

2012

**Informe Anual**

# El futuro es digital

*Telefonica*

---





# Índice

## 1

### Desde Distrito Telefónica

Carta del Presidente	07
Órganos de Dirección y Gobierno	
Consejo de Administración	12
Miembros del Consejo	14
Comisiones del Consejo de Administración	16
Comité Ejecutivo	18

## 2

### Telefónica en 2012

Telefónica en el mundo	22
Telefónica en cifras (2012)	24
Telefónica en impacto económico	26

## Acerca de este Informe: primer paso hacia un modelo de reporte integrado

Telefónica ha decidido dar un primer paso hacia el reporte integrado en este Informe Anual 2012. Para ello, ha incorporado aspectos estratégicos, operativos, de entorno, de Gobierno Corporativo y desempeño en un mismo libro, así como otros temas relacionados con la sostenibilidad. De esta manera, cualquier lector podrá comprender mejor cómo Telefónica es capaz de crear y sostener su valor en el futuro a través de su modelo de negocio. También se detallan los comportamientos del mercado y los indicadores financieros y no financieros más relevantes de la Compañía. El informe muestra, en primer lugar, los Órganos de Gobierno y Dirección de Telefónica a cierre del ejercicio 2012, así como

los indicadores de la Compañía más relevantes en los 24 países en los que está presente. Además, ofrece la percepción de Telefónica acerca de los cambios más significativos que vive el sector de las telecomunicaciones y cómo la Compañía gestiona las oportunidades y riesgos inherentes a esas transformaciones. Se trata de dar las claves para interpretar con la mayor claridad su modelo de negocio, en el camino hacia la transformación en una Telco Digital. Y todo ello, a través de la innovación y las soluciones digitales, el talento de sus profesionales y la fortaleza que le otorga su escala global y los valores de una gran marca.

## 3\_

### Hacia una Telco Digital. Objetivo: crear valor para todos

Un sector en transformación	30
Un modelo para crear valor	32
El valor para el accionista	34
El valor para el cliente	36
El valor de la innovación	42
El valor de lo digital	46
El valor de los profesionales	50
El valor de lo global	54
El valor de las marcas	60
El valor para todos	64
El valor de la gestión de riesgos	68



## 4\_

### Indicadores de desempeño

Cuadro integrado de indicadores	72
---------------------------------	----

## 5\_

### Anexos

Resultados Año Fiscal 2012	76
Política de gestión de riesgos	126

*1.0*

Desde Distrito  
Telefónica\_







# Carta del Presidente\_



César Alierta Izuel Presidente & CEO

## Estimados accionistas:

Es para mí una gran satisfacción tener la oportunidad de hacer un balance de la gestión y resultados de Telefónica en el año 2012 y compartir, con todos ustedes, mi visión sobre el futuro de nuestro sector y, en especial, de nuestra Compañía.

El año 2012 se ha caracterizado por la heterogeneidad en el crecimiento de la economía mundial, en el que las diferencias entre países desarrollados y emergentes siguieron acentuándose. Los mercados en los que está presente Telefónica presentaron comportamientos dispares, con un crecimiento de la economía latinoamericana del 3%, mientras el PIB de Europa se redujo un 0,2%.

En particular, en la Zona Euro, se produjeron sustanciales progresos institucionales que no sólo reflejan un elevado compromiso con la continuidad del proceso de integración europea, sino también con una agenda reformista que sienta las bases para un crecimiento sólido en el futuro cercano. Concretamente, en España, se han producido significativos avances en 2012, donde los compromisos adquiridos tienen el doble objetivo de asegurar la sostenibilidad de la deuda, y de implementar un ambicioso plan de reformas que flexibilice la economía y redunde en un incremento del crecimiento potencial en el medio plazo.

En este contexto, el ejercicio 2012 ha sido un año clave en la transformación de Telefónica. Un año en el que las decisiones que hemos tomado ya han empezado a dar sus frutos. Decisiones como la

transformación de nuestro modelo comercial, la simplificación aplicada a todos los ámbitos de la Compañía, la optimización de nuestro modelo de gestión de inversiones o la recuperación de la flexibilidad financiera.

## 2012, año clave en la transformación del modelo de negocio de Telefónica

En 2012 hemos alcanzado hitos muy significativos en el proceso de transformación de Telefónica, con el objetivo de convertirnos en una Telco Digital y recuperar la senda de crecimiento y nuestro liderazgo comercial.

Este año hemos implementado numerosas iniciativas dirigidas a alcanzar un crecimiento sostenible y diferencial de los ingresos, apoyado especialmente en los servicios de conectividad, tanto de banda ancha fija como móvil, y en los nuevos servicios digitales.

Asimismo, hemos apostado por capturar el crecimiento en mercados de alto potencial, como Latinoamérica, una región que en 2012 se ha convertido en la mayor fuente de ingresos para nuestra Compañía.

En Latinoamérica hemos puesto especial foco en los clientes de mayor valor y estamos creciendo de forma rentable, con Brasil como mercado de referencia. En Europa hemos conseguido dinamizar la actividad comercial en los principales mercados, sentando las bases para el crecimiento futuro.

“2012 ha sido un año clave en la transformación de Telefónica, en el que las decisiones que hemos tomado ya han empezado a dar sus frutos”

A pesar de las desfavorables condiciones en algunos mercados, tanto económicas, como competitivas y regulatorias, nuestros ingresos se situaron en el conjunto del año en 62.356 millones de euros, un 0,8% inferiores a los de 2011.

En paralelo, en el año 2012 hemos acometido una profunda transformación de nuestro modelo comercial, evolucionando nuestra oferta desde un modelo centrado en subsidios hacia otro modelo más sostenible, basado en la calidad y ofertas diferenciales que incrementan la fidelidad de nuestros clientes.

En concreto, en España hemos tomado decisiones rupturistas, como son la eliminación de los subsidios de los terminales y el lanzamiento de “Movistar Fusión”, una oferta integrada de comunicaciones, que ha marcado un punto de inflexión en la trayectoria de Telefónica en España y que ha roto paradigmas en nuestro sector. Ofertas similares se están lanzando en otros países, como lo demuestra el éxito de las tarifas para smartphones “On&On” en el Reino Unido o la tarifa integrada de datos móviles “O2 Blue” en Alemania.

Fruto del impulso significativo de los clientes de contrato y de banda ancha fija y móvil, nuestra base de clientes creció un 3% interanualmente, hasta alcanzar los casi 316 millones de clientes en nuestros mercados.

Al mismo tiempo, hemos llevado a cabo un significativo esfuerzo de simplificación, tanto de procesos como de productos, que ya está

generando importantes ahorros de costes y un incremento de los niveles de eficiencia. Basta señalar que solamente en Latinoamérica hemos sido capaces de reducir el catálogo de productos y servicios en más de 7.000 a lo largo del año. En este proceso de simplificación ha sido clave Telefónica Recursos Globales, que consolida su modelo operativo en este ejercicio y contribuye de forma consistente a que Telefónica avance en la maximización de los beneficios de su escala.

Como consecuencia, el resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA) alcanzó en 2012 los 21.231 millones de euros, con un avance del 5,1% interanual. Cabe destacar la progresiva recuperación del margen OIBDA sobre ingresos, que refleja el éxito de las medidas implementadas para incrementar la eficiencia a lo largo del ejercicio.

Por último, hemos optimizado nuestro modelo de gestión de inversiones, reasignando los recursos hacia las actividades de mayor crecimiento. Con este foco, en este ejercicio hemos decidido compartir redes o coinvertir en determinados países. Estas decisiones nos permiten ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de red, aumentando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, al mismo tiempo que reforzamos las redes a través de la adquisición de espectro. En concreto, más del 80% de la inversión realizada ha ido destinada a proyectos de crecimiento y transformación, figurando entre nuestras prioridades la expansión de los servicios de banda ancha de alta velocidad, tanto fija como móvil.

**316 millones de clientes**  
reflejan el crecimiento de la  
Compañía en 2012

**62.356 millones de  
euros de ingresos,**  
un 0,8% inferiores a los de 2011

**El OIBDA alcanzó los 21.231  
millones de euros,**  
con un avance del 5,1% interanual

# 4 hitos de Telefónica en 2012

La Compañía ha realizado un esfuerzo inversor significativo que, incluyendo la adquisición de espectro, alcanza los 9.458 millones de euros, lo que sitúa el ratio de inversión sobre ingresos en el 14,2%, en línea con el registrado en 2011.

## Recuperación de la flexibilidad financiera

Desde el punto de vista financiero, 2012 es el año en el que hemos recuperado nuestra flexibilidad financiera gracias a una importante reducción de deuda de más de 5.000 millones de euros. Puedo decirles que hay muy pocas compañías con la capacidad de reducir la deuda de esta manera en tan sólo un año. De hecho, Telefónica es la empresa que más deuda ha recortado de todas las compañías de telecomunicaciones a nivel mundial en 2012.

Este extraordinario resultado se ha conseguido gracias a las medidas decididas que hemos ejecutado en plazos muy cortos. Me refiero a la gestión proactiva de nuestra cartera de activos, una activa política de refinanciación y la cancelación del dividendo correspondiente al ejercicio 2012, esta última como una medida excepcional y puntual. En Julio de 2012 el Consejo de Administración adoptó esta dura pero necesaria decisión, y que ha sido clave para recuperar la flexibilidad financiera. A esto hay que añadir la fuerte generación de caja, con un flujo de caja libre en 6.951 millones de euros en 2012.

Estas medidas han supuesto una importante reducción del apalancamiento financiero,

## 1 Transformación del modelo comercial

En el año 2012 hemos acometido una profunda transformación de nuestro modelo comercial, evolucionando nuestra oferta desde un modelo centrado en subsidios hacia otro más sostenible, basado en la calidad y en las ofertas diferenciales.

## 2 Simplificación en todos los ámbitos

Telefónica ha llevado a cabo un significativo esfuerzo de simplificación, tanto de procesos como de productos, que ya está generando importantes ahorros de costes y un incremento de los niveles de eficiencia.

## 3 Optimización del modelo de gestión de inversiones

La Compañía ha optimizado su modelo de gestión de inversiones a través de la reasignación de los recursos hacia las actividades de mayor crecimiento. Con este foco, Telefónica ha decidido compartir redes y 'coinvertir' en determinados países.

## 4 Recuperación de la flexibilidad financiera

Gracias a una importante reducción de deuda, Telefónica ha recuperado durante 2012 su flexibilidad financiera. La Compañía destaca como la empresa que más deuda ha recortado de todas las empresas de telecomunicaciones a escala mundial.

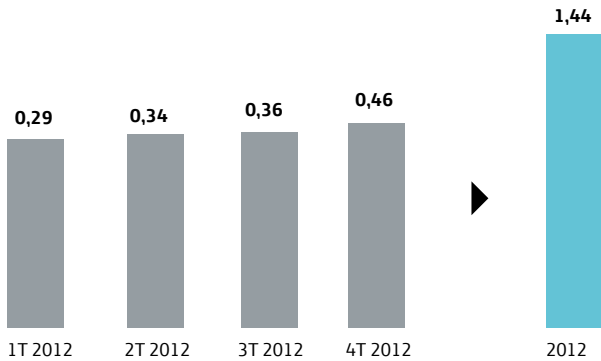
**Más de 5.000 millones € de reducción de deuda**

**9.458 millones de euros de inversión durante 2012**

**Más del 80%** de la inversión realizada ha ido destinada a proyectos de crecimiento y transformación

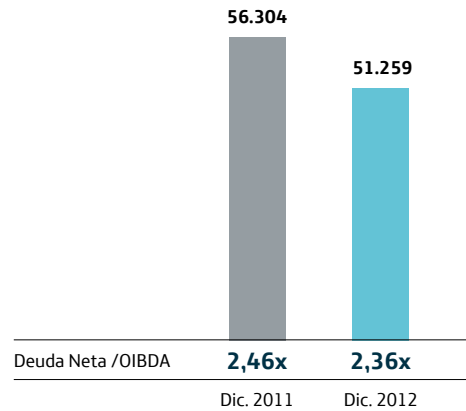
## Mejora trimestral del beneficio por acción

En términos comparables (euros/acción)



## Evolución deuda neta

Millones de euros



una estabilización de los ratings de crédito y una significativa mejora de la liquidez de la Compañía.

Tras los fuertes ajustes realizados en 2012, la Compañía está en disposición de retomar la remuneración al accionista en 2013, distribuyendo un dividendo en efectivo de 0,75 euros por acción. La Compañía tiene intención de pagar este dividendo en dos tramos: un primer tramo por importe de 0,35 euros por acción en noviembre de 2013 y un pago final de 0,40 euros por acción en el segundo trimestre de 2014. Esta propuesta confirma el compromiso de la Compañía de continuar remunerando a sus accionistas y permite que todos los años hayamos continuado abonando el pago de dividendos. En concreto, en mayo de 2012 Telefónica repartió entre sus accionistas 2.800 millones de euros en forma de dividendos correspondientes a 2011.

La retribución anunciada para 2013 supone una rentabilidad del 6,7% a precios actuales de la acción (11,1 euros a 10/05/13). Esto sitúa a Telefónica como la empresa que ofrece la mayor rentabilidad por dividendo esperado para 2013 entre las 25 mayores compañías del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por capitalización bursátil.

## Hacia una verdadera Telco Digital

Déjenme ahora que comparta con ustedes mi visión sobre el momento que estamos viviendo en el sector, el periodo de cambio más rápido de la historia en nuestra industria. Basta como ejemplo citar que en 2012 la penetración móvil alcanzó el 90% a nivel mundial, con un crecimiento de los usuarios de Smartphones del 42%. A pesar de este rápido crecimiento, sólo el 17% de los clientes móviles disponen de Smartphones, lo que muestra el enorme potencial de crecimiento que tenemos por delante.

No hay duda de que estamos viviendo una Revolución Digital que está provocando profundos cambios en nuestra vida diaria, donde la disponibilidad de dispositivos cada vez más inteligentes y el desarrollo de nuevas soluciones digitales está siendo clave para impulsar el crecimiento de nuestra industria.

En Telefónica estamos apostando decididamente por el mundo digital, con el objetivo claro de monetizar todas las oportunidades que la digitalización de la economía ya nos está brindando. En este sentido, Telefónica Digital está jugando un papel fundamental, impulsando la innovación para ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones digitales. Entre otras iniciativas destacaría, el desarrollo del sistema

**6.951 millones de euros**  
de flujo de caja libre

**Dividendo en 2013 de 0,75€ por acción**

“En Telefónica estamos trabajando activamente para ganar relevancia en este mundo digital y convertirnos en una verdadera Telco Digital”

operativo móvil abierto Firefox con Mozilla, basado en HTML5, el impulso de soluciones máquina a máquina en diferentes sectores, el desarrollo de alternativas de pago con móvil, la apuesta decidida por la e-Sanidad, a través de la adquisición de Axismed en Brasil, y la participación activa en áreas de innovación tan novedosas como Big Data, Ciberseguridad o reconocimiento de voz.

Les puedo asegurar que, en Telefónica, estamos trabajando activamente para ganar relevancia en este mundo digital y convertirnos en una verdadera Telco Digital. Estoy convencido de que las Telco Digitales como Telefónica, seguiremos siendo protagonistas principales en la próxima etapa, cuyos cimientos se están construyendo a partir del esfuerzo inversor en el despliegue de redes de última generación.

### Nuestro Compromiso con la Sociedad

Para terminar me gustaría expresar nuestro compromiso con el desarrollo integral de las sociedades donde operamos y que se materializa en tres ejes de trabajo. El primero, el compromiso con la acción social y cultural, que canalizamos a través de Fundación Telefónica, para potenciar el aprendizaje y multiplicar el conocimiento, conectando personas e instituciones. El segundo, con el emprendimiento, la innovación y el apoyo a

los jóvenes a través de programas como Telefónica *Think Big*, *Wayra*, Amérigo, Campus Party o *Talentum*, iniciativas que surgen para apoyar a los jóvenes emprendedores y para identificar las ideas con mayor potencial de crecimiento dentro del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Por último, con la sostenibilidad corporativa, para asegurar la gestión eficiente de riesgos sociales, económicos y ambientales y para perseguir la creación de valor compartido con la sociedad.

Soy consciente de que 2012 ha sido un año difícil pero entre todos estamos construyendo un mejor futuro para la Compañía. Estoy seguro de que 2013 va a ser el año en que seguiremos recogiendo los frutos de los profundos cambios acometidos y que nos han permitido situarnos en una posición privilegiada para liderar la nueva ola de crecimiento que la digitalización de la economía está impulsando. El presente y, sobre todo, el futuro de Telefónica pasa por ser una Telco Digital líder.

Quiero finalizar agradeciendo el apoyo y la confianza que todos ustedes, señores accionistas, depositan año tras año en nuestra Compañía. En mi nombre y en el del Consejo de Administración les puedo decir que vamos a seguir trabajando con ilusión y dedicación para que Telefónica lidere el nuevo mundo digital.

**La penetración móvil alcanzó el 90%**  
a nivel mundial

**42% de crecimiento**  
de los usuarios de 'smartphones'

**El desarrollo de nuevas soluciones digitales**  
está siendo clave para impulsar el crecimiento de nuestra industria



# Consejo de Administración\_

El Consejo de Administración de Telefónica responde a las necesidades de una Compañía internacional que opera de forma global para ofrecer soluciones de comunicación, información y entretenimiento.

Con el apoyo de sus Comisiones, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. desempeña su actividad conforme a unas normas de Gobierno Corporativo recogidas principalmente en los Estatutos Sociales, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas y en el del Consejo de Administración.

Es el órgano de supervisión y control de la actividad de la Compañía, con competencia exclusiva sobre las políticas y estrategias generales de la Sociedad, entre otras decisiones, lo que incluye las relacionadas con Gobierno

Corporativo, Responsabilidad Corporativa, retribuciones de los Consejeros y altos directivos, y remuneración al accionista.

Como refuerzo al Gobierno Corporativo de la Compañía, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. dispone de nueve Comisiones a las que encomienda el examen y seguimiento de áreas de especial relevancia.

Asimismo, conforme a su Reglamento, el Consejo encomienda la gestión ordinaria de los negocios a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección de Telefónica.

La Compañía aporta una información más detallada sobre esta materia en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en el Informe sobre la Política de Retribuciones del Consejo de Administración. Estos documentos pueden consultarse en:

[www.telefonica.com/accionistaseinversores](http://www.telefonica.com/accionistaseinversores)



Puede usted acceder al Informe Anual de Gobierno Corporativo y Política de Retribuciones del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. completo a través del código.

## Composición del Consejo de Administración y sus Comisiones

	Comisión Delegada	Auditoría y Control	Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	RRHH, Reputación y Responsabilidad Corporativa	Regulación	Calidad del Servicio y Atención Comercial	Asuntos Internacionales	Innovación	Estrategia
D. César Alierta Izuel (Presidente)	●	●							
D. Isidro Fainé Casas (Vicepresidente)	●	●							
D. José María Abril Pérez (Vicepresidente)	●	●					●	●	
D. Julio Linares López (Vicepresidente)	○								
D. José María Álvarez-Pallete López (Consejero Delegado)	●	●							
D. José Fernando de Almansa Moreno-Barreda	○				●		●		●
D.ª Eva Castillo Sanz	●				●	●			●
D. Carlos Colomer Casellas	●	●	●	●		●		●	
D. Peter Erskine	●	●	●					●	●
D. Santiago Fernández Valbuena	●								
D. Alfonso Ferrari Herrero	●	●	●	●	●	●	●		●
D. Luiz Fernando Furlán	●						●		
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	●	●	●	●	●	●	●		●
D. Pablo Isla Álvarez de Tejera	●		●	●	●	●			
D. Antonio Massanell Lavilla	●	●		●		●		●	
D. Ignacio Moreno Martínez	●								
D. Francisco Javier de Paz Mancho	●	●		●	●		●		
D. Chang Xiaobing	●								
D. Ramiro Sánchez de Lerín García-Ovies (Secretario no Consejero)									
D.ª María Luz Medrano Aranguren (Vicesecretaria no Consejera)									

Tipo de Consejero: ● Ejecutivo ● Dominical ● Independiente ○ Otros Consejeros Externos ● Miembro de la Comisión

## ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y GOBIERNO

# Miembros del Consejo

Un órgano de gobierno sólido basado en la experiencia y en la diversidad.

## D. César Alierta Izuel

Presidente Ejecutivo

Licenciado en Derecho por la Universidad de Zaragoza y Máster en Administración de Empresas por la Universidad de Columbia.

Consejero de Telecom Italia, S.p.A., de China Unicom (Hong Kong) Limited, y de International Consolidated Airlines Group (IAG).

Miembro del Columbia Business School Board of Overseers y Presidente del Consejo Social de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Fue Presidente Fundador de la Sociedad Beta Capital, Presidente de Instituto Español de Analistas Financieros y Presidente de Tabacalera, S.A.

## D. José María Abril Pérez

Vicepresidente. Consejero Dominical

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Comercial de Deusto y Profesor en dicha Universidad.

Ha sido Director General de Banca Mayorista y de Inversiones, Miembro del Comité Directivo del BBVA, S.A. y miembro de los Consejos de Repsol, Iberia y Corporación IBV, así como Vicepresidente de Bolsas y Mercados Españoles (BME).

## D. José María Álvarez-Pallete López

Consejero Delegado

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid. Estudios de Ciencias Económicas en la Université Libre de Belgique. International Management Program (IMP) del Instituto Panamericano de Desarrollo de Directivos (IPADE).

Actualmente es Consejero Delegado (C.O.O.), habiendo desempeñado con anterioridad distintos cargos en el Grupo Telefónica desde 1999.

Previamente trabajó en Arthur Young Auditores, Benito & Monjardín/Kidder, Peabody & Co. y Cementos Portland (Cemex).

## D.ª Eva Castillo Sanz

Consejera Ejecutiva

Licenciada en Económicas, Derecho y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (E-3) de Madrid.

Es Presidente y CEO de Telefónica Europa, además de Presidente del Supervisory Board de Telefónica Czech Republic, a.s. y de Telefónica Deutschland Holding, AG; Consejera de Bankia; y miembro del Patronato de la Fundación Comillas-ICAI.

Desempeñó varios cargos en Merrill Lynch hasta ser nombrada Responsable de Merrill Lynch Banca Privada para Europa, Oriente Medio y África (EMEA).

## D. Isidro Fainé Casas

Vicepresidente. Consejero Dominical

Doctor en Ciencias Económicas. Diplomado en Alta Dirección por IESE. ISMP en "Business Administration" por la Universidad de Harvard. Analista Financiero y Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras.

Es Presidente de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), de CaixaBank, S.A. de Critería Caixaholding, S.A., y de la Confederación Española de Cajas de Ahorros; Vicepresidente de Abertis Infraestructuras, S.A. y de AGBAR, Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.; y Vicepresidente 2º de Repsol, S.A. Asimismo, es Consejero de Banco Português de Investimento, S.A. (BPI) y Consejero no ejecutivo de "The Bank of East Asia".

## D. Julio Linares López

Vicepresidente. Consejero 'Otros externos'

Ingeniero de Telecomunicación, ingresó en Telefónica en mayo de 1970 en el Centro de Investigación y Desarrollo, habiendo desempeñado diversas responsabilidades en el Grupo Telefónica S.A., entre ellas la de Consejero Delegado de Telefónica, S.A.

Es miembro del Consejo de Administración de Telecom Italia y de su Comité Ejecutivo.

También es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica Europa, Telefónica Latinoamérica y Telefónica Digital, así como del Consejo Social de la Universidad Complutense de Madrid.

## D. Fernando de Almansa Moreno-Barreda

Consejero 'Otros externos'

Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto (Bilbao).

Es Consejero de Telefónica Brasil, S.A. y de Telefónica Móviles México, S.A. de C.V. Asimismo, es Consejero Suplente de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. y de BBVA Bancomer, S.A.

Desde 1974 ocupó diferentes cargos en la carrera diplomática hasta ser designado por Su Majestad el Rey, Jefe de Su Casa, con rango de Ministro. Actualmente es Consejero Privado de Su Majestad el Rey.

## D. Carlos Colomer Casellas

Consejero Independiente

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Barcelona y Titulado en Administración de Empresas por el IESE (Barcelona).

Es Presidente de The Colomer Group, de Ahorro Bursátil, S.A. SICAV, de Inversiones Mobiliarias Urquiola, S.A. SICAV, y de Haugron Holdings, S.L. Asimismo, es Consejero Independiente de Abertis Infraestructuras, S.A. y de Vueling Airlines, S.A.

## D. Peter Erskine

Consejero Independiente

Licenciado en Psicología por la Universidad de Liverpool.

Es Presidente de Ladbrokes, Plc. y miembro del Advisory Board del Henley Management Centre.

