. El Plan nos permite no solo reducir nuestra exposición a las variaciones del mercado, sino que nos ha permitido generar considerables ahorros en el coste de la electricidad como resultado de los acuerdos de compra a largo plazo y la generación distribuida.
Productos y Servicios	Servicios IoT	-Permite conocer a tiempo real cambios en la naturaleza o en la variación del uso de recursos, permitiendo tomar decisiones casi al instante de mitigación y adaptación.	Aumento de los ingresos como consecuencia de una mayor demanda de productos y servicios que contribuyan a la descarbonización de la economía. Mediano plazo	El potencial futuro de la tecnología como una oportunidad, siendo la digitalización esencial para afrontar los retos medioambientales. Así, el Emisor desarrolla nuevos servicios digitales basados en Conectividad de Banda Ancha, IoT, cloud y big data, que tienen el potencial de optimizar el consumo de recursos de nuestros clientes y reducir así su impacto en el medioambiente. La unidad de negocio de Telefónica Tech impulsa el crecimiento de los servicios digitales que involucran IoT/big data y cloud para alcanzar una mayor escala e integrar las principales soluciones digitales que ayuden a nuestros clientes B2B a avanzar hacia un mundo más digital y sostenible.
	Cloud	Servicio que apoya a la reducción del coste de operación y de inversión para las empresas.		
	Sello "Eco Smart"	Beneficios ambientales que generan una serie de productos y servicios digitales tras ser implantados en los procesos de los clientes.		

Financiación Sostenible	Fuentes de financiamiento ESG	El creciente interés en abordar el cambio climático se refleja en el mayor interés de los inversores en financiar proyectos que faciliten la transición hacia una economía con bajas emisiones. La oportunidad identificada son las Fuentes de financiamiento ESG y/o Vinculadas que ofrecen tasas de interés más bajas en comparación con la financiación convencional, generando así ahorros financieros para las organizaciones.	Mejora de las condiciones de financiación. Ampliación de la base y tipología de inversores. Mediano plazo	El Emisor utiliza otros instrumentos de financiación bancaria sostenible, como préstamos y créditos ligados a objetivos de sostenibilidad, que le permiten avanzar en la consecución de objetivos corporativos ligados a la reducción de emisiones.
--------------------------------	--------------------------------------	---	---	---

Tabla Riesgos y Oportunidades contemplados en el ejercicio de cuantificación para la Compañía

Los principales elementos utilizados para la estimación de los diferentes **riesgos y oportunidades asociadas a la transición** hacia una economía libre de GEI, han sido:

- **Información histórica de la Compañía:** consumo eléctrico de la Compañía, ingresos servicios *IoT* y *Cloud* y servicios con sello Eco Smart, emisiones de GEI de alcance 1 y 2, histórico de precio medio de la energía eléctrica pagado por la Compañía en los últimos años.
- **Proyecciones bajo un escenario NZE 2050:** proyecciones del precio del carbono, proyecciones del precio de la energía eléctrica.
- **Proyecciones de variables no basadas en escenarios:** variables e información histórica requerida para la cuantificación que han sido proporcionadas por la Empresa o fuentes externas: proyecciones de crecimiento global de *Cloud*, *IoT*, tasa de incremento por lucha contra el cambio climático, proyecciones internas de emisiones de alcance 1 y 2 hasta 2030, proyecciones internas de ahorro en OPEX por firma de PPAs.

En cuanto a los **riesgos físicos**, la estimación cuantitativa de los riesgos físicos se ha basado en la siguiente información:

- **Proyecciones de variables climáticas basadas en los escenarios seleccionados:** media de la temperatura media diaria, media de la temperatura media mínima, media de la temperatura media máxima, precipitaciones, precipitaciones extremas y velocidad del viento.
- **Activos físicos de la Compañía:** activos físicos junto con su geolocalización y valoración, lo cual se ha cruzado con las proyecciones de las variables climáticas basadas en escenarios.
- **Importe de pérdidas históricas por eventos climáticos**
- **Parámetros de impacto:** parámetros relacionados con cada una de las variables climáticas (temperatura, precipitaciones, vientos extremos), parámetros de fallo, porcentaje de activos

afectados anualmente, consumo eléctrico por evento, costes asociados por afectación de los activos.

- Teniendo en cuenta la información anterior y de forma coherente con la metodología de gestión³ de riesgos del Grupo se ha estimado la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo, los posibles impactos y su valoración económica, dando como resultado un nivel de exposición esperada para los escenarios analizados. Para los Riesgos físicos la probabilidad de ocurrencia se basa en las proyecciones de las variables climáticas según los Intervalos de discretización obtenidos de las diferentes fuentes externas⁴. Mientras que para los Riesgos y Oportunidades de transición estas se calculan con una probabilidad de ocurrencia del 90.5% que evidencia un panorama más expuesto.
- En cuanto a los impactos, estos se calculan considerando los diferentes riesgos físicos, así como los riesgos y oportunidades de transición, tomando en cuenta el año, escenario y país. Algunos parámetros de impacto están vinculados a los datos históricos, mientras que en otros están vinculados a parámetros que se utilizaron en el ejercicio de identificación de Riesgos y Oportunidades y Modelo Corporativo de Telefónica S.A., especialmente con énfasis en la operación de Brasil por su cercanía geográfica.
- Una vez se tienen los impactos y las probabilidades de ocurrencia, se estima el nivel de exposición, que se calcula como el producto de los anteriormente mencionados, dando como resultado el impacto final económico que la Compañía sufrirá por dicho riesgo u oportunidad.
- Por otro lado, las oportunidades se han analizado en el contexto de una transición hacia una economía libre de carbono, utilizando un escenario NZE.

Por otro lado, las oportunidades se han analizado en el contexto de una transición hacia una economía libre de carbono, utilizando un escenario NZE.

Para la correcta interpretación de los resultados obtenidos se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los datos se refieren a la **estimación anual** y no son el acumulado.
- Como ya se ha comentado previamente, los **escenarios** utilizados son **extremos** en base a las recomendaciones de la TCFD y no son por lo tanto una estimación de los riesgos esperados de la Compañía.
- Los **riesgos y oportunidades de transición** han sido considerados únicamente en el escenario NZE, ya que los otros escenarios no incorporan una transición tan radical, e incluso en algunos casos, no se lleva a cabo ninguna transición. Esto se debe a que las dinámicas políticas, sociales y económicas en esos escenarios permanecen altamente flexibles.
- Las **oportunidades** de transición solamente se han estimado para el **año 2030** debido a la ausencia de escenarios y bibliografía que permitan estimar para otros horizontes temporales.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, las principales **conclusiones** en el análisis han sido:

- El escenario Net Zero 2050 plantea desafíos financieros significativos para la Compañía, con riesgos de transición que podrían generar un impacto monetario considerable, estimado en casi

³ La metodología desarrollada, otorga una visión complementaria a la metodología utilizada para estimar el riesgo básico por cambio climático, ya que los escenarios, horizontes temporales y profundidad del ejercicio son diferentes.

⁴ Programa Copérnico, anteriormente llamado «Global Monitoring for Environment and Security», también conocido como Copernicus, es un proyecto coordinado y gestionado por la Comisión Europea.

