



Resultados Financieros del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021

Los ingresos totales de Vodafone España crecieron un 1,9%*, alcanzando los 1.077 millones de euros en el tercer trimestre

Madrid, 2 de febrero de 2022- Vodafone España presenta hoy los Resultados Financieros correspondientes al tercer trimestre de su año fiscal, del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

Durante el tercer trimestre, los ingresos totales de Vodafone España se incrementaron en un 1,9%*, alcanzando los 1.077 millones de euros debido al aumento de los ingresos por terminales y dispositivos (19,4 %) respecto al mismo periodo del año anterior.

En el mismo período, los ingresos por servicio descendieron un -1,6%*, hasta 940 millones acusando la agresividad comercial del low cost que propició una elevada competencia en el sector, así como las promociones estacionales de vuelta al cole, parcialmente compensados por el mejor desempeño de los ingresos de empresas (IoT y servicios cloud y de seguridad).

Desde el comienzo de su año fiscal Vodafone ha puesto en marcha su plan estratégico “Restart” encaminado a impulsar la competitividad y la rentabilidad del negocio en un contexto de mercado desafiante. Durante el Q3 la operadora continuó impulsando el canal digital, realizó la transición al nuevo modelo comercial para las 34 tiendas propias y cerró la negociación del plan de reestructuración con los sindicatos. Asimismo, continuó trabajando en su propuesta para acelerar la digitalización de las pymes y autónomos a través del acceso al Digital Kit.

Resultados comerciales

El incremento de la agresividad en precios del low-end y las promociones estacionales afectaron a la actividad comercial. En este entorno, durante el tercer trimestre:

- La base de clientes móviles de contrato se redujo en 53.000 líneas, hasta 11,4 millones.
- La base de clientes de banda ancha disminuyó en 50.000, hasta 3,1 millones, y los clientes de TV disminuyeron en 44.000, hasta 1,5 millones, como resultado de la alta intensidad competitiva durante el periodo.

Lowi continuó su expansión sumando 83.000 clientes móviles de contrato, hasta 1,4 millones.

Hitos relevantes del tercer trimestre

5G y digitalización para empresas. La disponibilidad de la red 5G y los servicios de digitalización avanzada han sido clave para el afianzamiento de Vodafone en el sector de

Grandes Empresas con la adjudicación de nuevos contratos como el de las comunicaciones principales de la agencia EFE durante 3 años por un valor agregado de 2,4 millones de euros.

Vodafone continúa acompañando a las empresas y administraciones en la digitalización de sus procesos y servicios. En este sentido, la operadora presentó Red Infinity Lite, una solución de comunicaciones para empresas de entre 5 y 9 empleados que se adapta a sus necesidades. También firmó un acuerdo con CEPYME para impulsar la digitalización entre sus asociados.

Asimismo, la operadora ha creado el Centro para la Salud de Vodafone en colaboración con Deloitte para acelerar la adopción de servicios sanitarios digitales y ha llegado a un acuerdo con Microsoft para apoyar a las pequeñas y medianas empresas de Europa y ofrecer herramientas innovadoras para el trabajo híbrido.

Desarrollo de aplicaciones y servicios 5G para particulares. En el segmento de consumo destacan iniciativas como:

- **Vodafone 5G Lab**, un nuevo espacio que permitirá a más de 200 desarrolladores y empresas de software utilizar la red 5G de alta velocidad para desarrollar servicios y aplicaciones 5G y dar respuesta a los retos que plantea la sociedad en múltiples sectores.
- **Vodafone 5G Reality, el primer metaverso abierto desarrollado en España** que permitirá disfrutar de experiencias completamente inmersivas, como asistir de manera virtual a conciertos con sus amigos, viajar por el mundo y mucho más, todo de manera virtual aprovechando los beneficios de latencia y velocidad de la red 5G.
- Asimismo, la operadora llevó a cabo un programa de compras sostenibles durante Black Friday para reducir su huella ambiental y abrió más de 40 canales de Vodafone TV durante el periodo navideño.
- Vodafone renovó el acuerdo en exclusiva como único operador del mercado en España que integra la aplicación y los contenidos de HBO Max en su plataforma Vodafone TV. Igualmente, renovó su acuerdo con Filmin y también cuenta con la oferta de contenidos de Disney+, Netflix y Amazon Prime en Vodafone TV.