Trabajó en Polycell, en Colgate Palmolive, en el Grupo Mars y en UNITEL. Asimismo, desempeñó varios cargos de responsabilidad en BT Mobile hasta ser nombrado CEO y Presidente de O2, Plc.



## D. Santiago Fernández Valbuena

### Consejero Ejecutivo

Doctor (PhD) y Máster (MS) en Economía por la Northeastern University de Boston y Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense.

Es Presidente Ejecutivo de Telefónica Latinoamérica. Previamente fue Director General de Estrategia y Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo (CFO).

Antes de su incorporación a Telefónica trabajó como Director General de la Société Générale Valores y como Director de Bolsa en Beta Capital.

## D. Alfonso Ferrari Herrero

### Consejero Independiente

Doctor Ingeniero Industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid. Máster en Administración de Empresas por la Universidad de Harvard (EE. UU.).

Es Consejero de Telefónica del Perú, S.A.A. y Consejero Suplente de Telefónica Chile, S.A.

Fue Adjunto al Director Financiero de Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A., Director de Inversiones Industriales en Banco Urquijo, y socio fundador, Presidente y Consejero Delegado de Beta Capital, S.A.

## D. Pablo Isla Álvarez de Tejera

### Consejero Independiente

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid.

Miembro del Cuerpo de Abogados del Estado con el número 1 de su promoción. Es Presidente y Consejero Delegado de Inditex, S.A.

Con anterioridad desempeñó distintos cargos en el Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones, en la Dirección General de Servicio Jurídico del Estado, en el Banco Popular, en el Ministerio de Economía y Hacienda, y en el Grupo Altadis.

## D. Ignacio Moreno Martínez

### Consejero Dominical

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Bilbao. Máster en Marketing y Dirección Comercial en el Instituto de Empresa. Máster en Administración de Empresas (MBA) en INSEAD.

Es Consejero Delegado de N+1 PRIVATE EQUITY y Presidente no Ejecutivo de Metrovacesa, S.A.

Ha trabajado en Banco de Vizcaya, Banco Santander de Negocios, Mercapital, Corporación Bancaria de España, S.A. - Argentaria y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

## D. Chang Xiaobing

### Consejero Dominical

Profesor de Ingeniería Superior. Graduado en Ingeniería de Telecomunicaciones por la Nanjing Institute of Posts and Telecommunications, Máster en Administración de Empresas por Tsinghua University en 2001 y Doctor en Administración de Empresas por Hong Kong Polytechnic University.

Es Presidente de China United Telecommunications Corp, Director Ejecutivo, Presidente y Consejero Delegado de China Unicom Limited.

## D. Luiz Fernando Furlán

### Consejero Independiente

Licenciado en Ingeniería Química por Facultad de Ingeniería Industrial de São Paulo (FEI) y en Empresariales por la Universidad de Santana de São Paulo.

Es Presidente del Consejo de Administración de la Fundación por la Sostenibilidad del Amazonas y miembro del Consejo de Administración de BRF-Brasil Foods S.A., Telefónica Brasil, S.A., AGCO Corporation, y Amil Participações, S.A., así como miembro del Consejo Consultivo de Panasonic (Japón), McLarty & Associates (USA), y Wal-Mart Stores Inc. (USA).

Fue Ministro de Industria, Desarrollo y Comercio del Gobierno de Brasil, y Vicepresidente de la Asociación de Empresarios de São Paulo (FIESP).

## D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo

### Consejero Independiente

Doctor Ingeniero Industrial por la Escuela Superior de Ingenieros Industriales de Madrid.

Es Consejero de Telefónica del Perú, S.A.A.

Fue Director General, Consejero Delegado y Presidente del Grupo Cortefiel, así como Consejero del Banco Central Hispano Americano, de Portland Valderribas y de Altadis, S.A.

## D. Antonio Massanell Lavilla

### Consejero Dominical

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona.

Es Director General de CaixaBank. Es también Presidente de Barcelona Digital Centre Tecnològic, y miembro del Consejo de Administración de Boursorama, S.A., Beach & Golf Community, S.A., e-la Caixa, S.A., Caixa Capital Risc, S.G.E.C.R., S.A., Serveis Informatics "la Caixa", S.A. y SAREB. Durante su carrera profesional ha sido además Consejero de diversas sociedades.

## D. Javier de Paz Mancho

### Consejero Independiente

Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra).

Es Consejero de Telefónica de Argentina, S.A. y de Telefónica Brasil, S.A. y Vocal del Comité Ejecutivo del Consejo Superior de Cámaras.

Ha sido Presidente de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U. y Consejero de Tabacalera, S.A.

## ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y GOBIERNO

# Comisiones del Consejo de Administración

## Comisión Delegada

**Funciones.** El Consejo de Administración, siempre con sujeción a las disposiciones legales vigentes, tiene delegadas en la Comisión Delegada sus facultades y atribuciones, salvo aquéllas legal, estatutaria o reglamentariamente indelegables. Esta Comisión proporciona al Consejo de Administración una mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones, facilitándole el apoyo necesario a través de los trabajos que realiza, especialmente en la medida en que su composición es más reducida que la del Consejo y se reúne con mayor frecuencia que éste.

Las relaciones entre ambos órganos están basadas en un principio de transparencia, de forma que el Consejo tiene siempre conocimiento pleno de las decisiones adoptadas por esta Comisión. Así, el Consejo de Administración es informado en cada una de sus reuniones de todos los acuerdos adoptados por la Comisión Delegada, distribuyéndose a tal efecto un resumen de las actas de las sesiones de esta Comisión a todos los Consejeros, procediéndose, además, a la ratificación de dichos acuerdos.

### Composición

D. César Alierta Izuel	Presidente
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente
D. José María Álvarez-Pallete López	Consejero Delegado
D. Carlos Colomer Casellas	Vocal
D. Peter Erskine	Vocal
D. Alfonso Ferrari Herrero	Vocal
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	Vocal
D. Javier de Paz Mancho	Vocal
D. Ramiro Sánchez de Lerín García-Ovies	Secretario

## Comisión de Auditoría y Control

**Funciones.** Entre otros aspectos, sirve de apoyo al Consejo de Administración en sus tareas de supervisión, asumiendo las competencias de informar sobre las cuestiones que planteen los accionistas en la Junta General en materia propias de la Comisión; proponer la designación y condiciones de contratación del Auditor de Cuentas; supervisar la auditoría interna, el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos; y establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas.

Composición	Nombramiento
D. Carlos Colomer Casellas (Presidente)	24 de abril de 2013
D. Antonio Massanell Lavilla	30 de agosto de 2000
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	26 de junio de 2002
D. Alfonso Ferrari Herrero	27 de febrero de 2008

## Comisión de Nombramientos y Retribuciones

**Funciones.** Asume las labores de informar, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de Consejeros y altos directivos de la Compañía y de sus sociedades filiales, evaluando las competencias, conocimientos y experiencias necesarios de los candidatos para cubrir las vacantes. Propone al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la extensión y cuantía de las retribuciones, derechos, y compensaciones de contenido económico, del Presidente, los Consejeros Ejecutivos, y los altos directivos de la Compañía, incluyendo las condiciones básicas de sus contratos, a efectos de su instrumentación contractual. También supervisa el cumplimiento de los códigos internos de conducta de Telefónica y las reglas de Gobierno Corporativo vigentes en cada momento.

Composición	Nombramiento
D. Alfonso Ferrari Herrero (Presidente)	30 de mayo de 2001
D. Carlos Colomer Casellas	23 de enero de 2008
D. Peter Erskine	27 de febrero de 2008
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	30 de noviembre de 2005
D. Pablo Isla Álvarez de Tejera	26 de junio de 2002

## Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa

**Funciones.** Entre otros aspectos, asume las funciones de analizar, informar y proponer la adopción de los acuerdos oportunos en materia de política de personal; impulsar la implantación de los valores de la Compañía, el desarrollo del proyecto de Reputación Corporativa y la verificación del Informe de Sostenibilidad o balance de activos intangibles del Grupo y asegurar el comportamiento ético y responsable de Telefónica por medio de la difusión e implantación de los Principios de Actuación en todas las líneas de negocio y países en los que opera el Grupo.

Composición	Nombramiento
D. Javier de Paz Mancho (Presidente)	23 de enero de 2008
D. Alfonso Ferrari Herrero	26 de junio de 2002
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	5 de julio de 2007
D. Pablo Isla Álvarez de Tejera	26 de junio de 2002
D. Antonio Massanell Lavilla	22 de julio de 1998

## Comisión de Regulación

**Funciones.** Entre otros aspectos, asume las funciones de llevar a cabo el seguimiento permanente de los principales asuntos y temas de orden regulatorio que afectan en cada momento al Grupo Telefónica. Sirve además de cauce de comunicación e información entre el Equipo de Dirección y el Consejo de Administración en materia regulatoria y, cuando procede, eleva al conocimiento de aquellos asuntos que se consideran importantes o relevantes para la Compañía o para cualquiera de las empresas de su Grupo y sobre los que sea necesario o conveniente adoptar una decisión o establecer una estrategia determinada.

Composición	Nombramiento
D. Gonzalo Hinojosa Fdez. de Angulo (Presidente)	24 de abril de 2013
D. Fernando de Almansa Moreno-Barreda	25 de enero de 2006
D.ª Eva Castillo Sanz	16 de diciembre de 2009
D. Alfonso Ferrari Herrero	5 de julio de 2007
D. Pablo Isla Álvarez de Tejera	23 de enero de 2008
D. Javier de Paz Mancho	23 de enero de 2008

## Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial

**Funciones.** Entre otros aspectos, realiza el examen, análisis y seguimiento periódico de los índices de calidad de los principales servicios prestados por las empresas del Grupo Telefónica, y evalúa los niveles de atención comercial a sus clientes por parte de éstas.

Composición	Nombramiento
D. Antonio Massanell Lavilla (Presidente)	26 de marzo de 1999
D.ª Eva Castillo Sanz	16 de diciembre de 2009
D. Carlos Colomer Casellas	26 de junio de 2002
D. Alfonso Ferrari Herrero	16 de diciembre de 2009
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	26 de junio de 2002
D. Pablo Isla Álvarez de Tejera	25 de abril de 2007

## Comisión de Estrategia

**Funciones.** Entre otras tareas, asume como principal trabajo el de apoyar al Consejo de Administración en el análisis y seguimiento de la política estratégica del Grupo Telefónica en el mundo.

Composición	Nombramiento
D. Peter Erskine (Presidente)	17 de diciembre de 2008
D. Fernando de Almansa Moreno-Barreda	17 de diciembre de 2008
D.ª Eva Castillo Sanz	17 de diciembre de 2008
D. Alfonso Ferrari Herrero	23 de junio de 2010
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	17 de diciembre de 2008

## Comisión de Asuntos Internacionales

**Funciones.** Entre otros aspectos, tiene como misión fundamental reforzar y elevar a la atención del Consejo de Administración los asuntos internacionales relevantes para el buen desarrollo del Grupo Telefónica, prestando especial atención a las relaciones institucionales en los países en los que operan sociedades del Grupo Telefónica. Además analiza aquellas cuestiones de importancia que le afecten en organismos y foros internacionales o de integración económica, revisa los asuntos regulatorios, de competencia y alianzas, y evalúa los programas y actuaciones de las distintas fundaciones de la Compañía y los recursos que se utilizan en beneficio de su imagen y presencia social internacional.

Composición	Nombramiento
D. José Fernando de Almansa Moreno-Barreda (Presidente)	28 de mayo de 2003
D. José María Abril Pérez	26 de septiembre de 2007
D. Alfonso Ferrari Herrero	28 de mayo de 2003
D. Luiz Fernando Furlán	27 de febrero de 2008
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	28 de febrero de 2006
D. Javier de Paz Mancho	23 de enero de 2008

## Comisión de Innovación

**Funciones.** Entre otros aspectos, tiene como misión fundamental la de asesorar y ofrecer apoyo en todas las cuestiones relacionadas con la innovación, realizando un análisis, estudio y seguimiento periódico de los proyectos de la Compañía en esta materia, proporcionando criterio y prestando su ayuda para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Composición	Nombramiento
D. Carlos Colomer Casellas (Presidente)	30 de julio de 2008
D. José María Abril Pérez	18 de mayo de 2011
D. Peter Erskine	30 de julio de 2008
D. Antonio Massanell Lavilla	30 de julio de 2008

## ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y GOBIERNO

# Comité Ejecutivo

Telefónica está liderada por un conjunto de profesionales que responden a la demanda de la economía actual en un entorno cada vez más digital.

La organización gira en torno a un Comité Ejecutivo de nueve miembros, que son el principal órgano de gestión. Su misión: definir la estrategia y monitorizar la evolución de los negocios.

Este Comité Ejecutivo está integrado por el Presidente Ejecutivo, el Consejero Delegado, el Presidente de Telefónica Digital, los Presidentes de las dos organizaciones regionales (Europa y Latinoamérica), el Director General de Recursos Globales, el Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo, el Secretario General y del Consejo y el Director de Estrategia y Alianzas.

El Comité Ejecutivo cuenta con el apoyo de un Comité de Transformación, formado por los miembros de la alta dirección más vinculados a la remodelación de la Compañía y por representantes de la mayoría de los países.

El Comité Ejecutivo de Telefónica se reúne de forma ordinaria dos veces al mes, si bien puede celebrar reuniones extraordinarias cuando procede



**Presidente Ejecutivo**  
César Alierta



**Secretaría General y del Consejo**  
Ramiro Sánchez de Lerín



**Consejero Delegado (C.O.O)**  
José María Álvarez-Pallete



**Telefónica Digital**  
Matthew Key



**Latinoamérica**  
Santiago Fernández Valbuena

## Miembros del Comité Ejecutivo



**Finanzas y Desarrollo Corporativo**  
Ángel Vilá



**Estrategia y Alianzas**  
Eduardo Navarro



**Europa**  
Eva Castillo



**Recursos Globales**  
Guillermo Ansaldo



**D. César Alierta\***  
Presidente Ejecutivo



**D. J. M. Álvarez-Pallete\***  
Consejero Delegado (C.O.O)



**D.ª Eva Castillo\***  
Presidenta Telefónica Europa



**D. Santiago Fernández Valbuena\***  
Presidente Telefónica Latinoamérica



**D. Matthew Key**  
Máximo responsable de Telefónica Digital

Fue nombrado Director General de Telefónica O2 Europa en noviembre de 2007. En 2005 fue designado miembro del Comité Ejecutivo de O2 UK. Antes de entrar en O2, trabajó en Vodafone, donde desempeñó el cargo de Director Financiero de Operaciones. Previamente, había ejercido diferentes puestos ejecutivos en empresas como Kingfisher, Coca-Cola, Schweppes y Grand Metropolitan. Después de que Telefónica adquiriera O2, se incorporó a su Consejo de Administración como Director Ejecutivo.



**D. Guillermo Ansaldo**  
Máximo responsable de Recursos Globales

Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad de Buenos Aires. Máster en Administración de Empresas por The Amos Tuck School of Business Administration, Dartmouth College. En 2000 se incorporó al Grupo como CEO de Telefónica de Argentina, S.A. En 2005 fue designado Consejero Delegado de Telefónica de España. Entre 2007 y 2011 fue Presidente de Telefónica España y, desde entonces, es el máximo responsable de la unidad operativa de Recursos Globales.



**D. Ángel Vilá**  
Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo

Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Politécnica de Cataluña, posee un máster por la Universidad de Columbia. Tras trabajar en Citigroup, McKinsey&Co, Ferrovial y Planeta, se unió al Grupo Telefónica en 1997. En el 2000 fue designado Director General de Desarrollo Corporativo. Es miembro del Consejo de Administración de Telco, SpA.



**D. Eduardo Navarro de Carvalho**  
Director de Estrategia y Alianzas

Ingeniero Metalúrgico graduado por la Universidad Federal de Minas Gerais, Brasil. En 1999 se incorpora al Grupo Telefónica. Fue responsable de Planificación Estratégica y Regulación en Telefónica Internacional. Entre 1999 y 2005 ejerció como Vice-Presidente de Estrategia Corporativa y Regulatoria en el Grupo Telefónica en Brasil participando en el Comité Directivo de varias de las empresas del Grupo Telefónica en Brasil. Trabajó durante cinco años como Consultor de McKinsey & Company (1994-1999).



**D. Ramiro Sánchez de Lerín García-Ovies**  
Secretario General y del Consejo de Administración

Inició su carrera profesional en Arthur Andersen. En 1982 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado, en la Delegación de Hacienda de Madrid. De allí pasó a la Secretaría de Estado para las Comunidades Europeas y al Ministerio de Asuntos Exteriores. Ha ocupado, entre otros, los siguientes cargos: Secretario General y Secretario del Consejo de Administración de Elosúa, S.A., de Tabacalera, S.A., de Altadis, S.A. y de Xfera Móviles, S.A. Actualmente, también es miembro del Consejo de Administración de Telco, SpA.

\* Los curriculum vitae que no aparecen en esta página están en la 14 y 15, por su condición de miembros del Consejo de Administración de Telefónica S.A.

# 2.0

## Telefónica en 2012

---



# Telefónica en el mundo en 2012



**62.356 M€\***  
de ingresos conjuntos



**9.458 M€\***  
de inversión total



**133.263 empleados**  
95% de contratos indefinidos





## Más

Telefónica refuerza su escala mundial con alianzas y acuerdos de colaboración. 871 millones de clientes combinados a través de una alianza estratégica con China Unicom y Telecom Italia.

\* Millones de euros  
 \*\* Unidad expresada en miles

España, EE UU, Guatemala, Irlanda, Italia, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, Reino Unido, República Checa, Uruguay y Venezuela

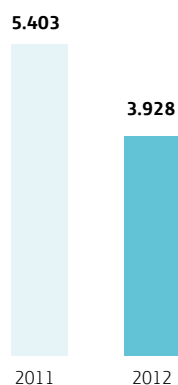
**315,7 millones** de accesos
 **1ª** operadora europea por ingresos
 **7ª** operadora del mundo por capitalización bursátil

# Telefónica en cifras (2012)

## Beneficio neto

- 27,3%

Millones de euros



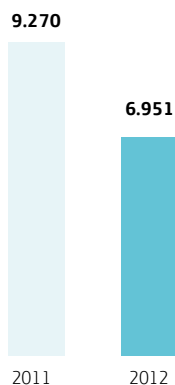
El comportamiento del beneficio neto en 2012 frente al del año 2011 (-27,3%) está afectado por varios impactos extraordinarios que restan 2.536 millones de euros a esta partida en el último año.

Entre ellos, el ajuste de valor sobre la participación en Telecom Italia y sobre Telefónica Irlanda, y el efecto de la devaluación del bolívar venezolano. Sin estos efectos, el beneficio neto consolidado alcanza los 6.465 millones de euros.

## Flujo de caja

- 25%

Millones de euros



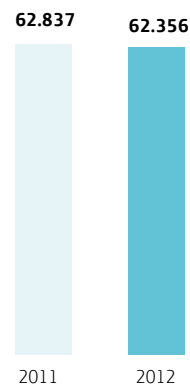
El flujo de caja libre es un 25,0% inferior a 2011 como consecuencia fundamentalmente de la menor generación de capital circulante así como los mayores pagos de intereses.

No obstante, se ha incrementado la flexibilidad financiera y una amplia cobertura respecto a los dividendos comprometidos para 2013.

## Ingresos

- 0,8%

Millones de euros



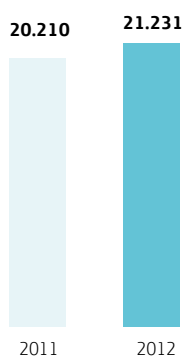
Los ingresos caen un -0,8% interanual (+0,7% excluyendo el impacto de la regulación).

Destaca el sólido crecimiento de los ingresos de datos móviles (+12,8% interanual) y la evolución de esta partida en Latinoamérica (+5,5%), que se aceleró en el cuarto trimestre hasta crecer, en términos orgánicos, el +7,5%.

## OIBDA

+ 5,1%

Millones de euros

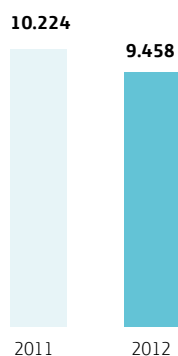


El OIBDA consolidado de Telefónica crece el +5,1% en términos reportados hasta los 21.231 millones de euros, lo que sitúa el margen de OIBDA en el 34% (+1,9 pp).

## Inversión

- 7,5%

Millones de euros

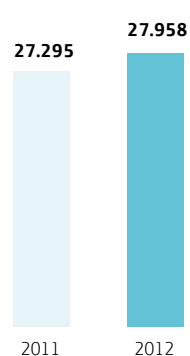


Durante el año, Telefónica ha destinado a inversiones el 14,2% de sus ingresos (excluyendo las inversiones realizadas en espectro). El 81% de la inversión se ha destinado a proyectos de crecimiento y transformación.

## Proveedores

+ 2,4%

Volumen de compra.  
En millones de euros

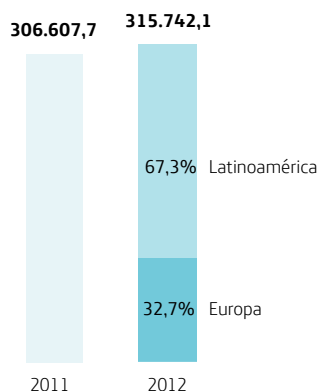


En 2012, Telefónica cuenta con cerca de 20.000 proveedores adjudicatarios procedentes de 68 países, de los que el 85,6% de ellos son adjudicados a nivel local. El volumen de compra adjudicado ha sido cercano a los 28.000 millones de euros, un 2,4% superior al del año anterior.

## Accesos

+ 3%

En millones



Telefónica cierra el año con una base de clientes que crece el +3% hasta los 316 millones de accesos y con la recuperación del impulso comercial en Europa.

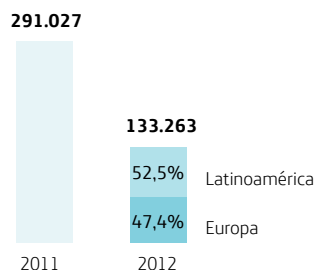
Los clientes móviles suman 247 millones de accesos a cierre de 2012 (+4%), con tasas de crecimiento del +7% en el segmento contrato.

A finales de diciembre, Telefónica cuenta con 52,8 millones de clientes de banda ancha móvil (+38%) y con 18,6 millones de accesos minoristas de banda ancha fija (+3%).

## Empleados

n.s.

Número de personas



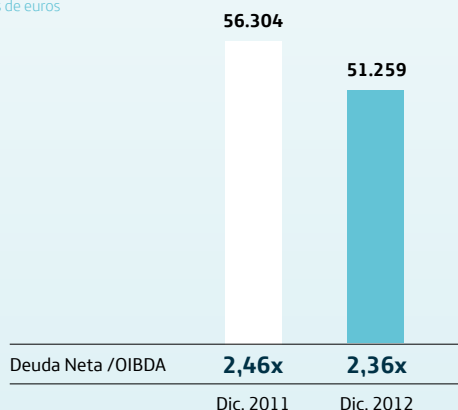
La variación de trabajadores a 31 de diciembre de 2012 está afectada por **la venta de Atento**, que contaba con más de 150.000 empleados. Si excluimos este efecto, la plantilla es un -4,1% menor que en 2011 debido a los procesos de reestructuración que la Compañía está llevando a cabo en distintas operaciones para adecuar su personal a los nuevos requerimientos del negocio.

Latinoamérica sigue concentrando el mayor porcentaje de la plantilla del Grupo Telefónica con el 52,5%, mientras que el 47,4% reside en Europa. Telefónica sigue apostando por las políticas de trabajo sostenible, de manera que el 95% de su personal tiene contratos laborales indefinidos.

## Deuda

-5.045

Millones de euros

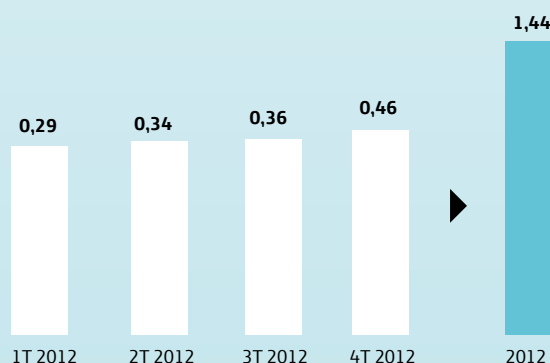


Entre enero y diciembre, Telefónica ha reducido la deuda financiera neta en más de 5.000 millones de euros hasta los 51.259 millones de euros, lo que sitúa la ratio de deuda financiera neta sobre OIBDA en 2,36 veces.

Además, gracias a una activa política de financiación (15.000 millones de euros entre enero y diciembre), el perfil de vencimientos de deuda de Telefónica ya está cubierto hasta más allá de 2014. Todo ello es compatible con las inversiones en áreas de mayor crecimiento y en adquisición de espectro.