40 mil millones de pesos (COP) para 2050. Estos riesgos se han evaluado con una alta probabilidad del 90.5%, reflejando las tendencias actuales. La agresividad y rapidez de la transición energética de este escenario, destaca la necesidad de adoptar medidas significativas para lograr la neutralidad de carbono. Por lo que el riesgo de mercado más destacado está relacionado con un posible aumento en los costos de electricidad debido al encarecimiento de fuentes de energía con emisiones de gases de efecto invernadero.

- Aunque el riesgo reputacional de compensación de emisiones tiene un impacto menor, destaca la importancia de que la Compañía siga consolidando su plan de compensación de emisiones en el futuro, alineándose a las metas del Grupo Telefónica S.A. y a las regulaciones locales. Por otro lado, se identifican oportunidades significativas, especialmente en servicios de IoT y Cloud, con beneficios económicos potenciales que podrían superar los 400 mil millones de pesos (COP) y que están contempladas en el portafolio de productos con sello Eco Smart.
- Además, la implementación de proyectos para mejorar la eficiencia energética, la autogeneración de energía y el uso de fuentes más limpias se presentan como oportunidades para reducir costos y mejorar la eficiencia operativa. De igual forma la Financiación Sostenible con indicadores vinculados ESG. En conclusión, a pesar de los desafíos financieros, se anticipa que las oportunidades derivadas del cambio climático superarán la exposición a los riesgos, representando una clara oportunidad de negocio para a Empresa en los próximos años.

En cuanto a los riesgos físicos, a continuación, se presentan los resultados para los escenarios RCP 8.5 y RCP 2.6, de acuerdo con cada categoría de riesgo, evidenciando un mayor impacto económico en los riesgos físicos agudos:

Tipo de riesgo	Escenario	Horizontes Temporales		
		2030	2040	2050
Crónicos	RCP 2.6	99,798,376 COP	98,826,773 COP	99,965,653 COP
	RCP 8.5	3,831,746,670 COP	3,397,788,939 COP	3,812,440,478 COP
Agudos	RCP 2.6	2,371,651,428,718 COP	2,380,730,161,309 COP	2,380,601,195,563 COP
	RCP 8.5	2,264,369,727,083 COP	2,264,050,065,171 COP	2,263,598,082,501 COP

Tabla Riesgos físicos RCP 2.6 y 8.5

Además, se proporcionan los totales de los impactos económicos para cada activo, considerando los riesgos climáticos asociados, que incluyen costos energéticos, costos de redimensionamiento o costos debido a fallas/destrucción de activos.

Activos	Δ Temperatura	Calor Extremo	Δ Precipitaciones	Inundación	Sequía	Viento extremo
Estación base	2.082.924.275	27.926.750	11.170.700	488.956.678	1.527.631.922	65.210.444.527
CENTRAL_FIJA	1.564.403.606	0	0	25.529.581	1.894.760.028	7.326.815.803
CENTRAL FIJA DATACENTER	108.936.598	0	0	3.718.436	227.358.305	2.336.793.464
SWITCH_MOVIL	0	0	0	27.594.372	216.287.771	32.308.580.172
RADIO LINK (FIJO)	0	7.777.500	0	115.296.775	426.219.484	29.544.541.496
TOTAL	3.756.264.478	35.704.250	11.170.700	661.095.843	4.292.257.509	136.727.175.462

Tabla Impactos de riesgos físicos por activos en un escenario RCP 8.5

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, las principales **conclusiones** en el análisis han sido:

- El escenario RCP 8.5 plantea desafíos significativos para la Compañía, ya que los riesgos físicos generarían un impacto económico muy grande en termino de costos energéticos y de fallas o destrucción de activo. De estos se destacan los vientos extremos que se posicionan como el riesgo con mayor impacto para la Compañía, alcanzando los más de 136 mil millones de pesos, atribuidos a costos por fallas o destrucción en los activos. Dicho impacto se deriva de los importes asociados a huracanes en los últimos años y a la probabilidad de ocurrencia de dichos fenómenos en los escenarios y horizontes contemplados en el análisis.
- Los riesgos físicos crónicos evidencian la agresividad del escenario RCP 8.5 al arrojar impactos económicos de altas magnitud en comparación con el escenario opuesto RCP 2.6, debido a que en este escenario se espera que los fenómenos naturales se den con mayor magnitud.
- Si bien los incendios forestales no fueron cuantificados en este ejercicio, se plantean como un riesgo físico agudos que podría tener repercusiones futuras en la operación de la Compañía, teniendo en cuenta los recientes acontecimientos derivados del fenómeno del Niño y los impactos económicos previstos del ejercicio de cuantificación del Grupo Telefónica S.A., que arrojan cifras superiores a los 32 millones de euros.
- Los riesgos contemplados en este análisis son riesgos físicos climáticos inherentes, es decir que no contemplan ninguna implementación de medidas de mitigación o adaptación al cambio climático. Por esto, se espera que los riesgos inherentes sean mayores que los residuales, debido a la incertidumbre asociada con su mitigación y adaptación y la complejidad de los sistemas climáticos y su respuesta socioeconómica.

Con el objetivo de garantizar la resiliencia de nuestros activos, definimos un Plan de Adaptación, cuyos pilares principales son los planes de continuidad de negocio, de eficiencia energética y de energía renovable, que nos ayudan a reducir la exposición a los riesgos físicos y adaptarnos a las consecuencias del cambio climático.

El [Plan de Acción Climática](#) Global del cual la operación de Colombia hace parte recoge nuestra estrategia de energía y cambio climático y cómo esta se integra de forma transversal en toda la Compañía. Cuenta con acciones específicas alineadas con las recomendaciones científicas climáticas más ambiciosas y está enfocado a construir un futuro más verde. Nuestra ruta hacia el cero neto implica minimizar nuestras propias emisiones (alcance 1 y 2), neutralizar las restantes y potenciar el uso de nuestros productos y servicios Eco Smart, que evitan las emisiones de nuestros clientes.

Nota: Para más información sobre afectación a la estrategia de negocio y respuestas a los riesgos, consultar *Tabla Riesgos y Oportunidades contemplados en el ejercicio de cuantificación para La Compañía*

3.2.3.3. Energía



TC-TL-130a.1

La Empresa cuenta con una estrategia corporativa global de energía y cambio climático, con objetivos cuantitativos que no sólo son compatibles con la expansión de la red y la calidad del servicio, sino que, además, ayudarán a ser más competitivos.

El consumo responsable de la energía es una de las mayores oportunidades de generar ahorros y eficiencias para la Compañía, a través de la implementación de proyectos de eficiencia energética, autogeneración y consumo de energías alternativas y más limpias.

En 2025, el consumo total de energía fue de 592.348 Gigajulios (GJ), es decir 42% menos que en 2024. Esto comprende el consumo directo de la Compañía de dos tipos de energía: eléctrica (incluye autogeneración) y combustibles:

	2025	Porcentaje
Consumo Total de Combustible (GJ)	23.299	4%
Consumo total de Electricidad (GJ) + Autogeneración	569.048	96%
Consumo total de Energía (GJ)	592.348	100%

El 96% de la electricidad consumida por la operación provino de la red, considerando el funcionamiento integral de la Compañía. En 2025, el consumo total de energía eléctrica —incluyendo sitios de terceros— alcanzó 569.048 GJ. En línea con el compromiso de eficiencia energética y transición energética, el 100% del consumo total provino de fuentes renovables: 561.713 GJ correspondieron a energía suministrada por la red de distribución nacional y 7.334 GJ fueron autogenerados mediante sistemas fotovoltaicos.

