

Nota de prensa

La compañía continúa adaptando su gestión diferencial de los negocios y actividades

Telefónica España avanza en su transformación estratégica y organiza su negocio en torno a seis áreas

- **Telefónica España adapta su modelo organizativo con el objetivo de adaptarse al entorno e impulsar y capturar las oportunidades de mayor potencial de crecimiento.**
- **Se constituyen seis áreas de negocio con una residencial (B2C) que dirigirá Óscar Candiles, otra de Verticales, bajo la responsabilidad de José Manuel Casas y una nueva dirección Mayorista que asumirá Marisa de Urquía.**
- **Pedro Serrahima impulsará la experiencia cliente y la calidad desde un área transversal. Las áreas de Empresas (B2B), ORTI (Operaciones, Red y Tecnología de la Información) y Audiovisual completan la estructura de negocio dirigida por Emilio Gayo como presidente y Sergio Oslé como consejero delegado.**
- **Esta nueva estructura incluye el nombramiento de Luis Rivera como CEO de la *fiberco*, que, junto con Sergio Oslé y el resto de las áreas de soporte, dependerán, como actualmente, del presidente de Telefónica España.**

Madrid, 27 de abril de 2022.- Telefónica España avanza en su transformación y diversificación y adapta su modelo organizativo con el objetivo de impulsar y capturar oportunidades de crecimiento. Para ello, organiza su negocio en seis grandes áreas: B2B, B2C, Mayorista, Verticales, Audiovisual y ORTI (Operaciones, Red y TI). Además, se constituye una dirección transversal de Experiencia cliente y calidad.

De esta manera, la compañía integra los negocios y actividades residenciales en el área de B2C y crea dos nuevas, una de negocios verticales y otra de mayorista. Emilio Gayo, presidente de Telefónica España, ha impulsado esta nueva estructura y, con ella, un nuevo modelo organizativo en el que Óscar Candiles, actual director de Estrategia y Mayorista, toma el mando del área B2C (residencial), José Manuel Casas, director del Territorio Este, asume el área de Verticales, y Marisa de Urquía, actual directora de Transformación, el área Mayorista. Todas las áreas de negocio bajo la dirección del consejero delegado, Sergio Oslé.

Emilio Gayo explica que “esta nueva estructura está pensada para, entre otros aspectos, incrementar la agilidad, mejorar la eficiencia de las operaciones y centrarnos aún más en el cliente, tanto el residencial como el empresarial”.

Gayo añade que “Telefónica España sitúa la gestión del cliente, tanto en el aspecto técnico como relacional, en el centro de todas nuestras operaciones y la establecemos como la palanca clave de diferenciación. Con esta estructura ponemos un foco aún mayor en la calidad, las políticas y los procesos para reforzar su confianza y satisfacción”.

El área de B2C (clientes residenciales), que liderará Oscar Candiles, gestionará todo lo referido a los clientes residenciales, tanto los canales como las ventas, atención, ofertas comerciales o el marketing.

En cuanto al área de **Negocios Verticales** se centrará en Movistar Prosegur Alarmas (MPA), eHealth, Energía y Servicios Financieros. Además, desde esta dirección se coordinarán todos los negocios verticales que se incorporen en la oferta comercial a clientes y empresas. Esta área estará liderada por el actual director territorial de la zona Este (Cataluña, Aragón, Baleares, Comunidad Valenciana y Murcia) José Manuel Casas, que compaginará ambas tareas como director de negocios verticales y director territorial.

La otra área de nueva creación, **Negocio Mayorista**, tendrá como responsable a Marisa de Urquía y gestionará la comercialización e ingeniería de clientes y operaciones mayoristas.

Adrián García Nevado continúa al frente de **B2B** (clientes empresariales y administraciones públicas) y Cristina Burzako como consejera delegada de Movistar Plus+, en el área de **Audiovisuales**.

Pedro Serrahima dirigirá **Experiencia de cliente y calidad**. Esta área transversal reforzará la relación con los clientes mediante la definición e implantación de políticas de calidad. El objetivo debe ser continuar reforzando a la compañía como referente en este aspecto.

Telefónica España quiere también robustecer el área de **Operaciones, Red y Tecnología de la Información (ORTI)** por ser clave en el servicio a los negocios. Esta dirección sigue bajo la dirección de Joaquín Mata y se focalizará en la automatización, la utilización de la tecnología como palanca de transformación y la eficiencia de todos los procesos y negocios de la compañía, entre otros aspectos. Esta área reforzará también su evolución hacia un modelo con orientación al cliente final, tanto interno como externo.

La estructura territorial, con sus cinco territorios, Este (Cataluña, Baleares, Comunidad Valenciana, Aragón y Murcia), Norte (Galicia, Asturias, Cantabria y País Vasco), Centro (Castilla León, Castilla La Mancha y Madrid), Sur (Andalucía, Extremadura, Ceuta y Melilla) y Canarias, se organiza e impulsa para tener dos grandes responsabilidades, la del negocio de empresas, bajo el área de empresas (B2B) y la de los aspectos institucionales, para los cuales dependerán del consejero delegado Sergio Oslé.

Junto a las seis direcciones de negocio, el comité de dirección continuará formado por las áreas de soporte: Secretaría General y Regulación; Estrategia, Transformación y M&A; Finanzas y Control de Gestión; Seguridad; Personas y Comunicación. Esta nueva estructura incluye el nombramiento de Luis Rivera como CEO de la *fiberco*, que, junto con Sergio Oslé y las áreas de soporte, dependerán, como actualmente, del presidente de Telefónica España, Emilio Gayo.