## Mejora del beneficio por acción

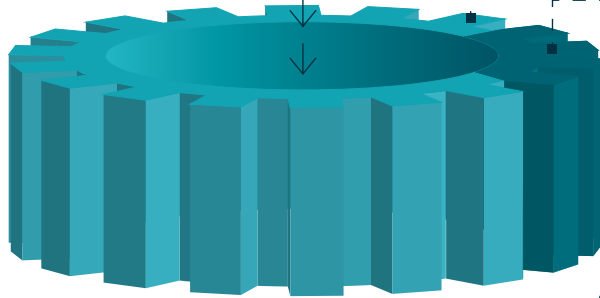
Beneficio por acción comparable (Euros/acción)



La evolución de la liquidez y los resultados a lo largo del año permiten reiterar la política de remuneración al accionista para 2013, de distribución de un dividendo en efectivo de 0,75 euros por acción.

Total  
**78.840 M€**  
 +2,3% ▲

**ENTRADAS**



**SALIDAS**



Latinoamérica 48,9%

Europa 48,1%

Otros 3%



Desinversiones materiales e intangibles 33%

Desinversiones financieras permanentes 64%

Cobros por dividendos y fees 3%

Latinoamérica 48,6%

Europa 50,5%

**Empleados**

**7.705 M€**  
 +0,9% ▲



Latinoamérica 68,8%

Europa 31,2%

**Administraciones públicas**

**13.942 M€**  
 -0,4% ▼

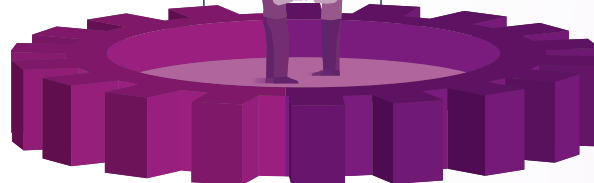


Latinoamérica 42,6%

Europa 57,1%

**Proveedores\***

**36.252 M€**  
 +0,4% ▲



Latinoamérica 57,7%

Europa 37,1%

**Inversión**

**9.481 M€**  
 +4,4% ▲



**Notas:**

- Todos los datos en miles de euros.
- La información de este gráfico está calculada con criterio de pagos y toma en cuenta el perímetro de consolidación contable auditado en los estados financieros de Telefónica.
- Los salarios de empleados incluyen pagos a la Seguridad Social.

(\*) Incluye proveedores por interconexión.

# Telefónica en impacto económico: motor de progreso

La Compañía ha mostrado una mejora significativa de su flexibilidad financiera gracias a la gestión de sus activos y a la generación de caja.

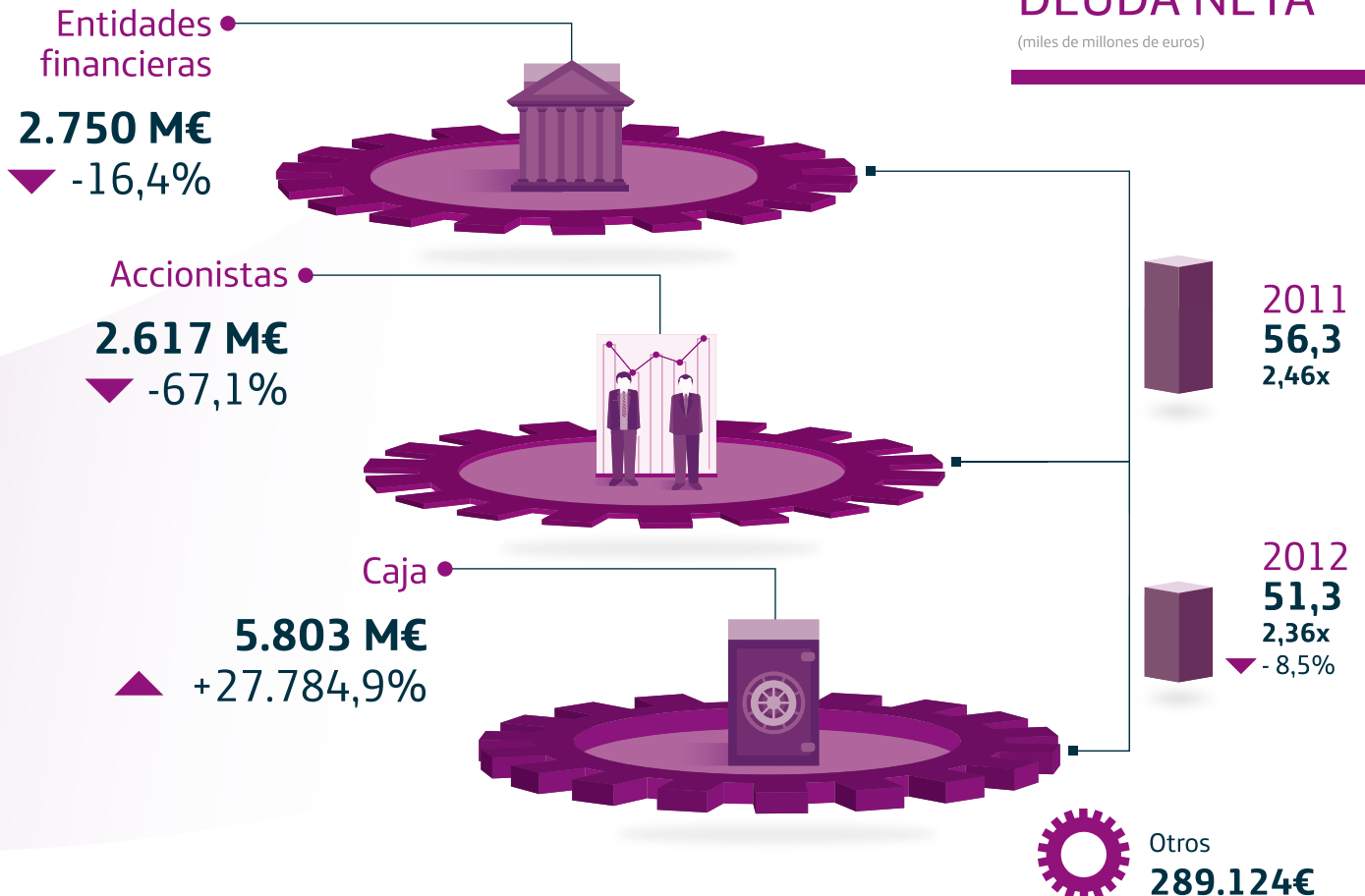
En 2012, la cantidad total distribuida por Telefónica aumentó en un 0,9% hasta alcanzar los 78.840 millones de euros. Respecto a las entradas, es importante destacar que una parte relevante de esta cantidad proviene de las desinversiones financieras permanentes en China Unicom y Atento. Ambas ventas eran compromisos ya anunciados en el pasado por Telefónica para mejorar la flexibilidad financiera y asegurar la cobertura de los compromisos de la Compañía con sus grupos de interés en 2013. Hay que destacar que estos movimientos compensan la caída de los ingresos netos producida en el periodo, principalmente impactados por el entorno complejo de operaciones en Europa, los tipos de cambio y la regulación.

Dicha flexibilidad financiera se ha traducido en un importante aumento de la posición de liquidez de la Compañía, que alcanza los 5.803 millones de euros a 31 de diciembre y reduce la ratio de deuda neta sobre OIBDA de 2,46x a 2,36x. Además, se ha conseguido reducir la salida hacia entidades financieras por una mejor gestión de la deuda, lo que ha permitido disminuir la tasa efectiva de interés de la Compañía de un 5,50% a un 5,37%.

Al igual que en el ejercicio anterior, destacan también las desinversiones en torres no estratégicas. Constituyen una serie de iniciativas desarrolladas para optimizar el uso del capital y hacer energéticamente más eficiente la provisión de servicios a los clientes de Telefónica.

## DEUDA NETA

(miles de millones de euros)



# 3.0

Hacia una Telco Digital

Objetivo:  
crear valor  
para todos.

---





"La revolución digital va a cambiar el mundo (ya lo está cambiando): la forma de relacionarnos, de estudiar, de aprender, de producir, de cuidarnos... ¡Todo va a ser diferente! En ese futuro, las reglas no están escritas. Es nuestra gran oportunidad: escribir, desde nuestro sector y desde Telefónica, el futuro que hoy empieza".

**José María Álvarez- Pallete**  
Consejero Delegado de Telefónica

# La oportunidades de un sector en transformación

Las telecomunicaciones se encuentran en el centro de la revolución digital. Sobre ellas gravita todo el ecosistema digital: los dispositivos, las aplicaciones, los contenidos y los sistemas operativos. Las Telco, sin duda, hacen posible Internet.

Gran ritmo de crecimiento de la demanda de conectividad, con un parque de 'smartphones' del 17% que se ha incrementado en 2012 un 42%

Estamos viviendo cambios radicales. La movilidad, la banda ancha y todos los nuevos servicios digitales que se hacen realidad gracias a ambas están creando un mundo nuevo, un mundo digital. En él, nuestros hijos son *nativos digitales*. Y nosotros, apenas inmigrantes digitales que nos maravillamos con lo que hoy es posible hacer sólo con un móvil y una conexión de banda ancha.

La forma en que nos entretenemos, formamos, relacionamos con otros o trabajamos sigue evolucionando. Por ello, serán necesarios accesos cada vez más rápidos y ubicuos para atender la fuerte demanda de conectividad que todas las previsiones anticipan, y que ya es visible en los crecimientos de los servicios de datos fijos y móviles que ofrecemos los operadores. Una evidencia de este ritmo y potencial está en el número de teléfonos

inteligentes, que creció un 42% en 2012, pero sólo representa, de momento, al 17% de los usuarios de todo el mundo. Ya hay 1.100 millones de *smartphones* y 2.400 millones de internautas, y el tráfico de Internet móvil supera al del PC en países como India. Sin embargo, más allá de la conectividad y de los datos, será necesaria una nueva manera de pensar, especialmente de los denominados *emigrantes digitales*, es decir, aquellos que aún no se han incorporado a todas las posibilidades del nuevo ecosistema digital.

Para dar respuesta a todo este nuevo movimiento, se despliegan mayores capacidades e inteligencia de red, lo que implica una nueva ola tecnológica en las infraestructuras: las redes de nueva generación. Algunas de las muchas oportunidades que ya juegan su papel son los accesos fijos de fibra, las redes móviles de

**1.100 M**  
de 'smartphones' a  
nivel global

**2.400 M**  
de internautas  
en el mundo

En **2012**,  
la cifra de 'smartphones' y tabletas  
vendidas superó a la de PC



## Distribución del valor creado por Telefónica



cuarta generación, la computación en nube, el tratamiento de volúmenes masivos de datos en tiempo real o las conexiones máquina a máquina. El impacto de todas ellas es mucho más amplio que la simple renovación de porfolio de servicios del sector.

Y en este nuevo mundo, ¿qué papel juegan las telecomunicaciones? Sencillamente, su industria es la que hace posible Internet. Constituye la columna vertebral de todo este novedoso ecosistema digital que, a su vez, está impulsando la renovación industrial de todo tipo de sectores. Esto es hoy evidente en la distribución y en los contenidos, pero otras actividades económicas —como los servicios financieros, la salud, la educación o la administración pública— avanzan en sus procesos de digitalización. Sólo los mencionados aportan un 35% del PIB mundial. Más allá de los servicios, también se anticipan revoluciones digitales en sectores primarios y secundarios por la robótica, la localización, los nuevos materiales o la impresión 3D.

La participación como habilitador TIC en las nuevas cadenas de valor supone una ocasión mayúscula para las telecomunicaciones, que podrán tener un papel protagonista gracias a sus redes, plataformas de relación con el cliente y con servicios de terceros, ingresos directos recurrentes y presencia multilocal. Todas ellas son distintivas frente a agentes del entorno

Internet limitados por modelos de negocio indirectos basados en la publicidad, con una escasa adaptación local y dependientes de la tolerancia temporal de los usuarios a sus debilidades en integración, estabilidad, seguridad, transparencia o privacidad.

Puede hablarse de una nueva revolución industrial, ésta de carácter digital, en la que los operadores ocupan la mejor posición de cara a las nuevas oportunidades. En este sentido, la intensa competencia interna entre ellos ha servido de estímulo para que el sector haya desarrollado atributos tales como la capacidad de anticipación y adaptación, en tiempo adecuado, a los cambios tecnológicos, a las variaciones en las preferencias del consumidor o a la situación económica, política y social; así como la tensión para aumentar la eficiencia en las operaciones, la precisión en el despliegue de infraestructura, la liberación de activos no estratégicos y la eficacia en la ejecución de proyectos. Aquellos operadores más avanzados en su propia transformación podrán gozar de un acceso preferente a crecimientos procedentes del mundo digital y de la digitalización de otros sectores.

Por eso Telefónica está evolucionando hacia una Telco Digital para liderar el nuevo ecosistema digital. Para contribuir a reescribir las reglas.

## Hacia un nuevo posicionamiento

Telefónica se encuentra inmersa en un proceso de transformación para convertirse en un operador digital. El Grupo —que ha jugado, y juega, un papel de liderazgo en el mundo de las telecomunicaciones—, debe mantener también ese papel en el nuevo ecosistema digital, con una participación muy activa en el desarrollo y en los debates sobre Internet.

La Compañía quiere que sus clientes disfruten de todas las posibilidades del mundo digital. Las redes de telecomunicaciones de los operadores hacen posible la propia existencia de Internet, pero Telefónica anhela también una Internet segura, una Internet fiable y una Internet abierta.

Conceptos como la portabilidad de la vida digital, la interoperabilidad de ecosistemas, la publicidad respetuosa y no intrusiva, el respeto a las políticas de privacidad o la seguridad de las comunicaciones son debates claves en Internet.

Todos ellos están relacionados con los conceptos de confianza, y libre elección de nuestros usuarios. Telefónica quiere ayudar a las personas a comprender, acceder y disfrutar de lo mejor que el mundo digital puede ofrecerles. Para ello, la confianza es un aspecto clave, no solo para el papel que Telefónica quiere jugar en el mundo digital, sino para el propio desarrollo sostenible de este mundo.

En la misma línea, Telefónica quiere que los usuarios tengan siempre opciones, y puedan optar y elegir en este mundo digital. En ninguna este nuevo ecosistema debería ser más cerrado, y dar menos opciones a los usuarios que las que han venido disfrutando en el ecosistema Web más tradicional.

Telefónica está ya adoptando un posicionamiento en todos ellos que quiere y debe ser cercano a las preocupaciones de los clientes de la Compañía.

UN MODELO PARA CREAR VALOR

# Una estructura para implantar la estrategia

Ante un mercado cambiante, Telefónica apuesta por una visión integrada de los negocios, la I+D y el mundo digital, con el cliente siempre en el centro de su estrategia.

Telefónica es un grupo integrado de telecomunicaciones diversificado que presenta un amplio abanico de prestaciones, principalmente en Europa y Latinoamérica. Su actividad se centra en la oferta de servicios de telefonía fija y móvil, banda ancha, Internet, datos y televisión de pago, entre otros.

La presencia de la Compañía en 24 países, gestionados a través de organizaciones regionales, permite aprovechar las ventajas de su posicionamiento local y su escala internacional. Esa fortaleza se ve reforzada por las oportunidades de los acuerdos y participaciones suscritos con China Unicom y Telecom Italia.

Como compañía multinacional de telecomunicaciones que opera en mercados regulados, Telefónica está sujeta a diferentes leyes y normativas en cada una de las jurisdicciones en las que presta servicios. En ese sentido, en Europa se espera que el entorno jurídico continúe cambiando por la revisión del marco común en vigor en la Unión Europea. Además, en algunos países, Telefónica podría enfrentarse a la presión de iniciativas regulatorias respecto a las tarifas y la reforma de los derechos de uso y de asignación del espectro,

La fuerte posición competitiva de Telefónica permitirá aprovechar las oportunidades de crecimiento que surjan

temas relacionados con la calidad del servicio y el tratamiento normativo del despliegue de la nueva infraestructura de banda ancha.

En un entorno de alta intensidad competitiva, Telefónica parte de una buena posición lo que permitirá aprovechar las oportunidades de crecimiento que surjan. Así, Telefónica podrá impulsar los servicios de banda ancha tanto móvil como fija, desarrollar otros adicionales sobre conectividad, aplicaciones y sistemas de tecnologías de la información y negocios adyacentes. El motivo es claro: la Empresa quiere liderar el sector de las telecomunicaciones y anticiparse a las tendencias que pueden surgir.

## Modelo de negocio

Para afianzarse como una teleoperadora del mundo digital y aprovechar las oportunidades que le facilita su estructura y sus alianzas industriales y estratégicas, en septiembre de 2011 Telefónica definió una nueva organización. Su objetivo: reforzar su modelo de negocio para hacerlo más eficiente y sacar provecho de las sinergias que se derivan de la visión integrada de los negocios, los procesos y las tecnologías para orientarse más al cliente.

El modelo de empresa, plenamente operativo en el ejercicio 2012, se apoya en cuatro pilares:

- Digital
- Recursos Globales
- Latinoamérica
- Europa



## Digital

- Para aprovechar todas las oportunidades de crecimiento de este entorno.
- Para acelerar la innovación, ampliar y reforzar la cartera de productos y servicios.
- Para maximizar las ventajas de la base de clientes de Telefónica en un mundo que cada vez está más conectado.



## Recursos Globales

- La creación de la unidad operativa de Recursos Globales garantiza la rentabilidad y sostenibilidad de los negocios aprovechando la escala de la Compañía, además de acelerar la transformación hacia un modelo íntegramente global.
- La mejora de la eficiencia operativa será uno de los objetivos de Telefónica. Para ello, se implementarán distintas iniciativas locales y regionales, tales como acuerdos de compartición de redes.

## Estructura organizativa adaptada al negocio



### Europa



→ Los clientes europeos seguirán ocupando el centro de la estrategia de la Compañía y sus prioridades de gestión estarán orientadas a mantener la máxima satisfacción posible. Para ello, se impulsará la banda ancha móvil, que complementará los servicios actuales con nuevos productos.

→ **En España se inició en la segunda mitad de 2011** una estrategia que ha permitido mejorar el posicionamiento de la Compañía e incrementar su eficiencia. Se han realizado cambios clave sobre el modelo comercial y operativo, como la mejora de la propuesta de valor y calidad del servicio, la eliminación de subsidios en captación y el lanzamiento de Movistar Fusión (oferta que integra todas las necesidades de comunicación del hogar).

### Latinoamérica



→ La estrategia en el continente americano se basa en un modelo que aprovecha el crecimiento y la eficiencia de la escala sin perder de vista la gestión local del cliente. El negocio móvil seguirá jugando un papel fundamental como motor de crecimiento. Para ello, Telefónica continuará ampliando la capacidad y cobertura de sus redes y adecuando su canal de distribución para incrementar la calidad de la oferta. En cuanto al negocio fijo, se fomentará el aumento de la velocidad de acceso de banda ancha y se extenderá la oferta de servicios empaquetados. Además, pretende mejorar la eficiencia operativa y comercial y buscar más sinergias para implementar proyectos globales, regionales y locales.

EL VALOR PARA EL ACCIONISTA

# Una compañía de cerca de un millón y medio de accionistas

A cierre de 2012, Telefónica ocupa la séptima posición en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial por capitalización bursátil, la primera como operador europeo integrado y la decimoctava en el ranking Eurostoxx 50, que agrupa las mayores compañías de la zona Euro.

Telefónica es una compañía completamente cotizada en Bolsa, que cuenta con un total de 4.551.024.586 acciones ordinarias de un valor nominal de 1 euro en manos de cerca de un millón y medio de accionistas. Las acciones de la Compañía están admitidas a cotización en el Mercado Continuo Español (dentro del selectivo Índice Ibex 35) y las cuatro bolsas de valores españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia), así como en las Bolsas de Londres (Reino Unido), Nueva York (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina) y Lima (Perú).

En el momento de la convocatoria de la Junta General de Accionistas 2013, la Compañía cuenta con 1.463.746 accionistas, distribuidos por todo el mundo. Entre las participaciones más significativas entre los accionistas destacan las de BBVA (5,753%), Caixa (5,596%).

## Logros 2012

En el año 2012, Telefónica destinó 4.046 millones de euros a remunerar a sus accionistas, cantidad que supuso el 58% del flujo de caja generado en el ejercicio y en torno al 8% de la capitalización bursátil de la Compañía al cierre del ejercicio. Es de destacar que a mediados de 2012, debido al contexto económico y financiero tan extremadamente difícil y a factores exógenos que agravaban posibles riesgos financieros, Telefónica decidió tomar medidas definitivas para mitigar dichos posibles riesgos. En este sentido, el Consejo de Administración decidió en su sesión celebrada en julio de 2012, de acuerdo con un principio de gestión prudente y en el mejor interés de todos los *stakeholders* de Telefónica, cancelar, como una medida excepcional y puntual, el dividendo y la recompra de acciones correspondientes a 2012 (incluyendo los pagos en efectivo y el

**4.046 M€**

destinados a remunerar a los accionistas durante 2012

**1.463.746**

accionistas en el momento de la convocatoria de la Junta General

**70.286**

llamadas atendidas por la Oficina del Accionista



En el año 2012, Telefónica destinó 4.046 millones de euros a remunerar a sus accionistas, cantidad que supuso el 58% del flujo de caja del ejercicio

*scrip dividend* de noviembre de 2012 y mayo de 2013, respectivamente). La Compañía ha declarado su intención de volver a pagar en 2013 el dividendo (0,75 euros por acción) en dos tramos: un primer pago (0,35 euros por acción) en noviembre de 2013 y un pago final en el segundo trimestre de 2014.

### Oficina del Accionista

Por medio de la Oficina del Accionista, Telefónica asegura una comunicación transparente y fluida con sus accionistas particulares, facilitando la misma información en tiempo y forma que a los accionistas institucionales. A cierre de 2012, más de 200.000 accionistas se encuentran registrados en el Servicio de Atención al Accionista que reciben la Tarjeta Accionista que les identifica como tales. La Compañía distribuye entre todos ellos la revista trimestral *Acción Telefónica*, una publicación con referencias financieras y reportajes de actualidad así como información de las campañas exclusivas a las que se puede acceder. A lo largo de 2012, se enviaron 593.798 ejemplares al domicilio de los accionistas.

La Oficina del Accionista de Telefónica cuenta con un teléfono de información gratuito (900 111 004) desde el que se atendió durante 2012 un total de 70.286 llamadas, con una media mensual de 5.857. En el periodo coincidente con la Junta General de Accionistas se incrementaron hasta llegar a las 20.690 llamadas mensuales. Además, la Oficina del Accionista atendió más de 5.348 consultas recibidas a través del correo electrónico ([accion.telefonica@telefonica.es](mailto:accion.telefonica@telefonica.es)) y postal.

EL VALOR PARA EL CLIENTE

# El año de la simplificación de la oferta comercial

En 2012 hemos transformado el modelo comercial: de un modelo centrado en subsidios hacia otro más sostenible, basado en la calidad y en las ofertas diferenciales.

La comunicación transparente y la simplificación de las tarifas son fundamentales para que los clientes puedan percibir la competitividad de los productos y servicios

## Líneas de avance

La base del negocio del Grupo es aportar valor a sus clientes. Por esta razón, Telefónica está totalmente comprometida con la mejora continua de la experiencia de cliente y el vínculo emocional con las marcas de la Compañía. Se trata de transformar la empresa en una compañía líder global de comunicaciones del mundo digital.

Para conseguirlo, Telefónica ha impulsado un cambio cultural que pone al cliente en el centro del trabajo diario, una máxima fundamental para todos los que forman parte de la Compañía. Este proceso es fruto del convencimiento de que sólo a través de la satisfacción de los clientes y de la construcción de sólidas relaciones de confianza se pueden alcanzar los objetivos de crecimiento que la Compañía se ha marcado.

## Logros 2012

A cierre de 2012, los accesos totales han crecido un 3% interanual para alcanzar 315,7 millones, con un impulso significativo de los clientes de contrato y de banda ancha fija y móvil. Destaca la evolución de los accesos de Telefónica Latinoamérica (que ya son un 67% del total), con un incremento del 6% respecto a diciembre de 2011.

Los accesos móviles llegan a 247,3 millones a cierre del último trimestre, un 4% más que en 2011. Se apoyan en el crecimiento sostenido del segmento contrato (+7% interanual), que representa ya el 33% del total de accesos móviles. La ganancia neta móvil del año 2012 totaliza 12,1 millones de accesos (excluyendo la desconexión de 3,6 millones de accesos móviles

inactivos en España y Brasil); representando el segmento contrato un 52%.