3.2.3.4. Emisiones



Métricas y objetivos



TC-TL-130a.1

Basado en un análisis anual del consumo de energía, el cálculo de la huella de carbono de todas las operaciones del Grupo Telefónica se realiza de acuerdo con la metodología GHG Protocol aplicada a los alcances 1 y 2. Para realizar el cálculo del indicador se utilizó como escenario 1.5°C del Acuerdo de París y línea base de cálculo el resultado de los consumos del año 2015 para diferentes aspectos como energía, combustibles y gases refrigerantes entre otros. Los gases incluidos en el cálculo son CO₂, CH₄, N₂O, HFC.

Para el cálculo se tomaron como referencia los **factores de emisión** establecidos anualmente para Colombia por la **Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME)**. Para 2025, el factor de emisión de **electricidad** utilizado fue de **177 gCO₂e/kWh**, correspondiente al mismo valor aplicado en 2024, conforme a lo establecido en la **Resolución UPME 1198 de 2024**.

La Compañía realiza un proceso independiente de verificación de datos energéticos y de emisiones, con el fin de obtener información de calidad acerca de la energía que consume la Compañía y de los gases de efecto invernadero que en sus actividades emite a la atmósfera. Esto ha permitido identificar mejoras en los procesos y gestionar la energía y el carbono de una forma transparente.

De igual manera, a partir de esta cuantificación y verificación, se evalúa el cumplimiento de los objetivos globales de energía y cambio climático.

En 2025 las emisiones de Alcance 1 y 2 sumaron 12.503 toneladas. Gracias a la implementación de un ambicioso programa de eficiencia energética la Compañía ha disminuido en un 77% las emisiones de carbono desde 2015 -año desde el cual se empezó a calcular el inventario de huella de carbono y se establecieron los compromisos de acción climática – es decir, ha reducido la emisión de 41.857 toneladas de CO₂.

De igual manera, la Empresa sigue impulsando el modelo de consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, que en 2025 llegó al 100% del consumo total de energía eléctrica de toda la operación.

Esta es la evolución de las emisiones anuales de Alcance 1 y 2:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
CO ₂ emisiones directas (Alcance 1)	18.897	17.534	16.814	15.025	12.036	12.689	14.101	11.040	10.141	10.406	8.663
CO ₂ emisiones indirectas (Alcance 2)	35.463	36.436	36.153	35.499	18.530	15.314	20.971	6.846	5.558	4.466	3.840
CO ₂ Totales - Toneladas-	54.360	53.970	52.967	50.524	30.566	28.003	35.072	17.886	15.699	14.872	12.503

Como resultado de ajustes en la estructura operativa de la Compañía, el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondiente a 2025 consolida, de manera conjunta, las emisiones de Colombia Telecomunicaciones y UniRed, sociedad en la que participa la Compañía. En este contexto, ambas compañías registraron un total de 12.503 toneladas de CO₂ equivalente en emisiones de Alcances 1 y 2, distribuidas de la siguiente manera:

2025	Colombia Telecomunicaciones	UniRed	Total 2025
CO ₂ emisiones directas (Alcance 1)	8.466	3.840	8.663
CO ₂ emisiones indirectas (Alcance 2)	0	197	3.840
CO ₂ Totales -Toneladas-	8.466	4.036	12.503

3.2.3.5. Gestión de Residuos y Economía Circular



TC-TL-440a.1

Las actividades de despliegue, operación y mantenimiento de las redes de telecomunicaciones implican la generación de distintos tipos de residuos, incluidos residuos asimilables a urbanos, residuos de manejo especial (como RAEE y escombros) y residuos peligrosos, derivados del uso de insumos como baterías, aceites, filtros, gases refrigerantes, luminarias, pinturas, repuestos, fibra óptica y equipos eléctricos y electrónicos, entre otros.

Para gestionar estos impactos, la Compañía cuenta con controles operacionales y procedimientos alineados con la normativa ambiental vigente, que garantizan una gestión integral, segura y trazable de los residuos generados.

Durante 2025, la Compañía gestionó 5.685 toneladas de residuos, provenientes principalmente de la operación y mantenimiento de la red, los sistemas de respaldo energético y las obras de infraestructura. De este total:

- 99,2% correspondió a residuos no peligrosos.
- 0,8% correspondió a residuos peligrosos, los cuales, por sus características, no se reincorporan a la operación, pero sí son aprovechados como insumo en otros procesos productivos, cuando es técnicamente viable.

TIPO DE RESIDUO	RESIDUO	UNIDAD	2023	2024	2025
NO PELIGROSOS	Papel y Cartón	Toneladas	83	67	18
	Cables, Tuberías Plásticas y Metales	Toneladas	4.546	10.281	5.242
	RAEE Operaciones y Oficinas	Toneladas	108	64,7	98
	Teléfonos Móviles de Clientes	Toneladas	5	2,5	28
	RAEE Clientes (excepto celulares)	Toneladas	82	39,8	50
	Otros residuos no peligrosos (demolición y construcciones)	Toneladas	840	891,8	200
PELIGROSOS	Fluorescentes	Toneladas	1	0,7	0,2
	Baterías	Toneladas	15	25,4	32
	Otros residuos peligrosos	Toneladas	8	9,3	3
	Aceites Usados	Toneladas	12	13,6	3
	Gases Refrigerantes y sus Equipos	Toneladas	16	1,6	8
	RAEE Operaciones y oficinas (Pantallas CRT, PCB, con aceites)	Toneladas	0	0,3	1,3
	Total (Toneladas)		5.717	11.398	5.685

La Compañía no realiza tratamiento de residuos dentro de sus instalaciones. Todas las etapas de recolección, transporte, tratamiento y disposición final se realizan a través de gestores especializados y debidamente autorizados, garantizando el cumplimiento regulatorio.

El seguimiento a la gestión de residuos se realiza mediante mesas de trabajo trimestrales con aliados críticos, en las que se revisan volúmenes generados, tratamientos aplicados y gestores utilizados. Adicionalmente, la Compañía utiliza la plataforma GreTel para el control y consolidación de la información a nivel nacional, permitiendo trazabilidad desde la generación hasta la disposición final. En el caso de residuos peligrosos, se presenta el informe anual ante la autoridad ambiental competente.

3.2.3.5.1. Promoción de la Economía Circular

La Compañía prioriza la jerarquía de gestión de residuos, enfocando sus acciones en **reutilización, reciclaje y aprovechamiento**, antes de considerar otras alternativas de disposición. Entre las principales iniciativas de circularidad desarrolladas en 2025 se destacan:

- **Reúso de equipos:** mediante el reacondicionamiento y la reincorporación a la operación de 621.869 módems y decodificadores, equivalentes a 281 toneladas, así como la reutilización local de 525 equipos de red para la prestación del servicio.
- **Optimización operativa:** reducción de residuos mediante mantenimientos más eficientes, adquisición de equipos de mayor vida útil y menor requerimiento de intervención.
- **Gestión especializada de RAEE:** recuperación de componentes electrónicos para su aprovechamiento en otros procesos productivos.
- **Repliegue y valorización de cobre:** recuperación de **4.596 toneladas** a nivel nacional, reduciendo pasivos ambientales y generando ingresos no operacionales.