Un ecosistema digital con inteligencia artificial. Vodafone continuó impulsando la digitalización de su tienda online. En este sentido, la **personalización del contenido** que los clientes ven cuando acceden en su aplicación a través de sistemas de inteligencia artificial ha sido un factor determinante en la transformación de la misma. Esto incluye ofertas recomendadas dependiendo del tipo de cliente, una sección de facturas mejorada o más información sobre consumo fuera del paquete contratado, notificaciones sobre vencimiento de descuentos, etc... Asimismo, la integración de una **interfaz conversacional basada en Inteligencia Artificial** (TOBi ChatBOT) ha sido decisiva para solucionar dudas sobre facturas, consumo, averías, gestiones de línea (PIN y PUK) o proporcionar información sobre formas de pago y/o deuda. TOBi ChatBOT ya gestiona más de 140.000 chats al mes y su tasa de resolución de casos sin necesidad de intervención de un agente se sitúa por encima del 70%.

Además, **la operadora ha sido pionera en ampliar su tienda digital más allá de los terminales a otras categorías de dispositivos** como relojes inteligentes, patinetes, portátiles, o consolas.

MiVodafone cuenta con una penetración del 70% y la satisfacción de los clientes es el principal objetivo de la aplicación que contó con un TNPS (Touchpoint Net Promoter Score) de 49 a cierre de diciembre.

La mejor red de datos 4G y 5G. Vodafone España es el operador con el mejor rendimiento de red de datos para 4G y 5G en Madrid y Barcelona según el informe de la consultora independiente umlaut (antes P3). La operadora cuenta con la red más fiable y con el 10% de las velocidades más altas en descargas de 7 segundos, con ratios superiores a 500 Mbps en Barcelona y Madrid. Asimismo, su red es la más fiable en la descarga de archivos en Barcelona (100%) y en Madrid con un 99,8%.

El piloto 5G más grande de Europa. La operadora ha concluido con éxito el plan 'Piloto 5G Andalucía', que inició hace 30 meses, impulsado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de Red.es, y en el que han participado 14 instituciones públicas y otras 29 empresas y clientes. Un campo de pruebas único en el que ha testado la capacidad y funcionalidades de la red 5G, así como su papel habilitador de tecnologías emergentes en distintas industrias como los drones y la Robótica o el IoT.

Además, la operadora encendió el primer nodo 5G en el Parque Científico Tecnológico de Almería (PITA), lo que favorecerá el desarrollo de servicios innovadores para las 74 compañías que conforman el tejido empresarial del Parque.

Más de 1,2 millones de equipos reciclados. Como parte de su propósito de reducir a la mitad su huella ambiental en 2025, la operadora anunció que ha reciclado 1,2 millones de equipos en el último año fiscal. De esta forma, facilita la economía circular de los dispositivos que comercializa para que el valor de los productos, los materiales y los recursos se mantenga durante el mayor tiempo posible, reduciendo al mínimo los residuos y la necesidad de nuevas materias primas.

Eco-SIM. Asimismo, la compañía anunció el lanzamiento de Eco-SIM fabricadas con plástico reciclado y en formato mitad de tamaño. Al reducir a la mitad los soportes que contienen las SIM´s, la compañía disminuirá la cantidad de plástico utilizado para éstas en alrededor de 340 toneladas al año, lo que equivale a una reducción de 1.760 toneladas de CO2e.

20 días de teletrabajo al año desde cualquier lugar

En lo relativo a personas, la operadora ha anunciado una medida pionera en el sector permitiendo teletrabajar durante 20 días laborales (4 semanas) al año desde cualquier lugar de España sin necesidad de tener que acudir a la oficina. De esta forma, continúa apostando por el formato de trabajo híbrido que ya permitía teletrabajar 3 días en semana fomentando así la flexibilidad y la conciliación de la plantilla.

Notas al editor:

Todas las cifras marcadas con un asterisco * representan crecimiento orgánico, que presenta el desempeño en una base comparable.