Los accesos de banda ancha móvil se sitúan en 52,8 millones a diciembre de 2012; mantienen un incremento del 38% interanual y constituyen el 21% de los accesos móviles (más de 5 puntos porcentuales con respecto al ejercicio anterior). Destaca la fuerte actividad comercial de *smartphones* en el año, con una ganancia neta de 15,4 millones en 2012 (más del 20% interanual) y una penetración del 19% sobre la base de accesos móviles (más de 6 puntos porcentuales con respecto al año anterior). Es de reseñar el cuarto trimestre, con una ganancia neta de 5,4 millones, la mayor del año 2012 y un 73% mayor que la del tercer trimestre. Es importante también la significativa aceleración de la ganancia neta trimestral de teléfonos inteligentes en Europa, fundamentalmente por el impulso comercial registrado en Telefónica España.

Los accesos fijos alcanzan 40 millones a cierre del cuarto trimestre de 2012, registrando una ganancia neta en el trimestre de 181 mil accesos (-217 mil accesos en el tercer trimestre) y una menor caída en términos interanuales frente a septiembre (-0,3% a diciembre de 2012 frente a -1,5% a septiembre de 2012).

Los accesos minoristas de banda ancha fija ascienden a 18,6 millones a cierre de 2012 y crecen un 3% respecto a diciembre de 2011, registrando una ganancia neta en el año de 530 mil accesos (+72 mil en el trimestre). En el cuarto trimestre, destaca Telefónica Europa que alcanza una ganancia neta trimestral positiva por

País	Lo más destacado		Desafíos 2013
	Cualitativo	Cuantitativo	
España 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción de un nuevo modelo comercial para los terminales focalizados en la fidelidad y eliminando los subsidios</li> <li>Lanzamiento de Movistar Fusión, el mejor producto convergente del mercado</li> <li>Crecimiento del índice de satisfacción del cliente</li> <li>Reducción de reclamaciones y de <i>churn</i></li> </ul>	<b>1,1 millones</b> de clientes Movistar Fusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aceleración del proceso de transformación en calidad y simplificación encaminado a un menor gasto e inversión</li> </ul>
Reino Unido 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora del comportamiento del mercado de las tarifas <i>on&amp;on</i> para <i>smartphones</i> y del prepago en las tarifas <i>pay and go go go</i></li> <li>Preparación del lanzamiento comercial de servicios 4G en 2013 con acuerdo de compartición de infraestructuras con Vodafone</li> <li>La Compañía ha sido la que presenta menor número de reclamaciones por red</li> </ul>	<b>Ganancia neta de los contratos: 961.000</b> (+118% sobre el año anterior)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener el impulso comercial con proposiciones líderes en el mercado al tiempo que ofrezcamos experiencia efectiva en la red 4G</li> </ul>
Alemania 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuerte impulso comercial</li> <li>Éxito en la monetización de los datos móviles</li> <li>Inversión enfocada en las redes móviles LTE para afrontar el crecimiento futuro y el acceso seguro a la plataforma VDSL</li> </ul>	<b>La penetración de smartphones</b> subió 6 pp respecto al año anterior, hasta alcanzar el <b>26%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superar la cuota de mercado de telefonía móvil mediante el aprovechamiento de nuestra cartera multimarca y mantener una red competitiva, con la entrega de LTE a las zonas urbanas</li> </ul>
República Checa y Eslovaquia  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulso comercial en áreas enfocadas a pesar de una intensa competencia</li> <li>Crecimiento en número de clientes</li> </ul>	<b>Accesos Totales: 9,3 millones</b> (+4% de crecimiento respecto al año anterior)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foco continuado en la eficiencia para proteger la rentabilidad</li> </ul>
Irlanda 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crecimiento del número de clientes de contrato</li> </ul>	<b>782.000 clientes de contrato</b> (+4% respecto al año anterior)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avanzar hacia la estabilización del negocio</li> </ul>

**315,7**  
millones de  
accesos totales

**247,3**  
millones de  
accesos móviles

**52,8**  
millones de accesos de  
banda ancha móvil

**33%**  
de los accesos móviles  
son ya de contrato

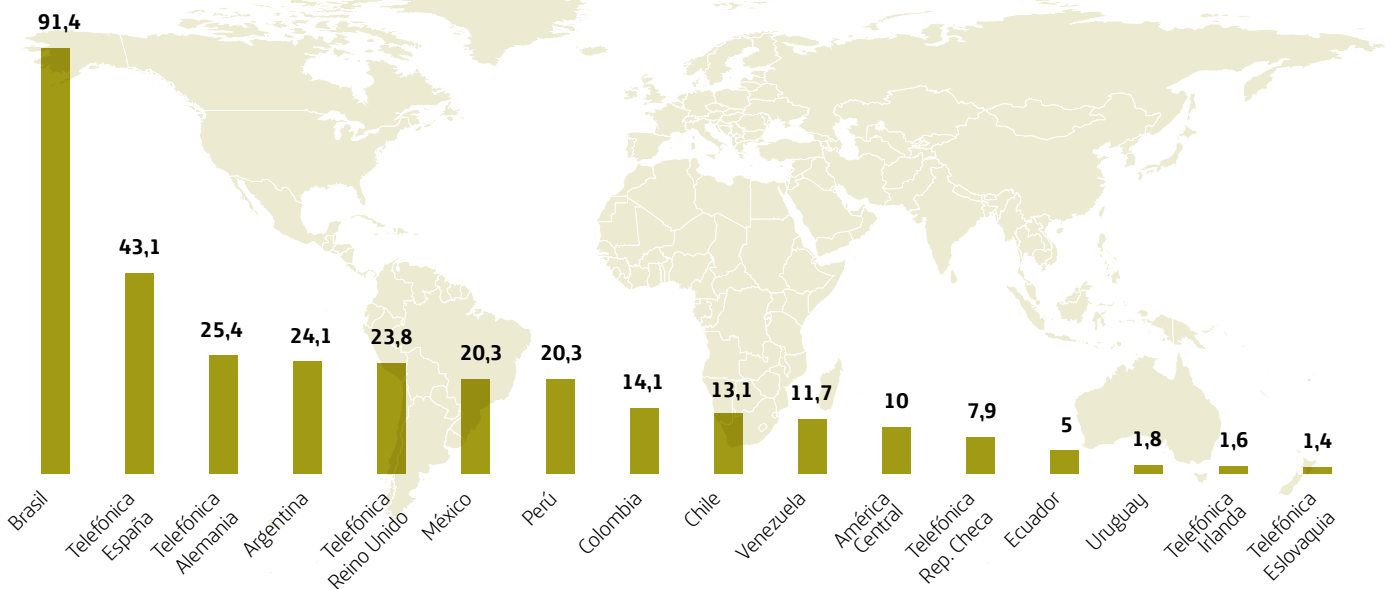
País	Lo más destacado		Desafíos 2013
	Cualitativo	Cuantitativo	
Argentina 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha incrementado la red de canales especialistas con más de 50 nuevos Puntos de Relacionamento</li> <li>Se ha lanzado un porfolio de productos digitales (SONORA móvil, Wanda, Cloud services...)</li> <li>Se ha lanzado una tarifa diaria de datos para masificar el uso de banda ancha móvil con oferta segmentada hacia público más joven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>24,1 millones de accesos</b>, con un crecimiento interanual del 5%</li> <li>Se ha superado el 85% de accesos fijos paquetizados con ofertas DUO y TRI</li> <li>Se ha incrementado en más de 20 puntos porcentuales el <i>Service Level</i> de Atención Técnica a clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la calidad de la red móvil</li> </ul>
Brasil 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha unificado la marca, impulsando los atributos diferenciales de la Compañía y ampliando las posibilidades de conexión</li> <li>Convergencia del canal de atención al cliente</li> <li>El mejor resultado de la AIF (<i>Service Performance Index</i>), Anatel - Agência Nacional de Telecomunicaciones en telefonía móvil</li> <li>Lanzamiento de la plataforma de IPTV y la aceleración de la fibra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración de sistemas de contabilidad de accesos de línea fija (10,6 millones de accesos), móvil (76,1 millones) y televisión (601 mil accesos)</li> <li>Crecimiento de planta de 4,9%: se gestionan <b>91,4 millones de accesos, 80 millones de contratos al mes</b> recibidos por todos los canales de atención</li> <li><b>100.000 clientes atendidos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Focalización en el cambio que viene produciéndose en el negocio fijo y mantener el buen comportamiento del negocio móvil sacando ventaja de nuestra oferta de calidad</li> </ul>
Centro América 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónica se consolida como la operadora móvil de Centroamérica con mayor crecimiento en clientes</li> <li>En todas las operadoras de la región, la Compañía es líder en Satisfacción de Clientes (ISC); sobresaliendo inclusive en Nicaragua y en El Salvador como los mejores de Latinoamérica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha alcanzado casi la cifra de <b>10 millones de accesos</b>, logrando un crecimiento interanual del 23%</li> <li>Se ha <b>incrementado un 24%</b> la cobertura total y el 46% en la mancha de 3G</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foco en el conocimiento del cliente y en conservar el liderazgo en el ISC</li> </ul>
Chile 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de la oferta de banda ancha móvil y fija de alta velocidad, tanto de la tecnología VDSL como de fibra óptica, mejora continua de la oferta a través de la paquetización de servicios</li> <li>Lanzamiento de la nueva plataforma de servicio de TV sobre la IPTV</li> <li>Cambio de modelo de <i>Call center</i> con ejecutivos más capacitados para mejorar la resolutivez e indicadores de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El año cierra con más de <b>13 millones de accesos</b>, con un incremento interanual del 4% respecto al año anterior</li> <li>Destaca el <b>crecimiento de la operadora móvil en más de 5%</b> apalancado por el crecimiento del parque prepago y de <i>smartphones</i> y por el crecimiento del 6% en BAF y 8% en televisión en la operadora fija</li> <li>Destaca el crecimiento del parque de clientes de banda ancha de alta velocidad. Se cierra el año con más de <b>70 mil clientes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en satisfacción y transformar a compañía on-line</li> </ul>



País	Lo más destacado		Desafíos 2013
	Cualitativo	Cuantitativo	
Colombia 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación como la primera compañía de telecomunicaciones en el país con un porfolio convergente, comercializado bajo la marca única Movistar y captura de sinergias producto de la fusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de <b>14,1 millones de accesos</b>, con un crecimiento interanual del 3%</li> <li>Crecimiento de la <b>base de clientes</b> de banda ancha (+15%), televisión (+12%) y pospago (+10%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Captura del crecimiento del mercado de datos</li> </ul>
Ecuador 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crecimiento sustancial en la penetración de <i>Small Screen</i> (clientes con paquetes de datos contratados). Se ha pasado del 31% a 37% en el parque de Contrato y duplicado la penetración del parque de Prepago (del 3% a 6%)</li> <li>Lanzamiento de canal de Puntos de Venta Móviles que permitió crecer en captación de prepago en zonas como la costa, de baja participación de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El año cierra con más de <b>5 millones de accesos</b>, con un incremento interanual del 11% respecto al anterior</li> <li>Porcentaje de altas de <i>Planes Smart (bundle voz + datos)</i>, que pasó del 31% en 2011 al <b>56% en 2012</b></li> <li><b>El parque de Contrato creció 12%</b> durante 2012</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento del crecimiento del negocio tradicional</li> </ul>
México 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento de la campaña <i>Prepago cero</i>, hito en la estrategia de reducción de tarifas dentro de los planes <i>Todo destino</i></li> <li>Lanzamiento de nuevos planes de datos para desarrollar negocio de banda ancha móvil, destacando el lanzamiento de LTE</li> <li>Operador con mejor calidad de red y con menos quejas</li> <li>Mayor índice de satisfacción de clientes de la industria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los <b>accesos totales</b> ascendieron a <b>20,3 millones</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación del canal de ventas para el segmento valor</li> <li>Simplificación de procesos</li> </ul>
Perú 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renovación de tres concesiones móviles por 18 años y 10 meses</li> <li>Consolidación de la organización integrada Fijo-Móvil logrando una gestión convergente con buenos resultados para la Compañía</li> <li>Continúas mejoras de los planes de datos para fomentar la adopción de <i>smartphones</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de <b>20,3 millones de accesos</b>, con un crecimiento interanual del 8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo en el mercado de datos</li> </ul>
Venezuela 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foco en campañas comerciales para fomentar la adopción de la banda ancha móvil e impulsar la penetración de <i>smartphones</i></li> <li>Impulso servicios digitales con foco en televisión (DTH)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de <b>11,7 millones de accesos</b>, con un crecimiento interanual del 12%</li> <li>Se han alcanzado los <b>3,2 millones de smartphones</b>, para un total del 33% de la base de clientes</li> <li>Se ha duplicado el parque de clientes de televisión (DTH) para alcanzar <b>215.000</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener el liderazgo en <i>smartphones</i></li> </ul>

## Accesos por países

Millones



## KPIs negocio móvil

■ 2011 ■ 2012



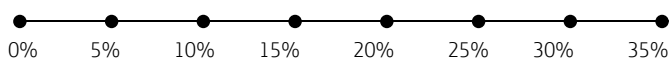
% clientes móviles de **contrato** sobre el total



% penetración de la banda **ancha móvil de Telefónica**



% penetración de 'smartphones' **sobre parque total de Telefónica**



primera vez desde marzo de 2011. Ese aumento se debe al impulso comercial de la banda ancha fija registrado en Telefónica España. Los accesos minoristas de banda ancha fija alcanzan una penetración del 46% sobre los accesos de telefonía fija (+1,5 puntos porcentuales interanuales).

## Una mirada al futuro

La óptima evolución del cuarto trimestre de 2012 respecto a los anteriores ofrece cierto positivismo sobre los cambios implementados en el modelo comercial de Telefónica, que han transformado su oferta de un modelo centrado en subsidios a otro más sostenible basado en la calidad y en el desarrollo de ofertas diferenciales que incrementan la fidelidad de los clientes.

Telefónica avanza en las políticas de *Customer Intelligence*, lo que le permite mantener precios diferenciados pero justos y poner el foco en la provisión de servicios digitales que puedan aprovechar sus activos. Asimismo, la Compañía apuesta por la calidad de la provisión de sus servicios, lo que les hace prestar especial atención a la calidad de la red, la experiencia del

# 67%

del parque total en Telefónica Latinoamérica

# 4%

de crecimiento en accesos móviles respecto a 2011

# 40

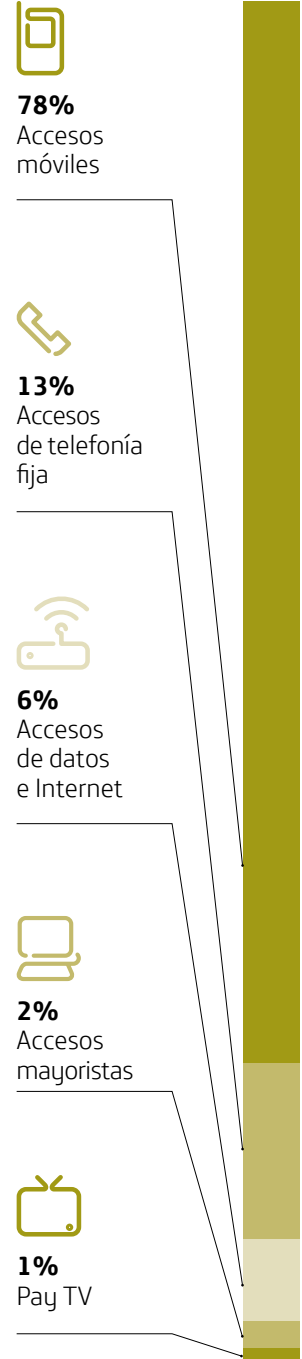
millones de accesos fijos en 2012

# 78%

de los clientes son de accesos móviles



**Clientes por tipo de accesos**



consumidor y ofrecer una atención multicanal a todos sus clientes.

A futuro, las palancas de crecimiento de los ingresos procedentes de los clientes estarán en Latinoamérica y el mercado de datos.

**Desafíos**

El Grupo Telefónica sabe que para el cliente resulta fundamental tanto la comunicación transparente como la simplificación de las tarifas. Se trata de que sus usuarios puedan percibir la competitividad de sus productos y servicios y su seguridad y flexibilidad para adaptarse a sus necesidades.

Telefónica ha consolidado una cultura de trabajo colaborativo y de compartición que ha permitido, a lo largo de los últimos años, intercambiar las mejores prácticas comerciales y de experiencia de cliente, llevándolas a todos los países en los que está presente.

En este sentido, el lanzamiento de Movistar Fusión a finales de 2012 ha supuesto para Telefónica España un paso importantísimo en el camino emprendido de poner al cliente en el

centro de su actividad. Para ello, se escucharon sus demandas a través de multitud de encuestas y entrevistas. Movistar Fusión tiene como señas de identidad el ahorro, la transparencia y la sencillez. Se trata de la primera oferta verdaderamente integrada del mercado español, con una sola factura que aúna el fijo, el móvil, la banda ancha fija y móvil, e incluso la televisión en un solo producto. Y, por primera vez, con la cuota de abono incluida en el precio.

Es importante destacar que productos como Movistar Fusión, por los que la Compañía apuesta claramente, contribuyen a un modelo más sostenible de sus relaciones con los clientes. El motivo es fácil: implican unas caídas significativas tanto del gasto total efectuado por el cliente como del *churn*, lo que hace que disminuyan los costes operativos para la Compañía y se incremente la cuota de mercado.

Por otra parte, las tasas de crecimiento económico y de penetración en Latinoamérica hacen ver que uno de los factores críticos del éxito de Telefónica estará en su capacidad de liderar la evolución del sector contrato móvil y de los *smartphones* en la región.

**3%**  
de crecimiento interanual en accesos totales

**12,1**  
millones de accesos de ganancia neta móvil

**13%**  
de los clientes son de telefonía fija

**2%**  
de los clientes son mayoristas



EL VALOR DE LA INNOVACIÓN

# La innovación como palanca de transformación al mundo digital

El desafío de un mundo cambiante y digital requiere una clara apuesta por la innovación aplicada a todas las divisiones y a una forma de hacer empresa.

Las actividades de Telefónica en I+D+i impregnan a todas las áreas de la Compañía y consiguen así una de las mayores redes mundiales de innovación del sector TIC

## Líneas de avance

Telefónica es consciente de que la innovación tecnológica resulta clave para el logro de ventajas competitivas sostenibles que permitan la diferenciación de los productos que desarrolla. Por eso, la I+D impregna todas las áreas de la Compañía, tanto las unidades transversales (Telefónica Digital y Telefónica Global Resources), como las operadoras locales. Respecto a cómo hacerlo, la Compañía considera que la forma de asegurar una ventaja diferencial en las actividades de innovación tecnológica pasa por la I+D. Ésta, combinada con la adquisición de tecnología, representa una manera eficiente de incorporar los productos más punteros.

Las actividades en I+D tienen lugar a través del trabajo de Telefónica I+D y de una gran variedad de empresas. Se consigue así una de las mayores

redes mundiales de innovación del sector TIC. Este modelo ha permitido la apertura de las plataformas de Telefónica a la colaboración de terceros, el apoyo a nuevas empresas de base tecnológica a través de iniciativas de capital riesgo y la entrada en compañías de interés tecnológico.

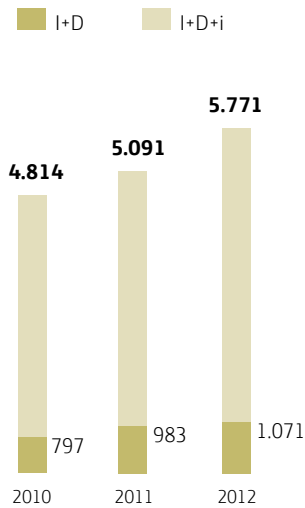
## Logros 2012

La Compañía celebra durante este ejercicio el 25 aniversario del nacimiento de Telefónica I+D. Y si esta división fue noticia en su día por tratarse de uno de los primeros centros de I+D privados de Europa, hoy vuelve a serlo por cumplir un cuarto de siglo. Durante estos años, Telefónica I+D se ha ido adaptando a las necesidades del negocio y ha entrado en el selecto grupo de las empresas que invierten más de 1.000 millones de euros en I+D. Actualmente Telefónica dispone

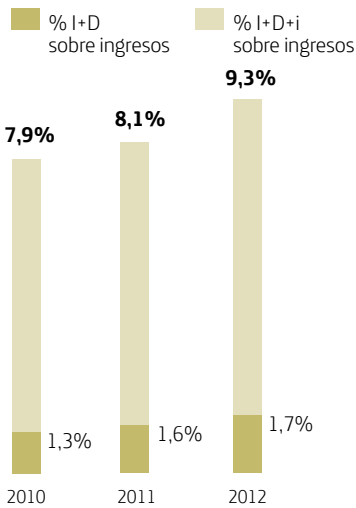
## Evolución del desempeño

### Inversión en I+D+i

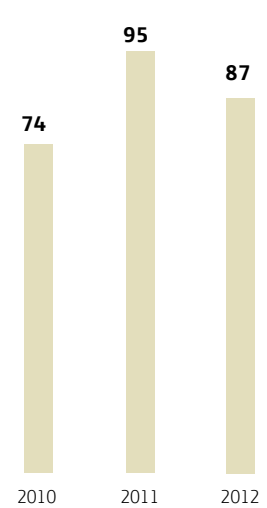
Millones de euros



### Porcentaje sobre ingresos



### Número de patentes



de centros de investigación en Estados Unidos, Israel, Reino Unido, Brasil y España, donde trabajan científicos y tecnólogos de más de 20 nacionalidades.

En 2012 destacan los siguientes logros:

- **TU Go.** Convierte el servicio telefónico en una *app* que se puede instalar en el dispositivo que el cliente considere más oportuno.
- **Firefox OS.** Creado con la voluntad de hacer teléfonos inteligentes que utilicen estándares web abiertos y que todas sus funcionalidades puedan desarrollarse con aplicaciones HTML5. Cuenta ya con el apoyo de más de 2.500 desarrolladores.

*Wayra* es uno de los proyectos de innovación más relevantes hoy en Telefónica. Se trata del vínculo que acerca las *startups* a la Compañía. Esta iniciativa abre un gran potencial para distribuir sus ideas y proyectos en los mercados en los que está presente la Compañía (con más de 300 millones de clientes) y acceso a su vasta red de *partners* y negocios en todo el mundo. Para la Compañía, este acelerador de empresas constituye el ámbito perfecto para identificar y ayudar a que el talento sea competitivo en el menor tiempo posible. Gran parte de los proyectos que *Wayra* impulsa están orientados a áreas estratégicas, que van desde aplicaciones OTT o servicios financieros hasta *cloud computing*. En 2012, Telefónica ha fomentado el trabajo de 180 *startups* de un total de 13.748 proyectos recibidos.

### Una mirada al futuro

El éxito de la innovación debe asentarse sobre un modelo global que aborde, además de la realización de los proyectos, herramientas que ayuden a la gestión de talento, el impulso de la creatividad, la generación de ecosistemas en base a la aceleración de empresas, el desarrollo de acciones que apuesten por la innovación, la protección y puesta en valor de los resultados y la medida y cuantificación de su retorno, entre otros valores.

Telefónica ha sabido adaptar durante los últimos 30 años su modelo de I+D+i para aprovechar las oportunidades y responder a las necesidades del negocio. Pero además, la Compañía no sólo se ha amoldado a ese contexto, sino que, con sus desarrollos, ayuda a construir futuro.

Cuando hace 25 años se creó Telefónica I+D, el Grupo centraba su actividad en España y las innovaciones se referían a telefonía móvil e Internet. Hoy, esta división se sitúa a la vanguardia tecnológica y, con ella, la Compañía está en condiciones de seguir jugando un papel clave en el desarrollo de las nuevas tecnologías futuras.

Pero esa labor puntera no la realizará Telefónica en solitario. La Compañía goza del privilegio de contar con uno de los mayores ecosistemas de innovación del mundo.

Otra oportunidad para el futuro es Telefónica Digital, creada para liderar y promover las oportunidades que ofrece este nuevo mundo.

Telefónica Digital ha trabajado en el desarrollo del sistema operativo móvil Firefox, basado en HTML5 con Mozilla



Desde 'Wayra', Telefónica ofrece a las 'startups' acceso a sus clientes, 'partners' y negocios

Su próximo objetivo: alcanzar 5.000 millones de euros en 2015, un importe que supondría un crecimiento en torno al 20% anual. Dentro de sus áreas de actuación, cabe destacar su aportación al desarrollo del sistema operativo móvil Firefox basado en HTML5 con Mozilla; el impulso de soluciones M2M en diferentes sectores acentuando su eficiencia (gestión de flotas, seguros, control de consumo de electricidad, *smart cities*); el diseño de alternativas de pago con móvil para la población no bancarizada en Latinoamérica; soluciones digitales de salud (*e-health*) y la creación de Telefónica Dynamic Insights, una nueva unidad global destinada a abrir nuevas oportunidades de creación de valor dentro del sector de *big data*.