Como resultado de estas acciones, en 2025 el 98,2% de los residuos gestionados fue reciclado o aprovechado y el 0,3% se dispuso en vertederos o incineración. El porcentaje restante recibió tratamientos como vertedero, incineración o disposición en celdas de seguridad, únicamente cuando existieron limitaciones técnicas, geográficas o por la peligrosidad del residuo.

Tipo de Residuo	Residuo	Disposición Final			
		Reciclaje	Vertedero e Incineración	Otros, Ej. Celdas	Total general
No Peligroso	Papel y Cartón	18,5	0	0	18,5
	Cables, Tuberías Plásticas y Metales	5.242,42	0	0	5.242,4
	RAEE Operaciones y Oficinas	98,4	0	0	98,4
	Teléfonos Móviles de Clientes	28,0	0	0	28,0
	RAEE Clientes (no celulares)	49,8	0	0	49,8
	Otros Residuos No Peligrosos (Demolición/Construcciones)	105,0	15,6	79,8	200,3
Total No Peligroso		5.542,04	15,56	79,78	5.637,37
Peligroso	Fluorescentes	0,2	0	0,04	0,2
	Baterías	31,8	0	0	31,8
	Otros Residuos Peligrosos	0,5	0,5	1,8	2,8
	Aceites Usados	0,5	0,6	2,0	3,0
	Gases Refrigerantes y Equipos	8,1	0	0,1	8,2
	RAEE Operaciones y Oficinas	1,3	0	0	1,3
Total Peligroso		42,3	1,1	3,9	47,3
TOTAL GENERAL		5.584	17	84	5.685
% TOTAL TIPO DE TRATAMIENTO		98,2%	0,3%	1,5%	100%

En línea con su enfoque preventivo, la Compañía mantiene como principio rector la priorización del aprovechamiento y la circularidad, asegurando que la disposición final sea siempre la última alternativa, conforme a la autorización de los gestores y a los requisitos legales aplicables.

3.2.4. S – Ayudar a la sociedad a prosperar: Gestión Social

3.2.4.1. Conectividad para el crecimiento digital



TC-TL-520a.2 | TC-TL-550a.2

Durante 2025, la Compañía consolidó el crecimiento digital como uno de los principales motores de generación de valor y competitividad del negocio, apalancado en la modernización de su infraestructura, la evolución de sus servicios y una gestión eficiente de la red. En un entorno caracterizado por una demanda creciente de conectividad, mayor consumo de datos y nuevas expectativas de los usuarios, el Emisor fortaleció sus capacidades tecnológicas para ofrecer servicios más robustos, confiables y de alto desempeño.

La digitalización se posicionó como un eje transversal de la estrategia, permitiendo escalar el despliegue de fibra óptica, acelerar la adopción de 5G y modernizar plataformas y redes críticas, con el objetivo de garantizar calidad, capacidad y resiliencia operativa. Estas inversiones habilitaron la expansión de servicios avanzados para hogares, empresas e instituciones, contribuyendo a la productividad, la innovación y el desarrollo de la economía digital del país.

3.2.4.1.1. Productos y Servicios



TC-TL-000.A | TC-TL-000.B | TC-TL-000.C

El Emisor ofrece un amplio portafolio de productos y servicios para la conectividad y transformación digital de las personas, emprendedores, pymes, empresas y corporaciones.

Productos y servicios móviles			Servicios fijos				Servicios digitales			
Prepago	Pospago	Terminales	Internet Banda Ancha (Fibra/ Cobre)	Televisión	Telefonía fija	Internet de las Cosas (IoT)	Big Data	Advertising	Ciber seguridad	Cloud

La digitalización es un factor clave para hacer posible el crecimiento. El compromiso de la Compañía es poner la tecnología al servicio de las personas acompañada de una transformación del talento local, que no sólo permite mejorar los niveles de productividad del país, sino ofrecer alternativas innovadoras para que las personas puedan potenciar el talento aun en épocas de crisis. Sin dejar de lado la protección del planeta, reduciendo el impacto ambiental y ofreciendo a los clientes soluciones que les permitan desarrollar su actividad de forma más eficiente y sostenible.

El sector de telecomunicaciones tiene el gran desafío de trabajar por un país más conectado, más equitativo e incluyente, palancas que impulsarán la competitividad, el bienestar y el desarrollo sostenible. Por ello, uno de los principales objetivos de la Compañía es impulsar la modernización y ampliación de cobertura tecnológica de las redes de telecomunicaciones para conectar a los no

conectados y seguir desarrollando productos y servicios que mejoren los modelos de productividad y eficiencia empresarial.

La Empresa cerró 2025 con 26,5 millones de clientes (+8,8% vs. 2024).El crecimiento lo impulsó el negocio móvil, con alzas de prepago (+13,3%) y pospago (+4,3%). En fijo, Fibra la Compañía se consolidó como motor de resiliencia con ~1,6 millones de clientes conectados (+7%) y más de 6 millones de hogares pasados en 96 municipios, ampliando la oferta hasta 900 Mbps y aumentando el CLV en 14,6% gracias a un modelo integral de aseguramiento de calidad de punta a punta.

Planta Clientes /Accesos						
Móvil (Pospago+ Prepago)	Línea Básica	Banda Ancha (FTTH+ Cobre)	Televisión	Dedicado	RPVS	Total
23.068.639	1.068.309	1.600.076	771.772	9.262	11.108	26.529.166

Los accesos móviles sumaron 23.068.639 en 2025 distribuidos así:

Planta Clientes /Accesos Móviles	
Prepago	Pospago
17.713.766	5.354.873

Los accesos fijos de línea básica 1.068.309 mientras de los de Banda Ancha total 1.600.076, correspondiente a 4.056 de Cobre y 1.596.020 de Fibra.

Servicio	Planta Clientes /Accesos	
	Producto	Total
Línea Básica	Línea Básica	1.068.309
Banda Ancha	Banda Ancha Fibra	1.596.020
	Banda Ancha Cobre	4.056

3.2.4.2. Calidad y disponibilidad de la red



TC-TL-520a.2 | TC-TL-550a.1 | TC-TL-550a.2 | TC-TL-000.D

El cumplimiento de la normativa nacional e internacional es un imperativo para todas las personas que forman parte de la Compañía. En su condición de empresa de telecomunicaciones y tecnología, la Compañía asume la responsabilidad de garantizar la **seguridad, integridad y calidad** de sus redes de comunicación, así como de los productos y servicios digitales que ofrece a sus clientes.

La **calidad del servicio** constituye un pilar estratégico, dada su relación directa con la confianza del usuario, la continuidad de actividades esenciales y la competitividad del país. En línea con la referencia de la **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**, la calidad del servicio se entiende como el desempeño global que determina el grado de satisfacción del usuario. Bajo este marco, la Compañía orienta su gestión a asegurar una conectividad confiable y disponible, promoviendo la **transparencia** sobre el estado de la red, incluso en escenarios de contingencia.

Para soportar este compromiso, la Compañía opera un sistema continuo de monitoreo, medición y evaluación de sus redes fijas y móviles, que permite anticipar incidentes, mantener niveles adecuados de disponibilidad y activar respuestas oportunas ante interrupciones. Este enfoque contribuye a que sectores críticos —como educación, salud, servicios financieros, trabajo remoto y actividad empresarial— operen con continuidad en el entorno digital.

Inversión en Infraestructura Resiliente y de Calidad

La conectividad es la base del negocio, por lo que la Compañía destina recursos significativos para fortalecer sus infraestructuras y ampliar el acceso digital. En 2025, se realizaron inversiones por **533 mil millones**, destinadas a:

- Expansión y mantenimiento de redes móviles y fijas.
- Optimización de plataformas y sistemas de atención al cliente.
- Implementación de tecnologías que mejoren la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

Transparencia y Herramientas de Monitoreo para el Usuario

La Compañía mantiene un compromiso con la transparencia y publica periódicamente información sobre la calidad del servicio en su página web, incluyendo:

- [Nivel de calidad móvil](#)
- [Nivel de Calidad Fija](#)
- [Indicadores de calidad del servicio de Internet](#)

Además, se han desarrollado herramientas innovadoras para que los usuarios puedan monitorear su conectividad en tiempo real:

- **App Mi Movistar – Test de Velocidad:** Permite medir la velocidad de carga y descarga en redes móviles y evaluar la latencia de datos.
- **Medidor de velocidad web:** Disponible en la web Movistar.com.co; esta herramienta permite a los usuarios verificar el rendimiento de su conexión de banda ancha fija.



Imagen 1. Test de Velocidad – APP Mi Movistar



Imagen 2. [Test de Velocidad WEB Movistar](#)

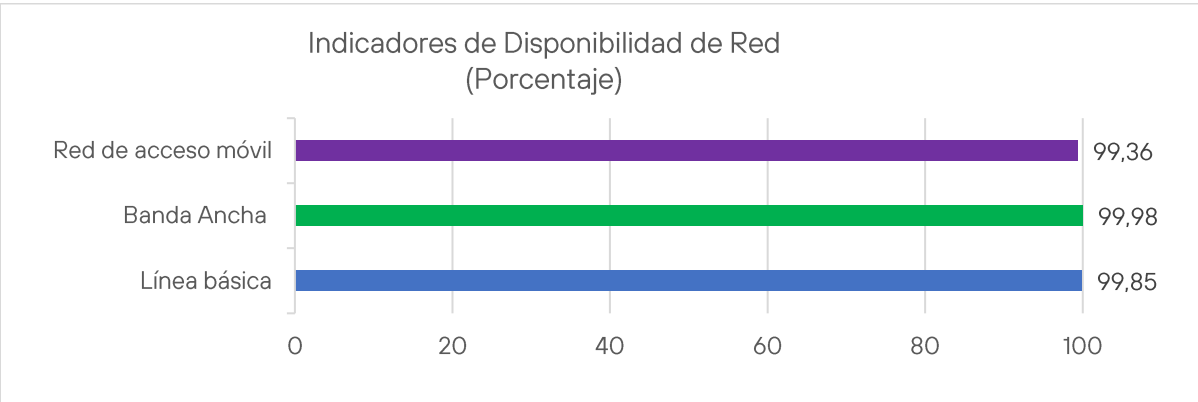
Estas iniciativas facilitan el uso eficiente de la conectividad y permiten la detección temprana de posibles incidencias, brindando mayor autonomía a los clientes para gestionar su experiencia digital.

Gestión de la Superconectividad y Retos Operativos

En 2025, la operación enfrentó un reto relevante asociado al **crecimiento acelerado del tráfico** en redes fijas y móviles, que alcanzó **12.641 petabytes**, con un incremento interanual de **21%**. Esta dinámica de superconectividad incrementó la presión sobre la capacidad de la red y, en algunos casos, extendió los tiempos de recuperación ante incidentes por factores externos, entre los que se destacan:

- **Condiciones climáticas adversas** con impacto sobre la infraestructura.
- **Interrupciones del suministro eléctrico** en determinadas regiones.
- **Aumento de robos** que afecta componentes de la infraestructura de telecomunicaciones.

Frente a estos situaciones, la Compañía mantuvo **indicadores de calidad sobresalientes**. En línea con el estándar TC-TL-550a.1, se reportaron la **frecuencia y duración media** de interrupciones y se alcanzó una **disponibilidad superior al 99%** en todas las redes, cumpliendo los estándares regulatorios y de calidad: **99,85%** en línea básica, **99,98%** en banda ancha y fibra óptica (planta interna), y **99,36%** en la red de acceso móvil, conforme a los parámetros establecidos por la regulación.



Estos resultados reflejan el compromiso continuo de la Compañía con la excelencia operativa y la mejora de la experiencia del usuario, asegurando la estabilidad de la red en un entorno de creciente demanda digital.

Desempeño de la red: frecuencia y duración de interrupciones

En 2025, la Compañía monitoreó la continuidad del servicio a través de indicadores de **frecuencia de interrupciones por cliente** y **duración media de interrupción por cliente**, tanto en la **red fija** como en la **red móvil**, con el objetivo de asegurar la disponibilidad y estabilidad de los servicios prestados.

Indicadores clave (Unidad: horas por cliente / interrupciones por cliente):

- **Red fija**
 - Frecuencia media de interrupción del sistema (interrupciones por cliente): **0.001121947**
 - Duración media de interrupción por cliente (horas por cliente): **0.007224933**
- **Red móvil**
 - Frecuencia media de interrupción del sistema (interrupciones por cliente): **0.008735602**
 - Duración media de interrupción por cliente (horas por cliente): **0.257231343**

Gestión para prestar un servicio sin trabas durante interrupciones

La Compañía cuenta con un enfoque de **continuidad operativa** para sostener la prestación del servicio ante eventos que puedan afectar el desempeño de la red. Este enfoque integra:

- **Monitoreo proactivo y gestión de incidentes:** supervisión continua del desempeño, detección temprana y priorización de atención en nodos/zonas críticas.
- **Planes de contingencia y resiliencia:** procedimientos para restablecimiento del servicio, redundancias y capacidades de recuperación según criticidad.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo:** rutinas programadas, corrección de fallas recurrentes y seguimiento a causas raíz.
- **Gestión de cambios y control de calidad:** validaciones previas y posteriores a intervenciones para reducir impactos no planificados.
- **Lecciones aprendidas y mejora continua:** análisis posterior a incidentes para fortalecer controles y evitar recurrencias.

3.2.4.3. Riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red



TC-TL-520a.3 |

En Colombia la neutralidad de red y las ofertas de tarifa cero (zero-rating) han estado bajo revisión judicial desde 2021. En 2025 la Corte Constitucional anunció una decisión de fondo (con vigencia diferida, un año después de publicada) en la que advierte que el zero-rating puede perpetuar desigualdades y generar un "internet de segunda clase". También reconoce alternativas para ampliar el acceso sin afectar derechos, como subsidios, bonos de datos para navegación libre, tarifas estudiantiles y mejoras de infraestructura.