### Desafíos

Aunque, como la mayor parte de las compañías, Telefónica mide la innovación a través de su esfuerzo en I+D+i, resulta clave determinar el retorno que produce este esfuerzo y que se refleja en el desarrollo de nuevos productos, plataformas, patentes y otros activos intangibles tecnológicos. Para su correcta identificación y generación, la Compañía creó hace cuatro años Telefónica Patent Office, una división que trabaja próxima a la actividad de los inventores de Telefónica I+D.

Como base de su negocio, Telefónica sigue considerando que el cliente es una de sus principales fuentes de inspiración a la hora de definir nuevas soluciones y plataformas tecnológicas. Para ello, la Compañía trabaja desde distintas vías. Si se consideran las primeras etapas del proceso de innovación, una de las unidades de Telefónica I+D más críticas es la de Experiencia de Usuario. A través de ella se definen, junto con los clientes, los servicios más novedosos. De forma paralela, también se desarrollan iniciativas en otras unidades de negocio del Grupo con una interacción directa con los usuarios finales. La idea es aprovechar toda esa información para retroalimentar el ciclo de creación.

Más allá de esa innovación, en Telefónica las actividades transversales con potencial tecnológico deben aumentar la eficiencia en la red y en sus operaciones. Además, tienen que apoyar los procesos de transformación de las infraestructuras de telecomunicación para que sean más ligeras, flexibles y moldeables. Se trata de que a través de la innovación en tecnologías y arquitecturas de red se mejore la capacidad de adaptación de Telefónica a los requisitos siempre cambiantes de los clientes y los servicios digitales. En otras palabras, es poner la innovación a trabajar para construir una compañía mucho más digital, una Telco Digital del siglo XXI.

Centros de investigación en **5** países

# 180

'startups' impulsadas desde 'Wayra'

**25** años de Telefónica I+D

# +5.771

millones de euros dedicados a I+D+i

Ejes de actuación	Logros 2012	Metas	Desafíos
<b>Esfuerzo global en I+D</b>	<b>1.071 millones</b> dedicados a I+D+i. A pesar de las dificultades económicas globales, la cifra refleja la tendencia al alza y la apuesta de la Compañía en este concepto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener el esfuerzo en <b>investigación y desarrollo</b> para asegurar la diferenciación de los productos y el incremento de la eficiencia de los procesos gracias a tecnologías propias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avanzar en la identificación de los resultados obtenidos en I+D para justificar su <b>rentabilidad</b></li> <li><b>Mantener o incrementar el peso de la I+D</b> dentro del esfuerzo inversor de la Compañía</li> </ul>
<b>Número de nuevas patentes en la cartera de activos intangibles</b>	<b>87 nuevas patentes</b> generadas por Telefónica I+D (de ellas, 54 han sido registradas por Telefónica Digital, 30 por Telefónica Global Resources y tres por Telefónica España)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar la generación de patentes dentro del Grupo Telefónica incidiendo <b>más en la calidad que la cantidad</b></li> <li>Enfatizar la protección de productos y tecnologías desarrolladas en la generación de nuevos activos que incrementen el valor del Grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación temprana de las <b>nuevas ideas</b> que pueden ser patentadas a lo largo de todo el Grupo y gestión de otros <b>activos tecnológicos intangibles</b> más allá de las propias patentes</li> </ul>
<b>Aceleración de startups a través de Wayra</b>	<b>8,6 M€</b> de financiación externa para empresas impulsadas por el proyecto <i>Wayra</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr que las <b>startups</b> incubadas en <i>Wayra</i> recauden más financiación externa para Telefónica en futuras rondas al terminar el periodo de aceleración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de la influencia, por parte de <i>Wayra</i>, para la selección de <b>startups</b> en los países en los que opera</li> <li>Fomentar el desarrollo de <b>capital riesgo y business angels</b> en los países donde opera Telefónica</li> <li>Facilitar el acceso a financiación para las empresas de <i>Wayra</i></li> </ul>

EL VALOR DE LO DIGITAL

# Hacia la economía digital

Los productos y servicios digitales de Telefónica aceleran el crecimiento del mercado con inversiones, colaboraciones y empresas mixtas.

Telefónica ofrece soluciones digitales clave para la nueva sociedad en servicios financieros, comunicación entre máquinas, salud, publicidad, vídeo y medios, seguridad y 'cloud computing'

## Líneas de avance

El objetivo es transformar Telefónica en una Telco Digital por medio de soluciones digitales que resuelvan las nuevas necesidades de la sociedad. Para lograrlo, Telefónica lanza al mercado nuevos productos y servicios categorizados en siete divisiones. Se trata de: servicios financieros, M2M, *ehealth*, publicidad, vídeo y medios, seguridad y *cloud computing*. Para ello, su intención es asociarse, invertir, o potencialmente adquirir otras empresas.

## Logros 2012

En 2012, las soluciones digitales de Telefónica reportaron a la Compañía unos ingresos de 2.400 millones de euros.

### Servicios financieros

El teléfono móvil se está convirtiendo cada vez más en un elemento principal en las vidas de las personas. Cuenta, entre otros, con el potencial de transformar la forma en la que la gente realiza sus pagos y lleva su dinero. Telefónica está convencida de que este dispositivo se convertirá en una puerta a servicios como tarjetas de crédito y débito, transferencias económicas y tarjetas de fidelidad hasta que, por último, el móvil sustituya al monedero físico. En este sentido, la Compañía pretende ser un líder mundial en la provisión de servicios financieros digitales a través del monedero móvil.

El Grupo también se ha comprometido a trabajar con un abanico amplio de socios financieros para incrementar el ecosistema del comercio móvil en general. Un ejemplo sería MFS: una empresa mixta entre Telefónica y MasterCard que desarrollará en Brasil soluciones de pago por medio de la telefonía móvil. Su primer producto, que se lanzará en mayo de 2013, consiste en una cuenta prepago a la que se accederá a través del teléfono móvil y una tarjeta MasterCard que permitirá a los consumidores transferir dinero a otras personas, realizar compras en comercios, recargar sus teléfonos y realizar otras transacciones financieras. El servicio responderá, en primer lugar, a los requisitos de pago de los clientes de Telefónica Vivo que no tienen cuentas bancarias, permitiéndoles así su inclusión financiera. Sin embargo, los usuarios que ya las tienen también podrán aprovechar sus ventajas. El dinero en metálico se podrá transferir a cuentas prepago en tiendas de telefonía móvil, supermercados y kioscos. Otro caso práctico de servicio financiero es *Direct to Bill*, que permite realizar compras virtuales a través del teléfono móvil. Para ello, Telefónica ha firmado acuerdos con Facebook, Google, Microsoft y RIM. Tanto si el usuario compra una aplicación, juego para el móvil o realiza una compra a través de una *app*, *Direct to Bill* permite cargar el pago a una cuenta del teléfono móvil o tarjeta prepago, evitando así la necesidad de utilizar una tarjeta de crédito. Estudios recientes de MACH han descubierto que más de un tercio de los usuarios europeos de *smartphones* han pagado por aplicaciones directamente a través del operador.





### M2M

Las comunicaciones *Machine to Machine* están transformando la forma de trabajar de las industrias del mundo entero. Tras más de 100 años de innovaciones en la forma en la que la gente se comunica, la apuesta de Telefónica para los próximos años es desarrollar comunicaciones entre máquinas.

Este nuevo sistema, que está revolucionando la forma de operar de todo tipo de industrias y empresas, permite trabajar con las cadenas de suministro de una forma más sostenible, barata y eficiente, así como crear nuevos modelos de negocio.

Telefónica, como líder en la industria de las telecomunicaciones, quiere proveer a sus clientes con las mejores soluciones M2M, respaldada por sus sólidas ventajas: escala global, amplia cartera de servicios M2M de valor añadido y la mejor red de comunicaciones. Un ejemplo es *Pago como conduzco*, una póliza de seguro de vehículos que calcula la prima teniendo en cuenta los hábitos del conductor. Este producto, desarrollado en España con Generali, también tiene el potencial de mejorar la seguridad en las carreteras, pues ofrece sugerencias basadas en los hábitos de conducción del asegurado que podrían ser útiles para mejorar su forma de circular.

### 'Ehealth'

Telefónica considera que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen importantes

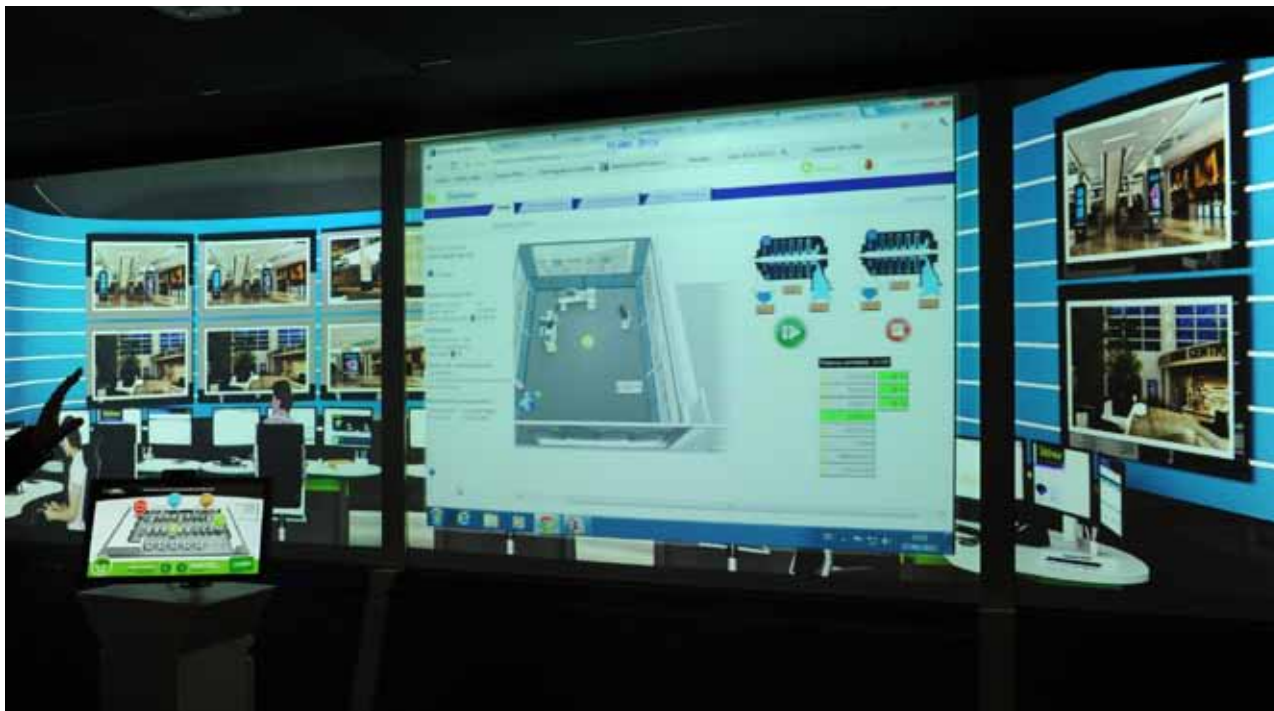
ventajas para resolver uno de los problemas que afrontan los gobiernos de todo el mundo: el aumento de los costes de sanidad producidos por el envejecimiento de la población. La Compañía es consciente que las TIC tienen el potencial para transformar la sanidad de una forma radical desde una doble vertiente. Por una parte, pueden mejorar la calidad del cuidado de los pacientes y permitir, además, una mayor eficiencia (desde la gestión de la demanda y el acceso hasta la gestión remota del usuario, la teleasistencia y teleconsulta móviles).

Por su parte, Telefónica ofrece productos y servicios innovadores a sanitarios y pacientes. Un ejemplo lo constituye Axismed, la empresa de gestión de cuidados crónicos más grande de Brasil, que el Grupo ha adquirido a través de la compra de un paquete accionario de control a finales de 2012. Este acuerdo permitirá a la Compañía acelerar el desarrollo de una propuesta completa de servicios de principio a fin en el creciente mercado brasileño de *ehealth*. Su objetivo: los proveedores de servicios sanitarios privados, clientes corporativos y los 90 millones de usuarios de Vivo en Brasil.

### Publicidad

El mercado de la publicidad móvil está creciendo rápidamente debido al potencial de estos dispositivos para lanzar comunicaciones muy específicas y orientadas a los clientes. A través de su equipo de publicidad, Telefónica puede aumentar su fortaleza en esta área, incluyendo

Los servicios de salud de Telefónica pueden mejorar la calidad del cuidado de los pacientes a la vez que ofrecen una mayor eficiencia



La cartera de servicios 'cloud' abarca todos los segmentos, desde multinacionales y administraciones públicas hasta pymes y microempresas

la base global de sus clientes, su importante conocimiento de la misma y la innovación en nuevos modelos de publicidad.

#### **Vídeo y medios de comunicación**

Telefónica es un proveedor líder de televisión de pago y servicios de IPTV en una serie de países de Europa y América Latina. Además, su Red de Entrega de Contenidos da a los propietarios de contenidos la capacidad de ofrecer a sus clientes la mejor experiencia de visionado en cualquier lugar, hora y dispositivo. Un ejemplo es *TokBox*, la plataforma líder de comunicaciones de vídeo, adquirida por Telefónica. Esta compra responde a la estrategia de la Compañía de impulsar la innovación en el negocio central de las comunicaciones, con capacidades que ahora se extenderán más allá de la voz y mensajería y que llegarán al vídeo en directo. Esta plataforma de vídeo permite el rápido desarrollo de los servicios de comunicaciones basados en vídeo en directo a través de la simple inclusión de la videollamada en páginas web y aplicaciones móviles. Telefónica aprovechará este producto para mejorar los servicios de comunicación que ofrece a las empresas y consumidores clientes, añadiendo comunicaciones de vídeo basadas en web para multiplataforma a sus capacidades existentes de voz y mensajería.

#### **Seguridad**

Telefónica proporciona un amplio abanico de gestión de servicios de seguridad para multinacionales que aseguran la integridad

del tráfico en sus redes. Incluyen correo electrónico limpio y seguridad de la web así como protección contra los ataques al servicio. Para los clientes, Telefónica está desarrollando diversos productos que protegen los dispositivos móviles y los PC contra virus y *malware*, así como servicios de filtro de contenido y protección de menores.

#### **'Cloud computing'**

Telefónica tiene una cartera de servicios *cloud* de alto nivel que incluyen todos los segmentos, desde grandes multinacionales y administraciones públicas hasta pymes, microempresas y mercado de consumo. Además, sus productos están destinados a distintas áreas (servicios de infraestructura de apoyo a la misión de cargas de trabajo empresariales críticas, mercados para *software* como servicio, servicios de *cloud* personales y un grupo totalmente innovador de *servicios en la nube* previstos para dispositivos inteligentes). Un ejemplo son los *Servidores Instantáneos*, una oferta de infraestructura como servicio que se distribuye bajo demanda *cloud computing* de alto rendimiento para desarrolladores, negocios digitales y multinacionales. Los clientes se benefician de la garantía de un acuerdo de servicio líder en el mercado (SLA) de un 96,996% anual, respaldado por una compensación económica en caso de incumplimiento. Los *Servidores Instantáneos* también reducen los costes operacionales, lo que permite a los clientes cumplir con más cargas de trabajo por máquina

Producto/Área de negocio	Avances
<b>Big data / Telefónica Dynamic Insights</b>	<i>Smart Steps</i> , actualmente en periodo de prueba por clientes de Reino Unido
<b>Servicios financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de monedero electrónico lanzados en Reino Unido (<i>mcommerce</i>, <i>money messages</i>), Alemania (NFC, <i>money messages</i>) y República Checa (NFC)</li> <li>• <i>Wanda</i>, lanzado en Argentina y Perú / nuevo CEO anunció proporcionar el monedero electrónico de Telefónica durante la muestra de GSMA NFC</li> </ul>
<b>Publicidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Joint venture Weve, operativa en Reino Unido</li> <li>• Colaboración global con Sprint</li> <li>• Expansión del modelo de medios de O2 a Brasil</li> </ul>
<b>Ehealth</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensayos de gestión remota de pacientes en Reino Unido y España</li> <li>• Adquisición de Axismed en Brasil</li> </ul>
<b>Vídeo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma global de vídeo lanzada en colaboración con Microsoft. Primeros despliegues en Brasil, España y Chile</li> </ul>
<b>Cargo a la factura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración global con Facebook, Google, RIM y Microsoft. Integración de Google Play en funcionamiento en España y Alemania</li> <li>• BlueVia, centrándose en IPAs pagos – también combinando pagos IPAs de Telenor</li> </ul>
<b>TU Me</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un millón de usuarios registrados aproximadamente</li> </ul>
<b>'Cloud'</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servidores Instantáneos</i> disponibles a nivel global (producto IaaS)</li> <li>• Colaboración con Feed Henry para proveer de tiendas <i>one stop</i> a empresas para crear, gestionar y albergar sus aplicaciones</li> </ul>
<b>M2M</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de vehículo <i>Pago como conduzco</i>, lanzado en España con Generali</li> <li>• Plataforma inteligente de gestión M2M disponible en España y Brasil; pronto se lanzará en Chile, Argentina y la República Checa</li> <li>• Plataformas de <i>Smart metering</i> lanzadas</li> <li>• Proveer servicios M2M a General Motors' OnStar fuera de Estados Unidos</li> <li>• Parte de la Alianza M2M global junto a KPN, DoCoMo, Rogers, Singtel, Telstra, Vimplecom y Etisalat</li> </ul>

virtual (si se compara con otros servicios de *cloud* públicos). Sus usuarios pueden adquirir, gestionar, monitorizar y controlar sus servidores virtuales de forma rápida y sencilla a través de la *website* en todo momento; y sólo pagan por el tipo de servicios *cloud* que requieren y el tiempo que los utilicen. La infraestructura de los *Servidores Instantáneos* se construye sobre la infraestructura *cloud* de Joyent: una arquitectura de alto rendimiento que es, a su vez, la única solución específica construida para alimentar aplicaciones móviles, empresariales y web en tiempo real.

### Una mirada al futuro

El mundo está haciéndose cada vez más digital, ya sea porque los consumidores quieren entretenimiento y comunicarse o porque las empresas buscan clientes de diferentes maneras o hacer sus negocios de forma más efectiva. En ese entorno, el objetivo de Telefónica Digital es ir más allá de la conectividad y transformar Telefónica en

una Telco Digital por medio de la creación de nuevas soluciones digitales que solucionen las necesidades de la sociedad.

La revolución digital toma forma condicionada por tres grandes tendencias:

- Una explosión de la demanda de servicios digitales. Allá donde esté la gente, quiere estar conectada.
- Los *smartphones*, que abren el mundo digital al gran público. Estos dispositivos, al tiempo, están viendo su velocidad de datos incrementarse de forma significativa.
- Las empresas utilizan tecnología digital para transformar la forma de hacer negocios: se está produciendo un cambio radical en la experiencia cliente, los procesos operacionales y los modelos de operar.

Esta realidad presenta grandes oportunidades para la industria, pero también importantes retos.

EL VALOR DE LOS PROFESIONALES

# Un equipo para una empresa de futuro

El mercado de las telecomunicaciones exige ser ágiles, globales, digitales y líderes. Por ello, Telefónica ha incorporado estos comportamientos a todos los sistemas de evaluación del desempeño de sus profesionales.

Mediante el programa 'Talentum', Telefónica ha incorporado más de 1.500 jóvenes profesionales a su proyecto

## Líneas de avance

Telefónica trabaja en varios frentes para garantizar la mejora de las ratios de productividad de su plantilla. Lo hace en un entorno macroeconómico complejo y en un sector que está redefiniendo sus reglas de juego en todos los ámbitos (tecnológico, estructuración de la competencia, regulación...).

Esa realidad cambiante implica que otra de sus prioridades sea la identificación y desarrollo de sus capacidades clave para seguir siendo una de las teleoperadoras líderes del sector. Por ello, las políticas de gestión del talento de empleados deben asegurar que se reclute y potencie a los mejores profesionales, los líderes del futuro.

De forma interna, Telefónica impulsa que todos sus empleados participen de una forma activa en transformar radicalmente la forma de trabajar en la Compañía. Se trata de construir una organización más centrada en el cliente, más ágil, más global y más digital, y, por todo ello, más líder.

## Logros 2012

Telefónica Europa puso en marcha el programa *Talentum* con el objetivo de incorporar jóvenes profesionales en todas las regiones. Más de 1.500 trabajadores se unieron al proyecto en el año 2012.

Como palanca clave para potenciar la transformación de Telefónica se lanzó el nuevo modelo global de gestión *Performance*, que en 2012 se aplicó a todos los directivos de la Compañía. Este patrón contempla tanto la consecución de resultados (el qué), como la forma de conseguirlos (el cómo, medido en base a los comportamientos de transformación de la Compañía: foco en cliente, ágil, global, digital y líder).

Las políticas y planes de Telefónica en materia de gestión de recursos humanos siguen apostando por mejorar el nivel de satisfacción y compromiso de los empleados. En 2012 fue del 79% (2,5 puntos porcentuales más que el año anterior). Por otro lado, Telefónica fue listada como una de las mejores multinacionales en el ranking de *Great Place to Work 2012*; la Compañía se posicionó en el puesto 13.

**1.500**  
incorporaciones  
gracias al  
programa 'Talentum'

**+2,5**  
puntos porcentuales  
en satisfacción  
de los empleados



## Una mirada al futuro

Para una mejor operatividad, las políticas de gestión de personas de Telefónica consideran las tendencias sociodemográficas de cada región en la que opera. Así, la Empresa tiene en cuenta aspectos relevantes como la presencia al mismo tiempo de generaciones diferentes (*baby boomer*, generación X y generación Y), la escasez de talento, la gestión de conocimiento globalizada en la red, el impacto de las nuevas tecnologías en el puesto de trabajo (*bring your own device*, flexibilidad, conectividad permanente), etcétera.

Para asegurar el liderazgo en el nuevo entorno digital será clave contar con las capacidades del negocio en el futuro. Por ello, la Compañía va a

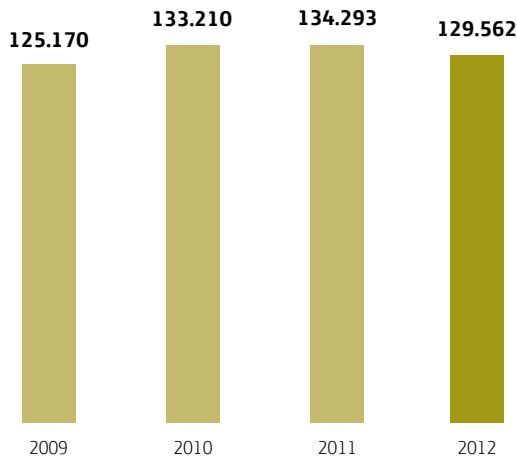
ampliar el programa *Talentum*, un proyecto que nació en Telefónica Europa, al resto del Grupo. Esta iniciativa quiere atraer a profesionales con habilidades, aptitudes, espíritu innovador y nuevas ideas (*fresh thinking*).

Asimismo, las nuevas condiciones del negocio y del entorno exigen una adaptación más rápida, una organización más ágil y unos procesos más simples. Esta transformación tiene que ser interiorizada por los empleados del Grupo Telefónica. Eso implica abordar nuevas formas de trabajar, un cambio cultural y conseguir funcionar con una organización más sencilla.

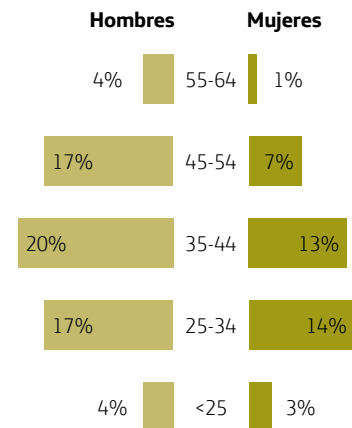
Además, la Empresa va a impulsar más la movilidad interna de sus profesionales en el Grupo para asegurar la diversidad y satisfacer

## Evolución de la plantilla sin Atento

Número de empleados



## Pirámide de edades



Telefónica fue listada como una de las mejores multinacionales para trabajar en el ranking de 'Best Place to Work'

las necesidades de nuevos negocios y oportunidades globales.

Los programas de desarrollo, especialmente los de *Universitas Telefónica*, estarán al servicio de la transformación de la Compañía y la evolución del estilo de liderazgo de sus ejecutivos.

### Desafíos

La velocidad de los cambios obliga a la Empresa a adaptarse a ellos con más velocidad, un ritmo que no puede tampoco ir en contra de la calidad y buen hacer del negocio.

Sólo con un equipo comprometido y alineado con las aspiraciones y valores de la Compañía podrá adaptarse a las transformaciones requeridas.

Otro factor clave para Telefónica en los próximos años será la gestión de capacidades críticas, saber responder a un entorno de alta incertidumbre. Así, el foco y las áreas para las que habrá que

estar preparado en el futuro próximo serán principalmente:

- Marketing
- Tecnología
- Nuevos negocios
- Perfiles digitales

En esta tarea será fundamental encontrar el equilibrio entre el desarrollo interno de capacidades y su adquisición.

Para conseguir esas habilidades y *know how* resulta clave establecer Telefónica como empleador de referencia en el ámbito de las telecomunicaciones y los negocios digitales.

Será vital contar con la mejor información de su plantilla para mejorar la toma de decisiones de una forma más rápida y eficaz.

## 133.263

empleados en total, un número menor que en 2011 por la desinversión de Atento

## 2.546

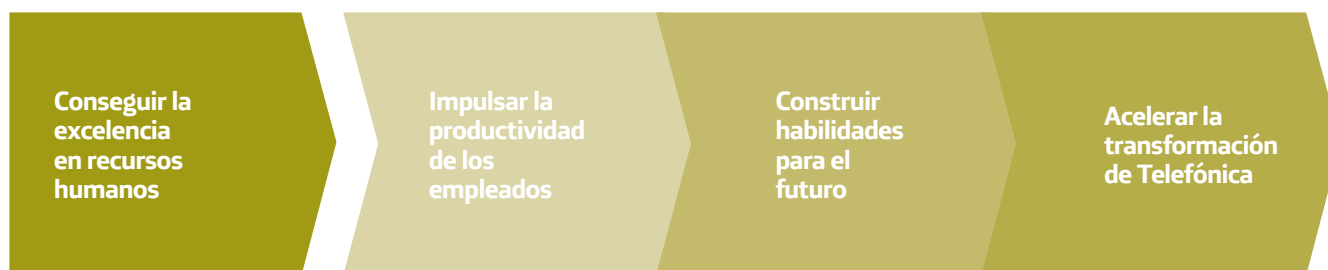
participantes en 40 programas de 'Universitas'

Ejes de actuación	Logros 2012		Metas	Desafíos
<b>Impulso de la productividad del equipo de profesionales</b>	Una plantilla más <b>ajustada al negocio</b>	<b>+ 2,7%</b> de mejora en los índices de jerarquización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacia una planificación estratégica de <b>recursos</b></li> <li>Organizaciones más planas con <b>empleados empowered</b></li> <li>Asegurar la gestión del cambio en el proceso de <b>simplificación de la Compañía</b></li> </ul>	Gestionar diferentes generaciones y culturas
<b>Construcción de capacidades para el futuro</b>	Lanzamiento en Europa del <b>programa Talentum</b>	<b>+ 1.500</b> incorporaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gestión de capacidades críticas</b> para el negocio</li> <li><b>Extender la iniciativa Talentum</b> para todo el Grupo Telefónica</li> <li>Impulso de la <b>movilidad</b> interna del talento</li> </ul>	La escasez de talento está intensificándose en ciertos sectores y perfiles
<b>Aceleración de la transformación de la Compañía</b>	Nuevo modelo global de <b>Performance</b>	<b>79%</b> nivel de satisfacción y compromiso de empleados <ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónica, nº 13 del ranking <i>Best Place to Work</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extender el modelo para <b>toda la plantilla</b> de Telefónica</li> <li>Evolución del estilo de liderazgo apoyado en <b>Universitas Telefónica</b></li> <li>La capacidad de <b>adaptación rápida</b> al cambio, clave para el proceso</li> </ul>	Entorno de negocio muy cambiante e incierto

### Agenda

Transformación en RR. HH.

Apoyo al negocio



**19,4%**  
aumenta la ratio de mujeres directivas

**+ de 3.000.000**  
de horas de formación

**13º**  
empresa en el ranking de multinacionales 'Best Place to Work'



EL VALOR DE LO GLOBAL

## Una escala competitiva

Recursos Globales ha jugado un papel vital en la transformación operativa de Telefónica. Entre sus apuestas, la homogeneización y simplificación de aplicaciones y del catálogo de dispositivos, junto con el crecimiento de los ingresos en los negocios multinacionales. Todos ellos han supuesto unas eficiencias de unos 1.000 millones de euros.

Siete grandes proyectos de eficiencia para el modelo operativo: Operaciones y Red, TI, Dispositivos, Compras, Global Solutions, Servicios Globales y Recursos Humanos

### Líneas de avance

El modelo de Recursos Globales se basa en la optimización de los beneficios de la escala de la Compañía, la búsqueda de mayores eficiencias en su modelo operativo y el avance de las capacidades de sus áreas globales. Para ello se estructura en siete grandes áreas: Operaciones y Red, TI, Dispositivos, Compras, Telefónica Global Solutions, Servicios Globales y Recursos Humanos.

Desde el área de Red y Operaciones se impulsa la eficiencia en herramientas de transformación digital desarrollando capacidades que permiten hacer de las redes de Telefónica un elemento diferencial respecto a la competencia.

El objetivo del área de Tecnologías de la Información (TI) es impulsar a la Compañía a convertirse en una Telco Digital mediante la simplificación de aplicaciones, la excelencia en la producción y la construcción de tres nuevos centros de datos. Todo ello, con el apoyo de Telefónica Global Technology (TGT) como

compañía interna para servicios TI. Con respecto a los dispositivos, se ha buscado potenciar la relevancia de Telefónica en el mercado como compañía global. Para ello, la Compañía está aumentando las sinergias y elaborando un catálogo común.

Desde el área de Compras se fortalecen las ventajas de la escala de Telefónica mediante una gestión global y estratégica, basada en una estructura organizativa matricial. Este sistema se administra bajo una normativa, procesos y sistemas únicos y unos estrictos principios de actuación.

Telefónica Global Solutions, que dirige los negocios de multinacionales, mayorista y *roaming*, gestiona la relación con grandes clientes multinacionales y *carriers* para mejorar su experiencia y consolidar los procesos operativos y comerciales.

La división de Servicios Globales, por su parte, ha perseguido acelerar el modelo de servicios



Ejes de actuación	Logros 2012	Metas	Desafíos
<p>Gestión global de las redes y operaciones, que ha posibilitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener unos requisitos comunes para hacer compras de tecnologías de red de nueva generación</li> <li>Compartir redes</li> <li>Homogeneizar soluciones y procesos</li> </ul>	<p><b>Más del 20%</b> de ahorro TCO por compartición de red en Reino Unido (Beacon)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolución hacia redes todo IP</li> <li>Fortalecimiento de la inteligencia de red e impulso a su virtualización</li> <li>Pragmatismo en la compartición de redes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar en la eficiencia de las redes y operaciones</li> <li>Transformar la infraestructura de Telefónica en busca de una entidad más ágil, flexible y moldeable</li> <li>Capacidad de adaptar la red a las necesidades rápidamente cambiantes de los clientes y servicios digitales</li> </ul>
<p>Tecnologías de la información que impulsan a Telefónica a ser una Telco Digital</p>	<p><b>3</b> nuevos centros de datos (ES, BR y MX), referentes mundiales, para consolidación y servicios <i>cloud</i></p> <p><b>15%</b> de reducción de aplicaciones y transformación en todas las operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad para explotar el potencial de <i>big data</i>, productos digitales y servicios <i>cloud</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplificar el negocio en todas sus dimensiones: productos, políticas y procesos, al mismo tiempo que evolucionan el talento y la cultura de TI, que serán claves para alcanzar el éxito en el mundo digital</li> </ul>
<p>Aprovechar los beneficios de la escala global de la Compañía en los dispositivos móviles</p>	<p><b>&gt; 80%</b> del gasto total en dispositivos negociado globalmente</p> <p><b>95%</b> del valor en <b>&lt; 100</b> referencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora continua de las capacidades de gestión del ciclo de vida del cliente</li> <li>Mercado más equilibrado, tanto en fabricantes como en sistemas operativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover un entorno más <i>amigable</i>, que mejore la relación con los clientes</li> <li>Concentración de agentes relevantes en los distintos segmentos del mercado (tendencia a duopolio)</li> <li>Dificultad de nuevos dispositivos y sistemas operativos para hacerse un hueco en el mercado</li> </ul>
<p>Gestión global de compras</p>	<p><b>42%</b> del volumen de compras agregadas</p> <p><b>Más del 80%</b> de las adjudicaciones son a proveedores globales</p>	<p>Compras como generador de valor sostenible e2e:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De la especificación a la facturación</li> <li>Completar la integración <i>end-to-end</i> de los sistemas de compras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar impulsando la colaboración con proveedores locales.</li> <li>Telefónica como motor clave de desarrollo en los países en los que tiene presencia</li> </ul>
<p>Explotación de los negocios internacionales aprovechando la fuerza global de Telefónica Global Solutions</p>	<p>Crecimiento de los negocios a doble dígito</p>	<p>Objetivo de <b>incrementar</b> el negocio gestionado en 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimismo por la posición global de la Compañía en entornos con fuerte crecimiento, como Latinoamérica</li> </ul>
<p>Generar eficiencia para las actividades de soporte con servicios excelentes en calidad</p>	<p><b>9,11/10</b> nivel de satisfacción de clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación del modelo global</li> <li>Avances en la eficiencia a través de la optimización de costes, la extensión de las mejores prácticas y la homogeneización de procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mercado de actividad creciente debido a la tendencia hacia la externalización de actividades no <i>core</i></li> <li>Resistencia al cambio</li> <li>Internalización de actividades</li> <li>Entorno económico adverso</li> </ul>



En 2012 más del 80% de las adjudicaciones son a proveedores globales

compartidos de ámbito global. Los retos son la consistencia y control de los procesos y el incremento de la eficiencia, al tiempo que se reducen costes y se explota al 100% el uso de las nuevas tecnologías.

### Logros 2012

Telefónica Recursos Globales afianzó su modelo operativo para ayudar al Grupo a optimizar los beneficios de su escala global y conseguir mayores eficiencias y mejoras en el *time to market*.

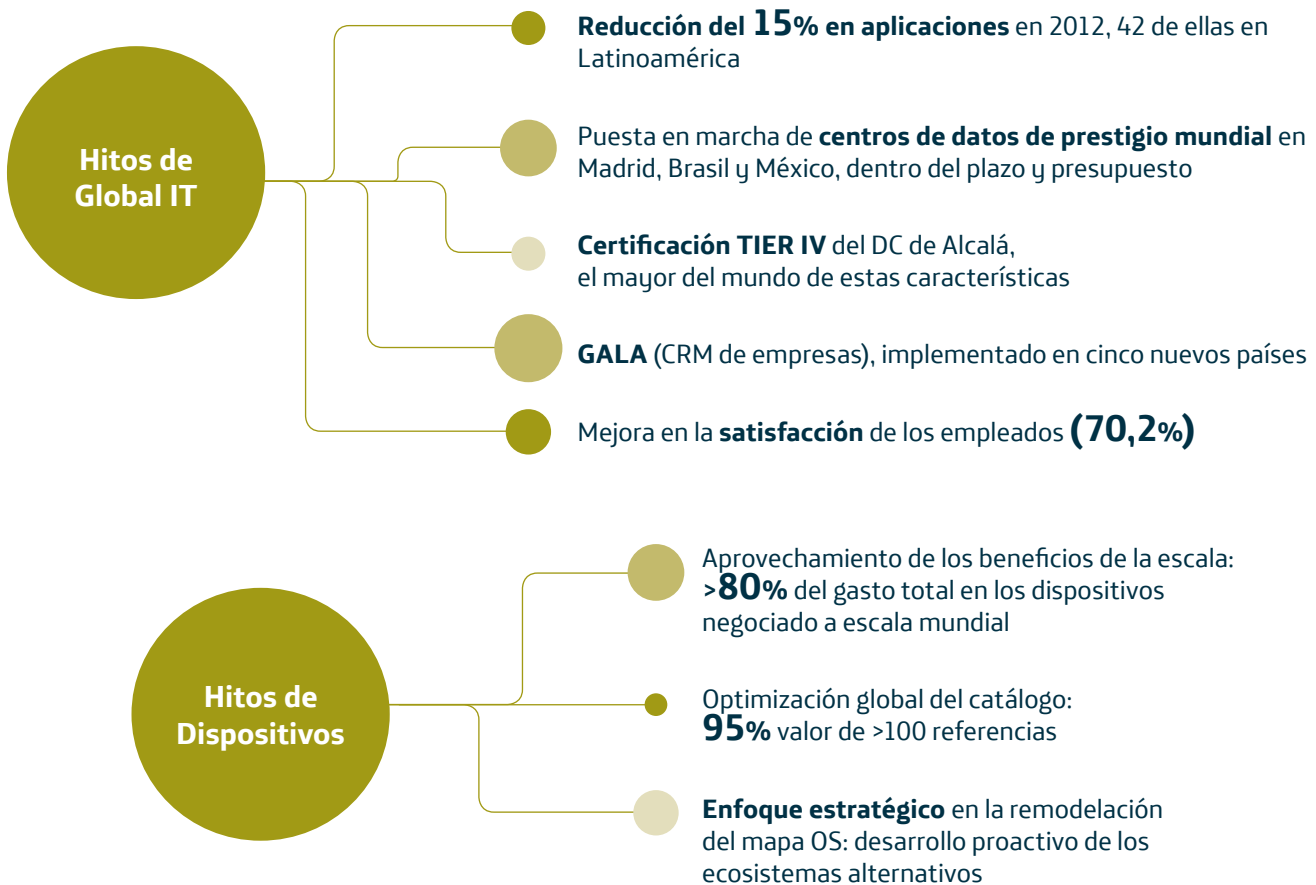
Las iniciativas del área de Red y Operaciones han supuesto eficiencias importantes. Algunas de ellas son:

- Consolidación de un mapa técnico global para el despliegue de redes de nueva generación.
- Evolución de la red de transporte desde una perspectiva global.
- Definición global de las especificaciones del equipamiento en casa del cliente.
- Compartición de redes. En Reino Unido se propuso, junto a Vodafone, un modelo de compartición y despliegue de la red móvil en sus

tecnologías 2G, 3G y 4G, así como en la red de transmisión (*backhaul*).

- Operaciones de red. Se han logrado eficiencias a través de la homogeneización global de soluciones y procesos, la construcción de emplazamientos móviles y la estandarización de contratos de soporte y de logística, mantenimiento y reparación de piezas de repuesto, así como de la reducción del consumo de energía.
- Soluciones comunes de inteligencia de red en torno a la exposición (vía APIs) de sus capacidades de red y armonización de las plataformas de servicio.
- En cuanto a la innovación en este campo, desde Telefónica I+D se ha impulsado el ecosistema de virtualización de red.

En 2012 el área global de TI aceleró su transformación mediante la simplificación de aplicaciones (un 15% menos), especificando una arquitectura de sistemas común, y la excelencia en la producción tanto para los servicios globales (SAP y correo-e) como los locales. Destacan las acciones llevadas a cabo a este respecto durante algunos eventos significativos, como las Olimpiadas en Londres o la campaña de Navidad.



Además, el modelo de gestión de la producción se cambió con dos *clusters* (Europa y Latinoamérica). También se construyeron tres nuevos centros de datos en México, Brasil y España.

Otro hito fue la profesionalización de TGT (Telefónica Global Technology) como empresa interna del Grupo para servicios TI: cuenta con más de 1.000 empleados y opera en cuatro países. Finalmente, queda resaltar el esfuerzo en la redefinición del equipo del área, al que se incorporó nuevo talento, al tiempo que se potenciaban las capacidades existentes.

Con respecto a los dispositivos móviles, el valor negociado globalmente, concentrado en 100 referencias, aumentó hasta el 80%. De esta forma, la eficiencia mejoró trimestralmente. Además, se está trabajando con todas las unidades de negocio para que Telefónica disponga de un mapa de proveedores y sistemas operativos más equilibrado.

El área global de Compras, transversal a toda la Compañía, se centró en las 150 negociaciones principales (más del 50% del volumen de compra) y en avanzar en la cooperación con las distintas líneas de negocio. Así, se ha conseguido consolidar Telefónica Global Services (TGS) como organización responsable de los procesos de negociación globales y se han generado nuevos ingresos para

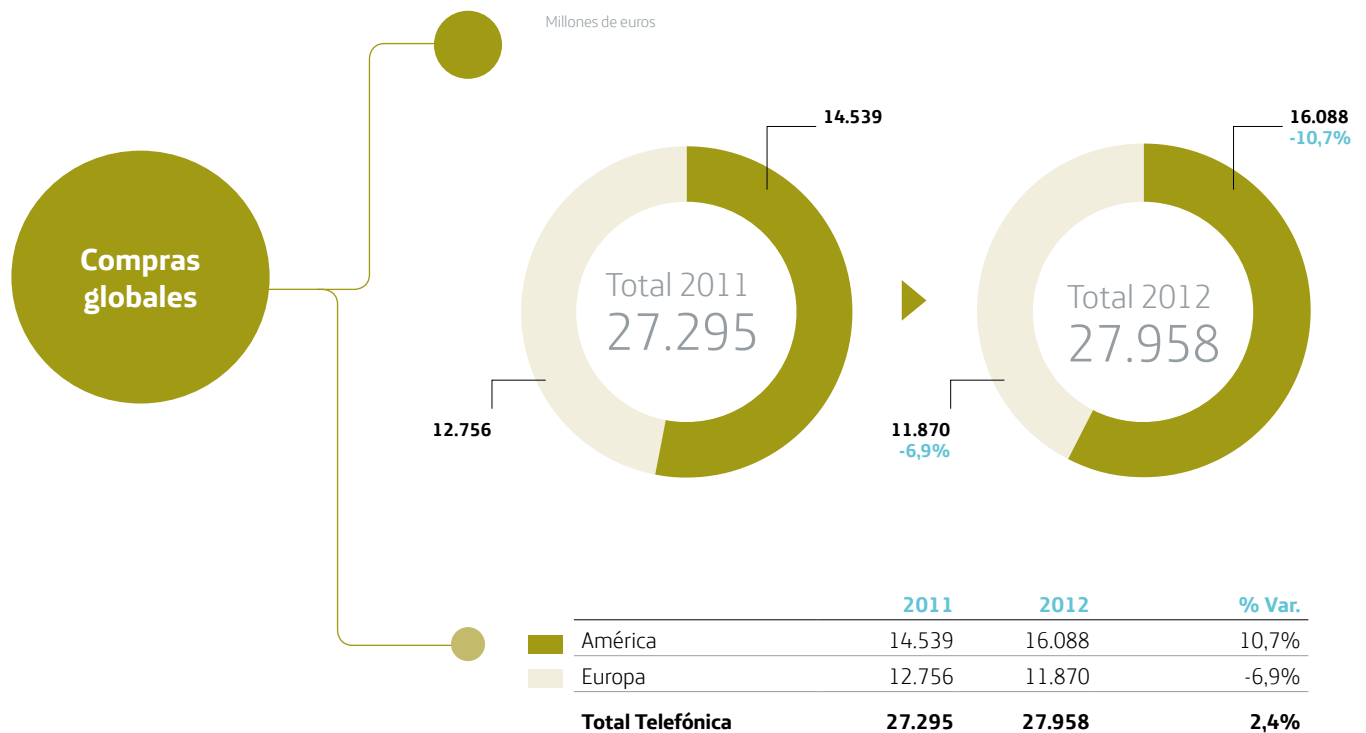
el Grupo a través de los servicios especializados de gestión eficiente de las compras. Además, se han establecido las bases para desarrollar un modelo de compras *extremo a extremo*, con especial foco en las categorías globales.

Telefónica Global Solutions ha facturado un incremento anual de ventas superior al 20% en MNCs, gracias a los grandes contratos logrados. Además ha reforzado sus alianzas estratégicas con acuerdos con Singtel, Softbank y Bouygues. En 2012, además, empezó a gestionar la CDN y el *roaming* de América Latina, y ofreció el primer servicio estandarizado de Global Managed Mobility y Global Managed WAN.

Por primera vez, se ha medido de manera global la satisfacción de los clientes multinacionales de Telefónica, lo que ha permitido diseñar más de 50 planes para incidir en ese aspecto. Telefónica Global Solutions es uno de los grandes *players* a escala global en el negocio de IP y capacidad, y ya es un *Tier 1*. Además, en 2012 amplió la capacidad del cable submarino panamericano y reforzó la zona de Centroamérica con la creación de un nuevo cable, el PCCS.

Durante el ejercicio, el área de Servicios Globales, que incluía Atento y gestiona, avanzó hacia un modelo global de servicios compartidos. También

El estudio de la satisfacción de los clientes multinacionales de Telefónica ha impulsado el diseño de más de 50 planes de mejora



Adjudicado contra año presupuestario, cualquier fecha de gestión, excluyendo compra-venta de activos.

Todas las áreas de Recursos Globales buscan colaborar en la transformación de la Compañía en una Telco Digital

impulsó iniciativas para la mejora de las cadenas de suministro y logística. A final del año, Atento se vendió por más de 1.000 millones de euros, un hecho que contribuyó a la reducción de la deuda.

#### Una mirada al futuro

La situación actual de los mercados condiciona en cierto modo la manera de afrontar los negocios de la Compañía durante los próximos años. A la incertidumbre económica hay que añadir la influencia que tienen las decisiones normativas y regulatorias. Por ello, el enfoque de las distintas áreas de Recursos Globales está orientado a ayudar a la transformación de Telefónica en una Telco Digital.

Desde la perspectiva de Redes y las Operaciones, de ámbito global, las tendencias indican una evolución progresiva hacia infraestructuras más ágiles, flexibles y adaptables. Para ello, como Grupo, es clave avanzar en la consolidación de tecnologías y soluciones de inteligencia de red y en modelos de evolución de red comunes para aprovechar las ventajas de la escala global, así

como diseñar estrategias de compartición de red. Además, Telefónica debe seguir incidiendo en el afianzamiento de modelos y procesos comunes que consigan eficiencias por escala. También será muy relevante poder realizar pilotos de la tecnología de virtualización de red en las operaciones del Grupo.

Para tener éxito en su transformación en una Telco Digital, tiene un carácter crítico el hecho de disponer de una TI excelente. Además, para mantener un buen ratio TI costes/ingresos, el área Global de TI considera necesario conseguir un equilibrio adecuado de los recursos que se dedican a producción, crecimiento y transformación TI. Por todo ello, Telefónica debe proseguir en el proceso de simplificación, bajo un modelo de gestión que concentra la producción en *hubs*, reducir la infraestructura física y las instalaciones y disponer del mejor talento en TI.

El mundo de los dispositivos móviles está hoy dominado por un número reducido de firmas que trabajan tanto en terminales como en sistemas operativos. Por ello, la Compañía impulsa medidas



que conduzcan a aumentar la oferta para sus clientes, a la vez que promueve la incorporación de sus aplicaciones en los dispositivos, que deben soportar sus tecnologías (2G/3G/LTE). Todo ello se hace adecuando las iniciativas a la oferta comercial de Telefónica. El objetivo último: contribuir a crear un modelo de negocio sostenible (y monetizable) alrededor de la proliferación de *tablets* y *phablets* (*phone + tablet*).

Con respecto al negocio de los grandes clientes multinacionales, el reto de la Compañía pasa por combinar crecimiento y eficiencia al tiempo que se consolida el modelo global de Telefónica Global Solutions.

Telefónica opera en un mercado global de clientes multinacionales y *carriers* que ofrece grandes oportunidades de crecimiento. Por ello, es posible incrementar la cuota de mercado, asentar la presencia de Telefónica en Europa y América y reforzar sus capacidades en Asia, aportar soluciones innovadoras y repercutir de forma positiva en la experiencia y la satisfacción de sus clientes. Pero, además, la Compañía quiere hacerlo

liderando el despliegue de las infraestructuras internacionales y el desarrollo de plataformas globales.

Por último, con respecto a Servicios Globales, Telefónica contempla varias iniciativas para la transformación de sus actividades de *backoffice*. Los principales retos a los que se enfrenta están relacionados con la consolidación del modelo en aplicación. Esta área debe extender el alcance de sus servicios a todas las geografías y tipos de negocio, coordinar las diferentes líneas de trabajo para asegurar su coherencia con una visión de medio plazo e incrementar la rentabilidad y eficiencia. En otras palabras, debe ayudar al negocio a cumplir sus compromisos operativos y financieros, manteniendo los actuales niveles de excelencia en la calidad del servicio.

Mientras se consolida el modelo global de TGS, el reto es combinar crecimiento y eficiencia

EL VALOR DE LAS MARCAS

# Un porfolio de marcas que crea valor

Telefónica aúna esfuerzos para construir marcas reconocidas, confiables y diferenciales que puedan competir con éxito en el actual y complejo entorno digital.