- **Riesgos principales:** ajustes obligatorios al portafolio comercial, impactos en asequibilidad/ARPU y riesgo reputacional por el debate público.
- **Oportunidades:** rediseñar ofertas hacia "open internet" (bonos de navegación abierta), fortalecer alianzas público-privadas para conectividad y anticipar cumplimiento para asegurar continuidad comercial.

3.2.5. G – Liderar con el ejemplo: Gobernanza

3.2.5.1. Confianza Digital



TC-TL-230a.1 | TC-TL-230a.2

La tecnología es un habilitador clave del desarrollo social y económico y tiene el potencial de mejorar de manera significativa la calidad de vida de las personas. Para que este impacto sea sostenible, es indispensable que el uso de la tecnología se fundamente en el respeto, la protección y la garantía de la privacidad y la seguridad de la información. La confianza de los usuarios en los productos y servicios digitales depende de la certeza de que sus datos personales son tratados de forma responsable, segura y conforme a sus derechos, así como de la existencia de mecanismos claros que les permitan gestionar su información de manera informada.

En este contexto, la Compañía orienta su gestión de Confianza Digital a partir de cuatro principios fundamentales:

- **Protección:** La seguridad de la información y la privacidad de los datos personales son prioritarias, garantizando su resguardo en cada interacción, proceso y colaboración.
- **Privacidad y seguridad desde el diseño:** La protección de los datos se integra desde la concepción de los productos, servicios y procesos, asegurando su aplicación a lo largo de todo su ciclo de vida.
- **Empoderamiento:** Se proporcionan herramientas y canales que permiten a las personas comprender, gestionar y ejercer un mayor control sobre sus datos, con información clara sobre riesgos y beneficios.
- **Transparencia:** Se promueve una comunicación clara y accesible, facilitando soluciones que permiten a los usuarios conocer y controlar el uso de su información, mediante tecnologías diseñadas para respetar la privacidad.

A través de estos principios, se fortalece la confianza y se garantiza un uso responsable de la información en el entorno digital.

3.2.5.1.1. Protección de Datos y la Privacidad

El Emisor mantiene un compromiso firme con la protección de los datos personales, la privacidad y la seguridad digital, entendidos como **pilares estratégicos** para fortalecer la confianza de los usuarios, mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir al desarrollo social y económico del país. Este compromiso se sustenta en los **Principios de Negocio Responsable**, que establecen estándares comunes, exigibles y transversales para el tratamiento **ético, seguro y responsable** de la información en todas las operaciones.

Enfoque integral de seguridad y protección de la información

La gestión de la seguridad de la información se articula a través de la **Política Global de Seguridad**, con un alcance integral que abarca la seguridad **física, operativa y digital**. Este enfoque permite asegurar la continuidad del negocio, prevenir el fraude, proteger los activos de información y fortalecer la resiliencia a lo largo de la cadena de suministro. En particular, la **seguridad digital**—que comprende la ciberseguridad y la protección de la información— se implementa de forma transversal en sistemas, redes y servicios, bajo los principios de **legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación**.

Este modelo se soporta en un marco normativo robusto, alineado con estándares internacionales y mejores prácticas del sector, que incluye:

- **Política Global de Seguridad**, que define principios, compromisos y responsabilidades.
- **Normativa General de Seguridad**, que desarrolla lineamientos operativos.
- **Reglamentos Globales de Seguridad**, con controles específicos para gestión de incidentes, continuidad del negocio, gestión de riesgos, ciberseguridad, clasificación de la información y prevención del fraude.
- **Normativa local**, que asegura alineación con la regulación colombiana y mejores prácticas nacionales.

Privacidad y protección de datos personales

El Emisor respeta y protege los derechos fundamentales de las personas, incluido el derecho a la privacidad y a la protección de datos personales. Consciente de la importancia de generar confianza, trabaja para garantizar el control y el valor de la información que gestiona, promoviendo la transparencia y el cumplimiento normativo.

La gestión se enmarca en la **Política Global de Privacidad** aplicable a todas las empresas del Grupo, basada en cinco principios: **licitud, transparencia, respeto a los derechos del interesado, seguridad y limitación del plazo de conservación**. Esta política incorpora medidas para:

- Obtener **consentimiento informado**.
- Garantizar **privacidad por diseño**.
- Asegurar transferencias internacionales mediante **Normas Corporativas Vinculantes (BCR)**.
- Fortalecer el control de **terceros** en la cadena de suministro.
- Proteger datos de **menores** y atender requerimientos legales.

La gobernanza está liderada por **Delegados de Protección de Datos (DPO)** globales y locales, y se apoya en auditorías, formación y mejora continua.

Programa de gestión y controles (Responsabilidad Proactiva)

Bajo el principio de **Responsabilidad Proactiva** de la legislación colombiana, el Emisor ha implementado políticas, programas y mecanismos de control orientados a asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y estándares internacionales, destacando:

- **Programa Integral de Gestión de Datos Personales**.
- Procesos estructurados para atención de **PQRs** y solicitudes de **supresión**.
- **Formación continua** a nivel local y global.
- Operación de un **Comité de Protección de Datos** y un **Comité de Incidentes de Seguridad de la Información**.
- Designación de un **Oficial de Protección de Datos** a nivel corporativo.
- Operación de un **Centro de Excelencia** en Protección de Datos Personales para **HISPAM**.
- **Auditorías internas y externas**, incluidas auditorías a terceros encargados del tratamiento.
- Implementación de **herramientas tecnológicas** para la protección de bases de datos.

Adicionalmente, se avanzó en la formalización de **acuerdos de transferencia de datos personales (DPA)** entre empresas del Grupo y en la aprobación de **BCR** en Europa, reforzando la gestión de transferencias internacionales.

Gestión y prevención de riesgos de ciberseguridad

Durante 2025 se implementaron medidas para robustecer la postura de seguridad digital, entre ellas:

- Implementación de un **nuevo proxy web** para fortalecer filtrado y protección del tráfico.
- Despliegue de **Prevención de Fuga de Datos (DLP)** para detectar y mitigar exposición indebida de información.

- Análisis de **69 procesos críticos** y **132 aplicaciones esenciales** para identificar y mitigar riesgos que pudieran afectar la continuidad operativa.
- Evaluación de **40 aliados estratégicos** de la red de ventas en seguridad digital, reforzando la gestión de riesgos en la cadena de valor.

Asimismo, el Emisor acompañó la migración de plataformas desde entornos **on premise** hacia infraestructura en la nube, fortaleciendo controles de acceso, configuraciones seguras y el uso de herramientas para identificación de vulnerabilidades. De manera complementaria, automatizó el control de bajas oportunas de usuarios internos y externos, fortaleciendo la gestión de accesos.

Monitoreo e incidentes de ciberseguridad y privacidad

En el ámbito preventivo, se realizaron análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión en el **100% de las aplicaciones críticas bajo alcance SOX**, así como el monitoreo del **100% de los activos expuestos**. Adicionalmente, **5.079 activos** tecnológicos y de red fueron integrados al esquema de monitoreo continuo de vulnerabilidades.

Durante el año, el Emisor gestionó el **100% de los incidentes de seguridad**, asegurando investigación, mitigación y recuperación, **sin afectación a datos personales** de clientes, proveedores o colaboradores. También gestionó **408 alertas de ciberinteligencia** y **135 casos de investigación**, fortaleciendo la capacidad de anticipación frente a amenazas emergentes.

En 2025 **no se registraron reclamaciones** por violaciones de privacidad o pérdida de datos personales. No obstante, se inició una **investigación administrativa** por parte de la **Superintendencia de Industria y Comercio** por presunto incumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

Cultura y fortalecimiento de capacidades

En 2025, el Emisor alcanzó un hito relevante con la certificación **ISO/IEC 27001:2022** —la versión más reciente del estándar internacional de gestión de la seguridad de la información— aplicada a los procesos de **Facturación y Data Center**, tras una auditoría externa independiente que validó la solidez de los controles implementados.

El fortalecimiento de la cultura de seguridad fue un eje prioritario: **81,5% de los empleados directos** participó en al menos una capacitación en seguridad digital, contribuyendo a elevar la madurez organizacional frente a riesgos cibernéticos.

Aliados formados en ciberseguridad

La formación de aliados y terceros es un indicador clave de desempeño en sostenibilidad y se encuentra vinculada a compromisos de **Financiación Sostenible**, al fortalecer la gestión de riesgos, la confianza digital y la protección de la información en la cadena de valor. Al cierre de 2025, **93,6%** de colaboradores de aliados y terceros completó la formación en Seguridad Digital, equivalente a **14.445 personas** capacitadas. Este resultado fue posible gracias al trabajo articulado entre Formación, líderes de canal y áreas gestoras, mediante comunicaciones estratégicas y espacios formativos que garantizaron su ejecución sin afectar la continuidad operativa.

3.2.5.2. Ética e Inteligencia Artificial

Durante 2025, la Compañía consolidó su gobernanza responsable de Inteligencia Artificial (IA) mediante la implementación oficial del **Reglamento del Modelo de Gobierno de IA**, aprobado en noviembre de 2023. Este marco definió lineamientos estratégicos, organizativos y operativos para el

diseño, desarrollo, despliegue y comercialización de soluciones de IA, garantizando un uso **ético, sostenible**, alineado con la normativa vigente y con los **Principios de Negocio Responsable** del Grupo.

La **Gerencia de Cumplimiento** asumió un rol central como garante del Modelo, liderando su interpretación, aplicación y supervisión. Bajo un enfoque integral, el Modelo busca equilibrar la innovación con la protección de la salud, la seguridad, los derechos humanos y la confianza digital, permitiendo identificar, prevenir y mitigar riesgos e impactos potenciales sobre la sociedad y el medio ambiente. Asimismo, fortalece la toma de decisiones mediante una estructura **transparente, trazable** y sujeta a control permanente, apoyada en políticas, procedimientos y controles internos.

A nivel local, se publicó el **Manual de Inteligencia Artificial para Colombia Telecomunicaciones**, que adapta los lineamientos corporativos al contexto normativo y operativo del país. Este avance se acompañó de una estrategia integral de **formación y sensibilización** liderada por Cumplimiento, con sesiones sobre el Modelo de Gobierno, uso de IA generativa, análisis de riesgos en IA responsable, capacitación en la herramienta de Gobernanza de IA, ética y cumplimiento en proyectos, cursos en SuccessFactors y publicaciones internas de sensibilización.

El carácter transversal del Modelo se reforzó mediante el **Chapter de Inteligencia Artificial**, un espacio multidisciplinario que integra Transformación, Cumplimiento, Auditoría, Seguridad y Tecnología, asegurando coherencia entre innovación, controles y cumplimiento. En coordinación con ESG, Jurídica, Auditoría Interna y Gobierno del Dato (CDO), Cumplimiento formuló y actualizó políticas, validó procedimientos, asesoró áreas de negocio y supervisó la gestión de riesgos asociados al uso de IA.

Finalmente, se evaluaron **cinco casos de uso de IA** mediante una metodología en tres etapas: definición de alcance, evaluación integral (riesgos éticos, legales, reputacionales, privacidad e impacto social) y medidas de mitigación. Los principales riesgos identificados incluyeron **sesgos algorítmicos**, vulnerabilidades en protección de datos, incumplimiento normativo y afectaciones a la confianza digital; todo fue documentado en la herramienta de Gobernanza de IA para asegurar trazabilidad y control.

3.2.5.3. Políticas y prácticas de publicidad y privacidad del cliente



TC-TL-220a.1 | TC-TL-220a.2 | TC-TL-220a.3 | TC-TL-220a.4

Marco de cumplimiento y buenas prácticas en publicidad y marketing

La Compañía reconoce, respeta y cumple la normativa legal y regulatoria aplicable a actividades **promocionales, comerciales y publicitarias**, asegurando que su actuación en el mercado se rija por el principio de **buena fe comercial**. En este marco, las campañas publicitarias se diseñan para garantizar información **clara, completa, suficiente y verificable**, evitando prácticas que puedan inducir a error o afectar los derechos del consumidor.

Adicionalmente, la Compañía asegura que sus campañas no comprometan el derecho fundamental a la **protección de datos personales** y a la **privacidad**. Antes de utilizar cualquier dato con fines de publicidad, marketing o prospección comercial, verifica que su obtención haya sido **lícita** y que exista la **autorización** correspondiente del titular, en línea con el principio de Responsabilidad Proactiva.

Uso responsable de datos y respeto a la privacidad en comunicaciones comerciales

La Compañía aplica prácticas orientadas a proteger la privacidad del cliente y asegurar un uso responsable de información en comunicaciones de marketing, incluyendo:

- **Fuentes legítimas:** no utiliza bases de datos ilegales o de procedencia dudosa.
- **Respeto a la voluntad del usuario:** no contacta a personas que hayan manifestado su deseo de no recibir publicidad y elimina los datos de contacto cuando el titular así lo solicite.
- **Buenas prácticas de contacto:** promueve el respeto por la tranquilidad e intimidad familiar, evitando comunicaciones en horarios inadecuados y consultando previamente la disponibilidad del usuario cuando corresponda.
- **Transparencia comercial:** garantiza que las ofertas sean claras, vinculantes y entregadas en los términos comunicados, reduciendo el riesgo de publicidad engañosa.

Solicitudes de información por autoridades competentes y protección de datos

En 2025, la Compañía recibió **14.693 solicitudes** de intervención legal relacionadas con datos de clientes, formuladas por autoridades competentes para obtener información histórica o en tiempo real, incluyendo: datos de abonado, origen/destino de comunicaciones, fecha/hora/duración, tipo de comunicación, identificación de equipos (IMSI/IMEI) y geolocalización (histórica o en tiempo real).

Distribución por tipo de solicitud:

- CDRs (tráfico de llamadas): 66%
- Datos biográficos: 26%
- Otros (restablecimiento de derechos, actividades, contratos): 8%

Autoridades solicitantes:

- Policía Nacional: 51%
- Fiscalía General de la Nación: 33%
- Otras entidades (juzgados, Ejército Nacional, entre otros): 16%

En total, se solicitó información sobre **44.079 accesos**; el **95%** de los requerimientos judiciales involucró múltiples accesos. El **80%** de las solicitudes recibidas dio lugar a divulgación de información, en cumplimiento de la normativa vigente y bajo los procedimientos internos de validación y trazabilidad.

Durante 2025 **no se registraron filtraciones de datos**, por lo cual no se reportaron clientes afectados por incidentes de seguridad de la información.