Movistar, Vivo y O2 están consideradas entre las marcas más importantes del mundo

## Líneas de avance

Para Telefónica las marcas son activos intangibles de gran valor para el negocio, ya que vinculan a la Compañía de forma racional y emocional con los clientes. Por ello, su estrategia, recursos e inversión se centran en construir firmas fuertes y competitivas.

El modelo que sigue Telefónica otorga un papel institucional para la *masterbrand* Telefónica, que es la encargada de liderar las relaciones con empleados, accionistas e inversores, grandes clientes y multinacionales, proveedores públicos institucionales en el ámbito general. Por su parte, Movistar, O2 y Vivo son las marcas comerciales y, por tanto, las que se relacionan con los clientes, cada una en una geografía diferente.

Movistar y O2 están consideradas entre las 100 marcas más importantes del mundo. Adicionalmente, Telefónica cuenta con otras marcas independientes para negocios o iniciativas específicas en el ámbito digital (Tuenti, Terra, TU...), en operadores de móvil

de bajo coste (48, Foníc, Tuenti móvil...) y en innovación o aceleradoras de *startups* (Wayra).

## Logros 2012

Telefónica ha integrado bajo una marca fijo/móvil las operaciones de Brasil, bajo el nombre de Vivo, y las de Colombia, en el de Movistar, integrando de forma coherente la visión del consumidor.

En un entorno cada vez más global y digital, para responder a las necesidades de los clientes —que buscan relacionarse con empresas globales—, Telefónica definió y aprobó la estrategia de vincular la *masterbrand* Telefónica a las marcas comerciales bajo una estructura de *branded house* para aportarles los atributos de solidez, respaldo, liderazgo e innovación de una compañía global. Así Telefónica respalda con su logotipo todas las comunicaciones comerciales de Movistar, O2 y Vivo. De esta forma, se facilita que los clientes entiendan que se relacionan, además de con los productos de una marca con identidad propia,



**movistar**  
Compartida, la vida es más.

**Nuevo**

**Movistar TV HD**  
**Súbete a la TV en alta definición, tu televisor te lo pide.**

Antes veías televisión, ahora podrás disfrutar hasta 26 canales en HD a un precio que sí puedes pagar.

Pídelo al 01 8000 930 930.

Telefónica

Telefónica respalda con su logotipo todas las comunicaciones de sus marcas comerciales

vivo

**Aqui tem uma oferta que vai deixar você ainda mais conectado:**

**VIVO SPEEDY 15 MEGA GRÁTIS DURANTE 4 MESES COM WI-FI INCLUSO.**

Na assinatura de um pacote de TV HD. Após o período, apenas R\$ 49,90/mês.





**Vivo Speedy é a melhor opção para toda a família. Comprove:**

Ultravelocidades de até 100 Mega;  
Wi-Fi incluso;  
Maior estabilidade de sinal;  
Sem limite de downloads;  
Sem fidelidade e sem multa.


Se você já é cliente Vivo Pós, aproveite mais benefícios. Assine já! Ligue 103 15, acesse o site [www.vivotv.com.br/combo](http://www.vivotv.com.br/combo) ou vá até uma de nossas lojas.



vivo Conectados vivemos melhor.





# The Official Top 40 Now playing everywhere



O<sub>2</sub> Tracks puts the latest hits on your phone  
No streaming. Whatever your network

**Text TRACKS to 61202 or ask in store**

Selected internet enabled phones. Data and subscription charges may apply. See terms at o2.co.uk

## Mapa actual de Arquitectura de Marca

### Marca institucional



### Marcas comerciales

'Core business'





### Compromiso social e innovación









### Otras marcas

#### Comunicaciones

#### Contenidos

#### Verticales

#### Servicios
















La 'elasticidad' de las marcas de la Compañía ha permitido entrar y competir en el mundo digital

con una de las corporaciones más importantes y sólidas del sector. Por otro lado, la marca Telefónica obtiene así una mayor visibilidad y refuerza su imagen entre inversores, analistas y clientes multinacionales, lo que facilita el lanzamiento de ofertas globales, especialmente en el entorno digital.

La *elasticidad* de las marcas de Telefónica y sus atributos de innovación han permitido al Grupo entrar y competir en el mundo digital con importantes lanzamientos en servicios financieros (*Wallet*), de telemedicina o M2M, entre otros.

Además, se han creado dos marcas *low cost* (bajo coste) independientes para competir en el segmento joven europeo: 48 y Tuenti móvil.

### Percepción sobre las marcas

Movistar, O2 y Vivo están entre las marcas mejor consideradas por los clientes. Poseen una alta notoriedad: se encuentran en el primer y segundo puesto entre las mejor valoradas en todos los mercados donde están presentes.

O2 lideró el ranking *Digital Brand Champion* realizado por WIWO (*Wirtschaftswoche*) entre las 60 firmas más reconocidas en Alemania. Se valoraba la relación digital de la marca con sus audiencias, sus códigos de identidad, así como su innovación y liderazgo digital.

Telefónica ha sido reconocida como la Telco no estadounidense más admirada por *Fortune Most Admired Companies*.

## 77.000

piezas revisadas en 2012 bajo el 'Brand Guardian'

## 1.480

elementos revisados a la semana para cumplir los requisitos de marca

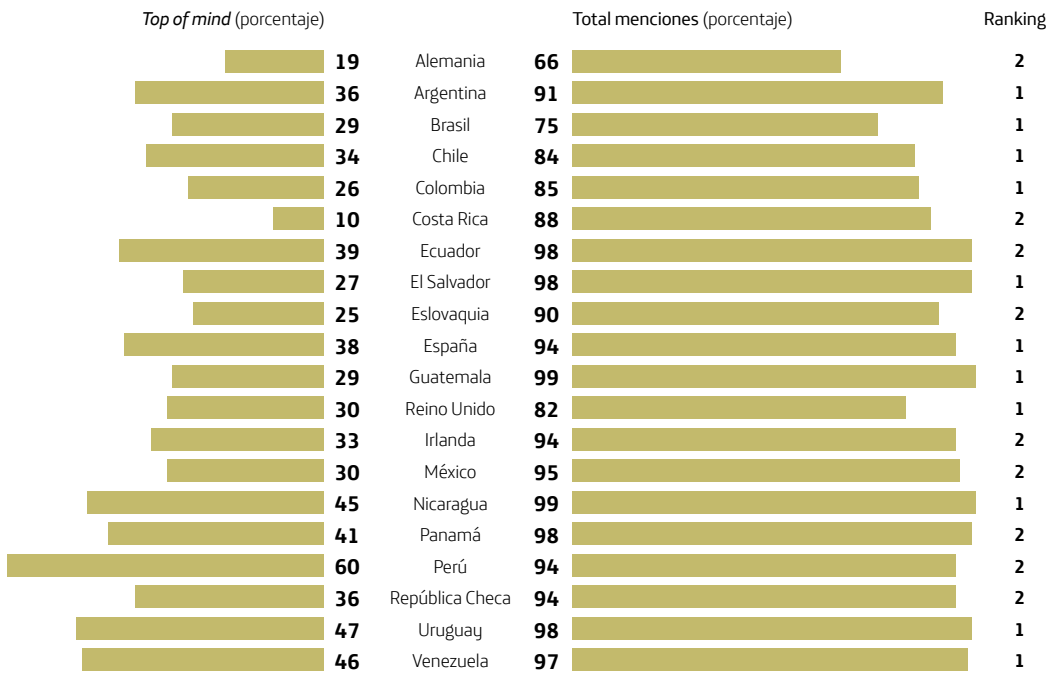
## 93%

de los trabajos de marketing y publicidad contaban con código de salida 'on-brand'



## Notoriedad espontánea de marca

Datos acumulados total año 2012



Datos obtenidos del TPSM de Milward Brown acumulado del total del año 2012. Categoría móvil

Telefónica se enfrenta al reto de ofrecer a sus clientes una experiencia de marca coherente con el posicionamiento de la Compañía

### Gestión de marca

Telefónica ha consolidado el proceso global de *Brand Guardian*, que busca la coherencia y consistencia de sus marcas. Se trata de conseguir el máximo reconocimiento y relevancia en sus audiencias globales, regionales y locales. En 2012 se han revisado mediante este sistema más de 77.000 piezas de comunicación y marketing, lo que ha supuesto un volumen semanal de 1.480. En otras palabras, más del 93% de los trabajos que pasaron por el sistema tenían el código de salida *on-brand*.

### Mirada al futuro

Dentro de un entorno cada vez más digital, sin barreras geográficas, con nuevos competidores y clientes que demandan más calidad, servicio, sencillez y responsabilidad a las marcas, Telefónica se enfrenta al reto de ofrecer a sus usuarios una experiencia de marca coherente con el posicionamiento y los valores de la Compañía. Para afrontarlo, cuenta con las últimas tecnologías y la completa digitalización de sus marcas. Gracias a ello, muestra cómo se

comunica con el entorno, vende sus servicios, ofrece soporte y, finalmente, mantiene un diálogo bidireccional con todos sus clientes.

### Desafíos

- Conseguir una mayor vinculación entre las marcas comerciales y el respaldo de institucional de Telefónica a escala global.
- Construir marcas más cercanas al consumidor.
- Diseñar las herramientas de gestión de marca, *Brand Guardian*, *Brand Room* y formación, para facilitar el conocimiento de todas las marcas.
- Extender las marcas para ofrecer servicios digitales más allá de la conectividad.

EL VALOR PARA TODOS

# Compromiso con la sociedad

Telefónica tiene el compromiso de ayudar al desarrollo de las comunidades donde opera.

La inversión en acción social de Telefónica ascendió a 158 millones de euros para proyectos, una cifra mayor que el año anterior

Telefónica tiene por objetivo mejorar la vida de las personas, el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las sociedades y comunidades en las que opera. Por ello, la Compañía fomenta y desarrolla valores y proyectos capaces de transformar ideas en respuestas a las necesidades sociales. La idea es que el retorno económico esperado repercuta también en beneficio para toda la comunidad. Este compromiso se desarrolla fundamentalmente en tres ámbitos: con la discapacidad, con la acción social y cultural, y mediante el apoyo al emprendimiento y a los jóvenes.

La Compañía trabaja por una sociedad digital para todos y busca la inclusión tecnológica de personas con discapacidad y los jóvenes mediante el fomento de ideas. En este sentido, en Telefónica sobresalen, por el lado del fomento de las ideas, los programas *Wayra* y *Campus Party*; como apuesta por la juventud, *Talentum* y *Think Big*; y desde el punto de vista de la integración de la discapacidad, los premios *Ability Awards* y el trabajo de ATAM.

## Compromiso con la discapacidad

Dentro de las iniciativas de Telefónica para apoyar a las personas con discapacidad, destacan los premios *Ability Awards*. Estos galardones buscan reconocer a aquellas empresas e instituciones que desarrollan modelos de negocio sostenibles y que incluyen a las personas con discapacidad en la cadena de creación de valor, ya sea como

empleado, proveedor y/o cliente. Aparte, hay que destacar el importante esfuerzo que hace ATAM, a la que Telefónica aportó más de 14 millones de euros en 2012, de los que se beneficiaron más de 10.000 personas.

## Acción social y cultural

La aportación de Telefónica este año ha sido de 158 millones de euros para proyectos destinados a la juventud, la infancia, la educación, el desarrollo social y actividades culturales relacionadas con la utilización de las tecnologías digitales. Es de destacar el papel que juega Fundación Telefónica en proyectos de educación y compromiso con la infancia, especialmente el programa *Proniño* que ha atendido a más de 337.000 niños y adolescentes en 2012.

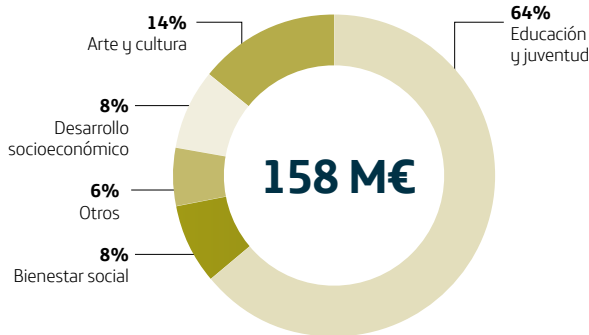
Pero, además, Telefónica pone sus recursos humanos a disposición de diversos retos sociales y, a la vez, ofrece a sus empleados la oportunidad de participar en este compromiso con acciones de voluntariado. En esa línea, la Compañía promueve el desarrollo del *Programa Voluntarios Telefónica*, gestionado por Fundación Telefónica en colaboración con las áreas de Responsabilidad Corporativa, Recursos Humanos y Comunicación. El objetivo: promover la acción social y la colaboración de los empleados de Telefónica, formando una red internacional de profesionales que desarrolle acciones solidarias con impacto social. Durante 2012, más de 24.000 trabajadores de 24 países participaron en alguna actividad o campaña en

**Más de 337.000**  
niños y adolescentes atendidos por el programa 'Proniño'

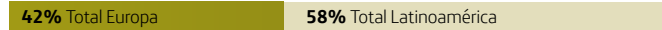
**Más de 188.951**  
horas de voluntariado de los empleados de la Compañía

## Acción social

### Inversión 2012

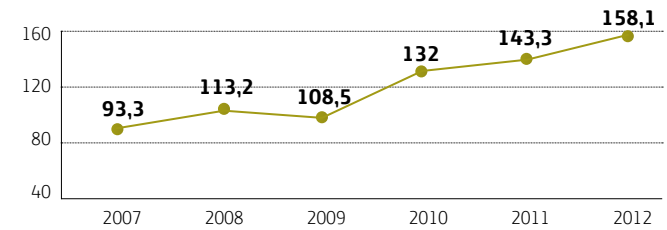


### Inversión por regiones



### Evolución de la inversión

En millones de euros



Fuente: inversión en acción social bajo criterio LBG

el mundo. Dedicaron 188.951 horas en la realización de 1.458 iniciativas solidarias en tres continentes.

### Con el emprendimiento y los jóvenes

*Wayra* es el vínculo que acerca las *startups* a Telefónica, ofreciendo a los emprendedores el potencial de los mercados en los que Telefónica está presente, con más de 316 millones de clientes. También les proporciona el acceso a su vasta red de *partners* y negocios en todo el mundo. Gran parte de los proyectos que *Wayra* acelera encajan con áreas estratégicas claves para el negocio de Telefónica como aplicaciones OTT, servicios financieros y *cloud computing*. En 2012, esta iniciativa impulsó a más de 180 empresas en las que Telefónica ha invertido dinamizando así su capacidad para crear empleo y desarrollar actividad comercial.

*Campus Party*, del que Telefónica es un socio global clave, es el mayor festival tecnológico del mundo que combina innovación, creatividad, ciencia y entretenimiento digital. Durante siete días, miles de *campuseros* conviven en un entorno único en el que han tenido lugar simultáneamente conferencias, talleres, concursos y *hackathons*. Se han celebrado ediciones de la *Campus Party* en España y Latinoamérica y está previsto realizarlas próximamente en Estados Unidos y Europa.

*Talentum* es el proyecto con el que Telefónica busca impulsar el talento joven universitario y

abrir las puertas a las próximas generaciones para aportarles las herramientas y el apoyo necesario. Su principal objetivo es alentarles a participar en la creación de un nuevo mundo digital europeo. *Talentum Universities* es un programa de becas de larga duración que acerca a los jóvenes titulados a la realidad empresarial fomentando su integración en el mercado laboral. Por su parte, *Talentum Startups* se dirige a estudiantes que quieran mejorar la sociedad a través de la tecnología en los últimos años de carrera. Telefónica les apoya por medio de becas. A través de las distintas modalidades de *Talentum* más de 1.500 jóvenes profesionales se han incorporado en alguna de las empresas de Telefónica Europa.

*Think Big* es la apuesta de la Compañía por los jóvenes de entre 13 y 25 años. Se trata de un programa de innovación y emprendimiento social que funciona en todos los países donde el Grupo está presente. El objetivo es doble: por un lado, ofrece a los participantes la oportunidad de llevar a cabo una idea que beneficia a su comunidad; y por otro, da a conocer las ideas y las historias de esos emprendedores para animar a otros a que tomen las riendas de su futuro. Se han financiado ya más de 2.700 proyectos. Los jóvenes reciben formación presencial y online, el apoyo de un mentor y una pequeña ayuda económica. En otras palabras, *Think Big* busca facilitar las cosas a aquellos que presenten iniciativas propias orientadas a modificar su contexto cotidiano para que se conviertan en agentes activos del tan necesario cambio social.

El programa 'Proniño' ha atendido a más de 337.000 niños y adolescentes en 2012

**Más de 14 M€** destinados a la integración social de personas con discapacidad

**Más de 2.700** ideas de jóvenes financiadas a través de 'Think Big'

**Más de 180** nuevas empresas impulsadas por 'Wayra'

EL VALOR PARA TODOS

# La sostenibilidad, herramienta de creación de valor

La sostenibilidad corporativa es un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo mediante la gestión eficaz de riesgos y oportunidades inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social.

Sobre la base de los Principios de Actuación, Telefónica construye su reputación, se hace merecedora de la confianza de sus grupos de interés y maximiza el valor a largo plazo de sus accionistas y de la sociedad en general

## Líneas de avance

La creación de valor mediante el aprovechamiento de las oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social es el enfoque de la sostenibilidad como motor de gestión responsable y palanca de progreso. Para Telefónica, la transparencia empresarial y la gestión de la integridad, recogidas en sus Principios de Actuación, permiten generar confianza en los mercados y entre los grupos de interés de la Compañía. La sostenibilidad se posiciona así como sinónimo de competitividad porque ayuda a reducir la prima de riesgo, aumenta el valor de marca y la diferenciación ante los clientes, mejora la fidelización de los empleados, garantiza un proyecto estable de compañía y, de cara a la sociedad, afianza su legitimidad para operar y permitir el desarrollo sostenible de las comunidades en las que la Compañía está presente.

En Telefónica, los proyectos se analizan desde una triple perspectiva: crecimiento en la actividad, incremento de la rentabilidad y reducción del riesgo e impacto en la sociedad.

## Logros 2012

Dentro de los 14 proyectos identificados con impacto en la sostenibilidad, destaca el avance realizado en metodología de identificación y cuantificación de riesgos reputacionales. En el ámbito de los Principios de Actuación del Grupo, hay que señalar su ratificación en Telefónica Brasil, tras la fusión de Telesp y Vivo.

En cuanto a la protección de datos y privacidad, en 2012 se formó una *Task Force* de Privacidad donde tienen voz todas las áreas de la Compañía relacionadas directa o indirectamente con este tema. Su objetivo: construir una política de privacidad global y fortalecer el posicionamiento de Telefónica en este ámbito.

Telefónica ha profundizado durante 2012 en la evaluación del impacto del Grupo en temas de derechos humanos. Asimismo, la Compañía firmó los Principios Rectores de Libertad de Expresión y Privacidad del Sector TIC y desarrolló la *Guía metodológica para identificación y evaluación de riesgos de trabajo infantil*.

**73.700**

empleados formados en código ético

**19,4%**

aumenta la ratio de mujeres directivas en la Compañía

**47%**

más de auditorías internas en materia de protección de datos

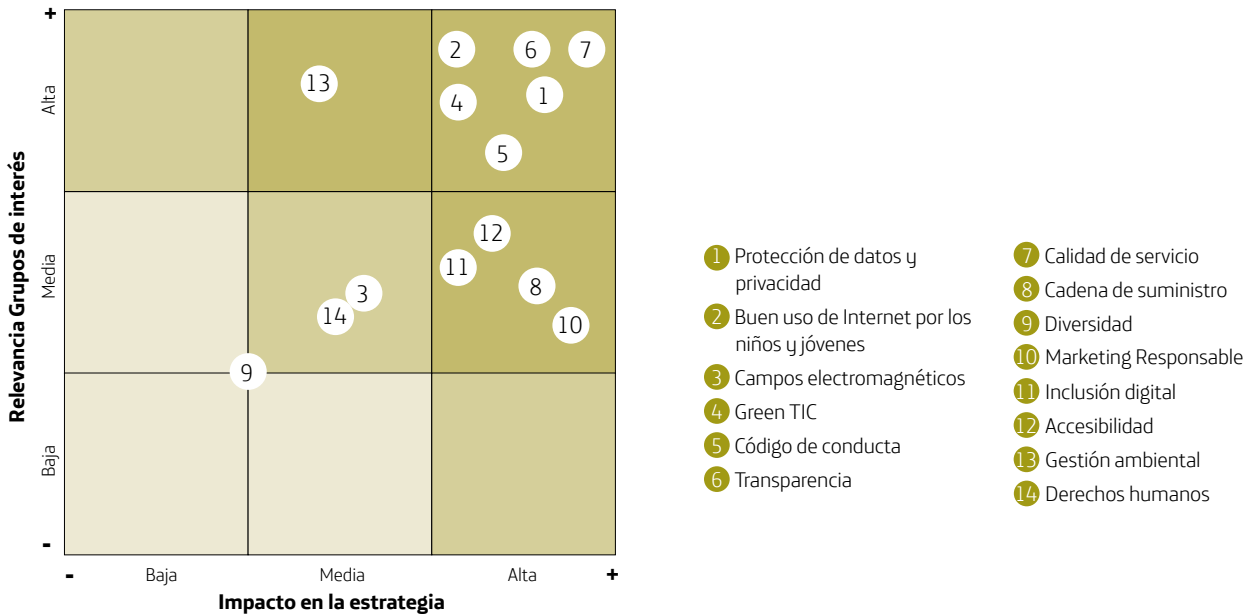
**1.244**

auditorías realizadas 'in situ' a proveedores

**Entre las 5**

empresas líderes de telecomunicaciones en el CDP

### Matriz de materialidad



En el terreno medioambiental, Telefónica se posicionó en 2012 entre las cinco empresas de Telecomunicaciones líderes del mundo en el Carbon Disclosure Project (CDP). Además, la Compañía realizó contribuciones importantes al trabajo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en el desarrollo de las metodologías para medir el impacto ambiental de los servicios Green TIC y de las TIC en ciudades. Destacan los avances en ámbito de la eficiencia energética, con más de 35 proyectos implementados en el año 2012 y ahorros directos de 5 millones de euros ahorrados, y con un 75% del objetivo de reducción de energía alcanzado. Adicionalmente, en 2012 Telefónica estableció un nuevo objetivo de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> por cliente en un 30% al año 2020.

En el terreno social sobresalieron importantes proyectos de inclusión digital. La convocatoria en Perú de la segunda edición de *ConectaRSE para crecer*, un concurso para identificar las mejores iniciativas TIC desarrolladas en zonas rurales del país, y la presentación de *Wanda*, la empresa creada junto a MasterCard para el desarrollo de pagos móviles en Latinoamérica ilustran el trabajo de la Compañía en este sentido. Por otra parte, se puso en marcha el proyecto *M-Inclusion*, cofinanciado por la Comisión Europea, para poner en marcha la primera Plataforma de Inclusión Social a través de soluciones móviles para Europa y Latinoamérica.

### Una mirada al futuro

La Comisión de la Unión Europea publicó en abril una propuesta de enmienda a la legislación sobre reporte empresarial por la que establece que las empresas de más de 500 empleados serán requeridas para incluir en sus informes anuales información medioambiental, social, de empleados, corrupción, diversidad y derechos humanos que resulte relevante y material. En este sentido, Telefónica está convencida de que las compañías que son transparentes en su comunicación financiera y no-financiera son más eficientes y generan más competitividad y puestos de trabajo.

### Desafíos

El objetivo de la política de sostenibilidad de Telefónica es su integración en el ADN de todos sus negocios y controlar todos los riesgos reputacionales que puedan afectar a la Empresa. Para ello, la Compañía debe avanzar en la implantación de la metodología de gestión de riesgos en todas las unidades de negocio. Asimismo, dado el carácter fundamental de los temas de protección de datos y privacidad, es importante la difusión e implantación de políticas relacionadas con este asunto. La Compañía debe además continuar trabajando para posicionar las TIC en el centro de la solución del cambio climático y como motor de ecoeficiencia en el mundo. Su trabajo pasa por contribuir a las acciones de mitigación y adaptación al cambio climático y el apoyo a las iniciativas que fomenten la competitividad en ciudades y en sectores estratégicos de la economía a través de redes de comunicaciones eficientes y soluciones Green TIC.

La Compañía quiere, mediante sus servicios 'Green' TIC, promover una economía baja en carbono y fomentar la competitividad



Puede usted acceder al Informe de Sostenibilidad Corporativa completo a través del código.