3.2.5.4. Pérdidas monetarias por procesos judiciales de competencia desleal



TC-TL-520a.1

Durante el año 2025, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC no registró pérdidas monetarias efectivamente materializadas derivadas de procesos judiciales asociados a presuntas prácticas de competencia desleal.

A la fecha de cierre del ejercicio, no existen sentencias en firme que hayan implicado pagos, indemnizaciones o sanciones económicas por este concepto.

3.2.6. ANEXOS: Métricas Estándares SASB – TCFD

3.2.6.1. Tabla de Cumplimiento Sustainability Accounting Standards Board – SASB

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2025	Referencia en el Capítulo
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles)	592.348	Ver : 3.2.3.3 Energía
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	96%	Ver : 3.2.3.3 Energía
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	100%	Ver: 3.2.3.3 Energía
Protección de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	La Compañía declara que conoce, respeta y cumple las normas legales y regulatorias referentes a actividades promocionales, comerciales y publicitarias y cuida que todas las actuaciones que realiza en el mercado se ajusten al principio de la buena fe comercial.	Ver: 3.2.5.1 Confianza Digital 3.2.5.3 Políticas y prácticas de publicidad y privacidad
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	0	Ver: 3.2.5.1 Confianza Digital
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a la privacidad de los clientes	0	Ver: 3.2.5.1 Confianza Digital
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	14.693 que corresponden a solicitudes de: CDRs (tráfico de llamadas) 66%, Datos biográficos 26% y Otros 8% (Restablecimiento de derecho, actividades, contratos) las cuales fueron realizadas por las entidades judiciales: fiscalía general de la Nación 33%, Policía Nacional 51% y otras entidades como Juzgados, Ejercito Nacional, entre otros 16%	Ver: 3.2.5.1 Confianza Digital 3.2.5.3 Políticas y prácticas de publicidad y privacidad del Cliente

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2025	Referencia en el Capítulo
		Número de usuarios cuya información fue solicitada	44.079 El 95% de los Requerimientos Judiciales afectan varios accesos.	
		Porcentaje que dio lugar a la divulgación	80%	
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de filtraciones de datos	En 2025 no se tuvieron casos en términos de seguridad y ciberseguridad asociadas con temas de filtración de datos.	Ver: 3.2.5.1 Confianza Digital 3.2.5.3 Políticas y prácticas de publicidad y privacidad del Cliente
		Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)		
		Número de clientes afectados		
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.	*Control del riesgo - Seguridad de la información	Ver: 3.2.5.1 Confianza Digital 3.2.5.1.1. Protección de Datos y la Privacidad
Gestión del final de la vida útil del producto	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron:	5.584 toneladas de residuos reciclados y recuperados	Ver : 3.2.3.5 Gestión de la Residuos y Economía Circular
		Total recuperado/Reciclado (toneladas)	5.584	
		Reciclados (%)	98,2%	
		Depositados en vertederos (%)	0,3% Toneladas de residuos dispuestos en Vertederos	
Comportamiento competitivo e Internet abierto	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	0	Ver: 3.2.5.4 Pérdidas monetarias por procesos judiciales de competencia desleal

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2025	Referencia en el Capítulo
	TC-TL-520a.2	RED FIJA: Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	FFTT: 927 Mbps * No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado	Ver: 3.2.4.1 Conectividad para el crecimiento digital
		RED MÓVIL: Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	6,85 Mbps * No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado	3.2.4.2 Calidad y disponibilidad de la red
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	En Colombia, la tarifa cero (zero-rating) está bajo revisión por neutralidad de red. Un fallo de la Corte (con vigencia un año después de publicarse) plantea que puede crear un "internet de segunda clase" y sugiere alternativas como subsidios y bonos de navegación libre. Riesgos: cambios obligatorios en ofertas, impacto comercial y reputacional. Oportunidades: migrar a planes de "open internet" y alianzas para conectividad con enfoque social.	Ver: 3.2.4.3 Riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red
	TC-TL-550a.1	RED FIJA: Frecuencia interrupción media del sistema.	0.001121947	Ver: 3.2.4.1 Conectividad para el crecimiento digital 3.2.4.2 Calidad y disponibilidad de la red
		RED MÓVIL: Frecuencia interrupción media del sistema.	0.008735602	
		RED FIJA: Duración media de la interrupción del cliente	0.007224933	
		RED MÓVIL: Duración media de la interrupción del cliente	0.257231343	
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	Ver 3.2.4.2 Calidad y disponibilidad de la red	

3.2.6.2. Tabla Parámetros de Actividad SASB

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de la Compañía 2025	Referencia en el Capítulo
Parámetros de actividad	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	23.068.639	Ver Capítulos: 3.2.4.1 Conectividad para el crecimiento digital 3.2.4.1.1 Productos y Servicios 3.2.4.2 Calidad y disponibilidad de la red.
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	1.068.309	
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	1.600.076	
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en <i>Petabytes</i>	12.641 PTb	

3.2.6.3. Tabla de Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima – TCFD

Áreas temáticas	Descripción	Recomendación TCFD	Respuesta 2025 / Referencia en el Capítulo
Gobernanza	La gobernanza de la organización sobre los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima	a. Supervisión por parte del Consejo de riesgos y oportunidades relacionados con el clima. b. Rol de la dirección en la evaluación y gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	Ver: 3.2.1 Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza 3.2.1.4 Gobernanza de la Sostenibilidad 3.2.2 Modelo Gestión de Riesgos 3.2.3. E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 3.2.3.2.1 Modelo de Gobierno 3.2.3.2.1.1 Gobernanza y Supervisión 3.2.3.2.1.2 Roles Clave en la Gestión del Cambio Climático
Estrategia	Los impactos reales y potenciales de los riesgos relacionados con el clima y las oportunidades en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	a. Descripción riesgos y oportunidades. b. Descripción del impacto de dichos riesgos y oportunidades en el modelo de negocio, la estrategia y la planificación financiera. c. Descripción de la resiliencia de la estrategia teniendo en cuenta diferentes escenarios climáticos.	Ver: 3.2.1 Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza 3.2.2 Modelo Gestión de Riesgos 3.2.3 E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 3.2.3.2. Cambio Climático 3.2.3.2.2 Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático

Gestión de riesgos	Los procesos utilizados por la organización para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima.	a. Descripción de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos. b. Descripción de la integración de dichos riesgos en la gestión general de la compañía.	Ver: 3.2.2 Modelo Gestión de Riesgos 3.2.3 E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 3.2.3.2 Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático
Métricas y objetivos	Las métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.	a. Reporte de indicadores utilizados para evaluar la gestión de riesgos y oportunidades. b. Reporte de emisiones de Alcance 1, 2 y 3 (si aplica). c. Descripción de los objetivos usados para la gestión de riesgos y oportunidades y el desempeño.	Ver: 3.2.1 Sostenibilidad: Estrategia y Gobernanza 3.2.2 Modelo Gestión de Riesgos 3.2.3 E – Construir un futuro más verde: Gestión Ambiental y Cambio Climático 3.2.3.1 Programas Ambientales 3.2.3.2 Cambio Climático 3.2.3.2.2 Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático 3.2.3.3 Energía 3.2.3.4 Emisiones