EL VALOR DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

# Seguridad frente a la incertidumbre

Telefónica cuenta con una metodología consistente y común en todas las empresas del Grupo para actuar ante los riesgos. Se trata de un arma eficaz con la que fortalece su compromiso con clientes y accionistas.

Todos los riesgos están catalogados y sujetos a un mismo modelo de gestión

Los riesgos son inherentes a todos los negocios y actividades empresariales. Su gestión eficaz, además de constituir un componente clave de los sistemas de control interno, contribuye a la consecución de los objetivos de negocio y al compromiso de la organización con los accionistas y clientes.

En este sentido, Telefónica dispone de un modelo implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo. Está pensado para que los responsables de la Compañía, cada uno en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de aquéllos.

El modelo de la Compañía para hacerles frente se inspira en las mejores prácticas en este ámbito existentes en el mercado y define 60 tipos de riesgos.

## Clasificación de riesgos

El negocio del Grupo Telefónica se ve condicionado tanto por factores exclusivos a él como por los comunes a cualquier empresa del sector de las telecomunicaciones. Por eso, se considera que el negocio, la situación financiera y los resultados de la Compañía podrían verse afectados por algunos riesgos e incertidumbres significativos que se encuadran en cuatro grandes categorías:

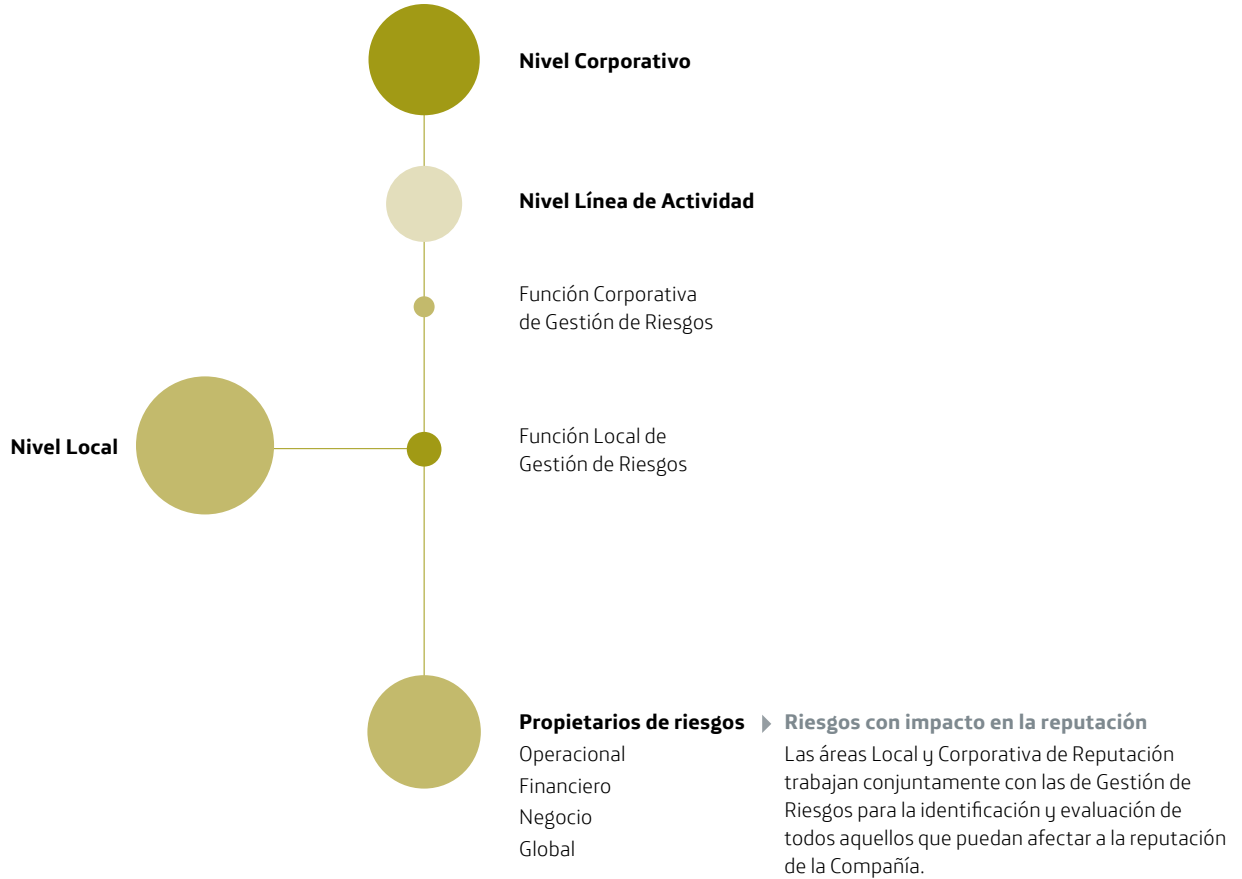
- Negocio
- Operacional
- Financiero
- Global

## Proceso

de gestión de los riesgos



## Flujo de reporte en la gestión de los riesgos



## Principales riesgos identificados

### Negocio

- Riesgo país (inversiones en Latinoamérica)
- Riesgo derivado de la actual situación económica global
- Mercados fuertemente regulados
- Mercados altamente competitivos y sujetos a una continua evolución tecnológica
- Limitaciones de capacidad de espectro

### Operacional

- Fallos de abastecimiento de los proveedores
- Riesgos asociados a las interrupciones de red imprevistas
- Riesgos relativos a Internet
- Riesgos asociados a litigios

### Financiero

- Riesgo de tipo de cambio o de tipo de interés
- Riesgo derivado de la dependencia de fuentes de financiación externas
- Riesgos relativos al posible saneamiento contable de determinados activos

### Global

- Emisiones radioeléctricas y posibles riesgos para la salud

**60 tipos**

de riesgos catalogados

**4 categorías:**

de negocio, operacionales, financieros y globales

4.0

Indicadores de  
Desempeño\_





# Cuadro de Indicadores de Desempeño

A continuación, los principales valores de Telefónica en 2012 que hablan de la triple dimensión de resultados y su forma de hacer empresa.

## Financieros



Eficiencia económica en millones de euros		2012
Ingresos	Suma de todos los ingresos provenientes de las ventas de productos y servicios, de las inversiones financieras y no financieras, y de la venta de activos tangibles e intangibles	62.356 €
Gastos de proveedores	Gastos por compras y otros conceptos a terceros	18.074 €
Valor añadido	Margen operativo: ingresos menos gastos proveedores	44.282 €
Remuneración a los empleados	Gastos por remuneraciones a empleados (incluye sueldos, salarios y cotizaciones sociales)	8.569 €
Beneficio bruto operativo	OIBDA	21.231 €
Gastos financieros	Importe de los intereses devengados por la financiación ajena	-3.659 €
Retribución de los propietarios	Dividendos a los accionistas aprobados para el periodo	0
Impuesto sobre beneficios	Impuesto sobre el beneficio	-1.461 €
Contribución económica a la comunidad	Aportaciones a la acción social (LBG)	158 €
Contribución económica a la administración pública	Pagos totales a los entes públicos (impuestos, tasas, IVA, Seguridad Social, etcétera)	13.806 €
Inversión I+D+i	Total de inversiones destinadas a inversión, desarrollo e innovación	5.771 €
Inversión total	CapEx	9.458 €
Rentabilidad	Beneficio neto después de impuestos	3.928 €
Endeudamiento	Deuda neta	51.259 €
Autocartera	Valor contable de las acciones propias autocartera	506 €

# Gobierno Corporativo



<b>Buen Gobierno Corporativo</b>		<b>2012</b>
Consejeros	Número total de Consejeros	18
Consejeros independientes	Número de Consejeros independientes	7
Consejeros en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	Número de Consejeros independientes con responsabilidad específica en materias de RSC	4
Comisión Ejecutiva	Número de Consejeros con responsabilidad específica sobre la estrategia de la Compañía	9
Comité de Auditoría	Número de Consejeros con responsabilidad específica sobre el control económico y financiero	3
Comisión de Nombramientos	Número de Consejeros con responsabilidad específica en materia de nombramientos	5
Reuniones del Consejo	Número de reuniones mantenidas por el Consejo en el ejercicio	14
Remuneración del Consejo	Retribuciones devengadas a los miembros del Consejo durante el ejercicio	47.898 miles €
Diversidad de género en el Consejo	Número de mujeres miembros del Consejo	1

# Sociales



<b>Capital humano</b>		<b>2012</b>
Empleados	Número de trabajadores con contrato a final del ejercicio	133.263
Diversidad de género de los empleados	Número de mujeres con contrato a final del ejercicio	50.540
Puestos de dirección	Número de directivos con contrato a final del ejercicio	1.234
Diversidad de género en dirección	Número de mujeres directivas con contrato a final del ejercicio	239
Estabilidad laboral	Número de empleados con contrato indefinido a final del ejercicio	126.123
Rotación de empleados	Porcentaje de empleados que abandonan la organización. Las causas pueden ser por despido, voluntarias, jubilación o fallecimiento estando de servicio. Se considerarán todos los trabajadores independientemente del tipo de contrato en vigor	19,3
Formación de empleados	Número total de horas de formación recibidas por los trabajadores de la Compañía durante el ejercicio	4.146.302
<b>Capital social</b>		
Paño a proveedores	Período medio de pago a proveedores	75 días

# Ambientales



<b>Eficiencia energética y emisiones</b>		<b>2012</b>
Consumo de energía eléctrica total	Consumo directo total de energía (renovable y no renovable)	5.885 GJ
Consumo de combustible en operaciones y flotas de vehículos	Consumo directo de combustible en operaciones y edificios <sup>(1)</sup>	1.712 TJ
Emisiones totales de gases de efecto invernadero	Suma de emisiones directas e indirectas, alcance 1, 2 y 3	1.789 miles Ton CO <sub>2</sub> eq
Consumo de agua	Consumo total de agua en oficinas y tiendas	5.602 miles de m <sup>3</sup>
<b>Eficiencia gestión de residuos</b>		
Generación de residuos	Residuos generados reciclados o tratados siguiendo otros procesos	30.410 t
Residuos reutilizados de aparatos eléctricos y electrónicos de clientes	Teléfonos móviles de clientes gestionados en programas de reutilización	147 t
Residuos reutilizados	Residuos reutilizados siguiendo procesos específicos	147 t

1. Incluye consumos de gas natural, diésel, gasolina, GLP y etanol en operaciones y flotas de vehículos propias.

# 5.0

## Anexos\_



## “En 2012 se ha iniciado una profunda transformación...”

en Telefónica reflejada en la progresiva mejora de los resultados trimestre tras trimestre, que permiten cumplir con los objetivos marcados a principios del ejercicio.

Este proceso de cambio busca consolidar unos resultados positivos que se apuntalen sobre un crecimiento sostenible de los ingresos, basado en nuestra alta diversificación y un fuerte incremento del negocio en Latinoamérica.

Al mismo tiempo hemos implementado cambios significativos en nuestro modelo comercial. Queremos evolucionar y pasar de un modelo centrado en subsidios hacia otro más sostenible, basado en la calidad y que aporte ventajas competitivas a nuestros clientes. En paralelo, estamos abordando un proceso de reestructuración en todos los niveles de la organización. Se trata de incrementar la eficiencia y generar ahorros al reasignar los recursos hacia aquellas actividades esenciales y de crecimiento.

Estos cambios se ven reflejados en una mejora progresiva del crecimiento de nuestros ingresos orgánicos y el continuo avance en la recuperación de márgenes, que permiten, en el cuarto trimestre, estabilizar el OIBDA en términos interanuales y alcanzar un crecimiento orgánico del flujo de caja operativo (+6,2% interanual).

A nivel de balance, cerramos el año con una mejora significativa de la flexibilidad financiera gracias a la gestión proactiva de nuestra cartera de activos, a la fuerte generación de caja y a la activa política de refinanciación.

Respecto a este ejercicio, en 2013 seguimos trabajando en ese proceso de transformación, esperamos recuperar la senda de crecimiento, continuar mejorando la evolución de los márgenes y, al mismo tiempo, seguir reduciendo nuestro nivel de endeudamiento”.

César Alierta,  
Presidente Ejecutivo

# Índice

Enero-diciembre 2012

## Telefónica

- 78 Principales aspectos destacados**
- 80 Datos financieros seleccionados**
- 81 Accesos**
- 82 Resultados consolidados**
- 88 Datos financieros**

## Resultados por Unidad de Negocio

### **93 Telefónica Latinoamérica**

- 95 Brasil
- 97 Argentina
- 98 Chile
- 99 Perú
- 100 Colombia
- 101 México
- 102 Venezuela

### **110 Telefónica Europa**

- 111 Telefónica España
- 114 Telefónica Reino Unido
- 116 Telefónica Alemania
- 117 Telefónica República Checa

## Anexos

### **124 Participaciones más significativas de Telefónica y sus filiales**

### **125 Cambios en el perímetro**



Puede usted acceder al Informe Financiero completo a través del código.

## Principales aspectos destacados

- **Estabilización interanual del OIBDA en el cuarto trimestre (-0,1% en términos orgánicos), que registra tres trimestres consecutivos de crecimiento secuencial y de expansión de márgenes:**
  - En el cuarto trimestre, el OIBDA de Telefónica (5.449 millones de euros, impactado negativamente en 527 millones de euros por el ajuste de valor de Telefónica Irlanda) aumenta en términos subyacentes un 7,6% respecto al trimestre anterior (-1,4% interanual), reflejando las eficiencias y ahorros derivados de las iniciativas de transformación y de reducción de costes que se están llevando a cabo.
  - El margen OIBDA subyacente se sitúa en el 37,0% en el cuarto trimestre (+2,0 p.p. frente al trimestre anterior) y mejora significativamente su variación interanual (+0,1 p.p. frente a -0,5 p.p. en el tercer trimestre).
  - En 2012, el OIBDA subyacente asciende a 21.741 millones de euros (-4,1% interanual), reflejando una clara mejora a lo largo del año. El margen OIBDA subyacente alcanza el 34,9%, 1,3 p.p. inferior a 2011.
  
- **Significativo avance del flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx), que crece un 6,2% interanual en términos orgánicos en el cuarto trimestre.** En 2012 alcanza 12.870 millones de euros en términos subyacentes.
  
- **Importante mejora del beneficio neto por acción a lo largo de 2012 en términos subyacentes, situándose en 1,44 euros en el año (0,87 euros en términos reportados).** En el cuarto trimestre presenta un crecimiento secuencial del 28,5% y se mantiene prácticamente estable frente al mismo periodo del año anterior (0,46 euros frente a 0,47 euros).
  
- El resultado neto se sitúa en 3.928 millones de euros, afectado por dotaciones extraordinarias entre las que destacan el ajuste de valor de Telco (-949 millones de euros), el ajuste de valor de Telefónica Irlanda (-513 millones de euros) y el impacto de la devaluación de Venezuela (-417 millones de euros). **El resultado neto excluyendo factores extraordinarios ascendería a 6.465 millones de euros.**
  
- **El flujo de caja libre alcanza 6.951 millones de euros en 2012, es decir, 1,55 euros por acción,** permitiendo incrementar la flexibilidad financiera y **una amplia cobertura respecto a los dividendos comprometidos para 2013.**
  
- **Destacada mejora de la flexibilidad financiera con una fuerte reducción de la deuda financiera neta por importe de 4.747 millones de euros en el cuarto trimestre (5.045 millones de euros en el conjunto del año):**
  - La deuda financiera neta se sitúa en 51.259 millones de euros a diciembre de 2012, lo que supone un ratio de deuda financiera neta / OIBDA de 2,36x.
  - La sólida generación de caja en el trimestre y la eficiente y proactiva gestión de la cartera de activos de la Compañía impulsan la reducción del 8,5% en la deuda financiera neta respecto al cierre de septiembre.
  - La activa política de refinanciación de Telefónica, que ha facilitado captar en torno a 15.000 millones de euros en 2012 (frente a más de 11.500 millones de euros en 2011) permite presentar un perfil de vencimientos de deuda cubiertos hasta más allá de 2014, eliminando el riesgo de refinanciación.
  
- **Los ingresos se sitúan en 62.356 millones de euros, un 0,8% menores a los de 2011,** principalmente impactados por el entorno complejo de operaciones en Europa, tipos de cambio y la regulación. Si bien, **crecen un 0,7% excluyendo el impacto de la regulación gracias al sólido crecimiento de los datos móviles y Telefónica Latinoamérica:**
  - En el cuarto trimestre los ingresos consolidados mejoran su evolución interanual en términos orgánicos frente al trimestre anterior. El crecimiento orgánico de Telefónica Latinoamérica se acelera en el cuarto trimestre hasta el 7,5% interanual (+6,7% en 2012), impulsado por el incremento de la base de clientes de alto valor con un creciente peso de clientes de contrato y *smartphones*.
  - Los ingresos de datos móviles continúan siendo el motor de crecimiento en 2012 y aumentan un 12,8% interanual, representando ya más del 34% de los ingresos de servicio móvil, impulsados por la rápida expansión de los ingresos de datos no-SMS (57% de los ingresos de datos totales). Este crecimiento se deriva del fuerte incremento de los accesos de banda ancha móvil, que alcanzan 52,8 millones (+38% interanual).



- **En 2012 los ingresos y OIBDA de Telefónica Latinoamérica superan por primera vez los de Telefónica Europa, poniendo de manifiesto la elevada diversificación de la Compañía:**
  - **El OIBDA de España** mejora sustancialmente su tendencia en el cuarto trimestre (-3,0% interanual) y alcanza los 1.710 millones de euros gracias a la fuerte recuperación del margen OIBDA (+5,5 p.p. interanual) hasta 47,2%; lo que, unido a la mayor eficiencia en la inversión lograda a lo largo de todo el año, permite alcanzar por primera vez desde 2008 crecimiento del flujo de caja operativo en el trimestre (+7,7% interanual en términos orgánicos).
  - **Los ingresos en Brasil** se aceleran en el cuarto trimestre (+2,9% interanual) impulsados por el crecimiento del negocio móvil (+9,4% interanual), que ya representa más de un 65% de los ingresos totales del país. El OIBDA del cuarto trimestre alcanza los 1.487 millones de euros con un margen del 44,2%, si bien se encuentra afectado por las plusvalías en la venta de torres no estratégicas (269 millones de euros en el cuarto trimestre de 2012 frente a 163 millones de euros en el cuarto trimestre de 2011).
  - **Los ingresos en Reino Unido** mejoran notablemente su ritmo de descenso interanual hasta el -3,2% en el trimestre, apoyados en la buena evolución de los ingresos de servicio móvil, y crecerían interanualmente (+0,5%) excluyendo el impacto negativo de la regulación. La evolución del OIBDA mantiene también su ritmo gradual de mejora alcanzando los 412 millones de euros en el trimestre (-8,7% interanual).
  - **Telefónica Alemania** continúa mejorando su posicionamiento en el mercado móvil tras incrementar, en el cuarto trimestre de 2012, los ingresos de servicio móvil un 4,8% excluyendo el impacto de la regulación. El crecimiento de los ingresos, junto a la continua mejora de la eficiencia, permite alcanzar un OIBDA de 366 millones de euros en el trimestre (+5,3% interanual).
- **La reducción del endeudamiento es compatible con nuestra estrategia de inversión orientada hacia operaciones y servicios de mayor crecimiento** y a reforzar nuestras redes a través de la adquisición de espectro.
- **La Compañía alcanza los objetivos operativos de ingresos, margen OIBDA y CapEx sobre ventas fijados para 2012.**
- **Telefónica anuncia sus objetivos financieros para el ejercicio 2013 y reitera la política de remuneración al accionista para 2013 de distribución de un dividendo en efectivo de 0,75 euros por acción.**
  - **Objetivos operativos (en términos orgánicos<sup>1</sup>):**
    - Crecimiento de ingresos
    - Caída del margen OIBDA inferior a la registrada en 2012
    - CapEx/Ventas similar a 2012
  - **Objetivo financiero:**
    - Deuda financiera neta < 47.000 millones de euros

1. Criterios objetivos operativos 2013: los objetivos de 2013 asumen tipos de cambio constantes de 2012 (promedio de 2012), se excluye el impacto del ajuste por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios y se considera perímetro de consolidación constante. A nivel de OIBDA, se excluyen saneamientos, plusvalías/pérdidas por la venta de compañías, ventas de torres e impactos no recurrentes materiales. El CapEx excluye adicionalmente inversiones en espectro.

Las cifras base ajustadas de 2012 excluyen:

- Plusvalías/pérdidas por venta de compañías y saneamientos: plusvalías/pérdidas de China Unicom, Atento, Hispasat y Rumbo y saneamiento de Irlanda.
- Homogeneización de perímetro: eliminación en 2012 de los resultados de Atento, Rumbo, pequeños cambios en el perímetro de Telefónica Digital y homogeneización en el tratamiento contable de las Joint Ventures.
- Ventas de torres.
- Cambio contractual del modelo comercial de terminales de contrato en Chile.

Bases 2012 para objetivos 2013:

- Ingresos 2012 orgánicos: 61.084 millones de euros.
- Caída margen OIBDA orgánico ex torres: -1,4 p.p.
- CapEx/Ventas orgánico excluyendo espectro: 14,1%.

# Datos financieros seleccionados



## Telefónica. Datos financieros seleccionados

Datos no auditados (en millones de euros)	Enero-Diciembre		% Variación	
	2012	2011	Reportado	Orgánico
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>62.356</b>	<b>62.837</b>	<b>(0,8)</b>	<b>(0,8)</b>
Telefónica Latinoamérica	30.520	28.941	5,5	6,7
Telefónica Europa	29.995	32.066	(6,5)	(7,8)
Otras sociedades y eliminaciones	1.841	1.830	0,6	
<b>OIBDA</b>	<b>21.231</b>	<b>20.210</b>	<b>5,1</b>	<b>(3,9)</b>
Telefónica Latinoamérica	11.103	10.890	2,0	3,4
Telefónica Europa	10.244	9.278	10,4	(10,0)
Otras sociedades y eliminaciones	(115)	42	c.s.	
<b>Margen OIBDA</b>	<b>34,0%</b>	<b>32,2%</b>	<b>1,9 p.p.</b>	<b>(1,1 p.p.)</b>
Telefónica Latinoamérica	36,4%	37,6%	(1,3 p.p.)	(1,1 p.p.)
Telefónica Europa	34,2%	28,9%	5,2 p.p.	(0,9 p.p.)
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>10.798</b>	<b>10.064</b>	<b>7,3</b>	<b>(8,7)</b>
Telefónica Latinoamérica	6.015	6.120	(1,7)	1,2
Telefónica Europa	5.233	4.197	24,7	(15,6)
Otras sociedades y eliminaciones	(450)	(253)	78,1	
<b>Resultado neto</b>	<b>3.928</b>	<b>5.403</b>	<b>(27,3)</b>	
<b>Resultado neto básico por acción (euros)</b>	<b>0,87</b>	<b>1,18</b>	<b>(25,9)</b>	
<b>Inversión (CapEx)</b>	<b>9.458</b>	<b>10.224</b>	<b>(7,5)</b>	<b>0,3</b>
Telefónica Latinoamérica	5.455	5.260	3,7	4,5
Telefónica Europa	3.513	4.513	(22,2)	(9,0)
Otras sociedades y eliminaciones	490	452	8,6	
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>11.773</b>	<b>9.986</b>	<b>17,9</b>	<b>(6,6)</b>
Telefónica Latinoamérica	5.648	5.630	0,3	2,6
Telefónica Europa	6.731	4.765	41,2	(10,4)
Otras sociedades y eliminaciones	(605)	(409)	47,9	

Detalle de conciliación incluido en soporte excel publicado.

### Notas:

- OIBDA y OI de los negocios se presentan antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
- Margen OIBDA calculado como OIBDA sobre importe neto de la cifra de negocios.
- Los datos reportados de 2011 y 2012 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.
- Otras sociedades y eliminaciones incluyen los resultados de Atento en 2012 hasta el 30 de noviembre.
- CapEx incluye 586 millones de euros por las adquisiciones en espectro en 2012: 5 millones de euros en Nicaragua, 34 millones de euros en Venezuela, 127 millones de euros en Irlanda y 420 millones de euros en Brasil. En 2011 incluye 1.296 millones de euros por las adquisiciones en espectro: 842 millones de euros en España, 349 millones de euros en Brasil, 68 millones de euros en Costa Rica y 37 millones de euros en Colombia.
- Desde el 1 de enero de 2012 y debido a la implementación de la nueva organización anunciada en septiembre de 2011, las compañías relacionadas con el mundo digital y servicios globales que previamente formaban parte de los perímetros de consolidación de Telefónica Latinoamérica (Terra, Medianetworks Perú, Wayra y la joint venture Wanda), Telefónica España y Telefónica Europa (TIWS, TNA, Jajah, Tuenti y Terra España) han sido excluidas de los mismos e incluidas en "Otras sociedades y eliminaciones". Adicionalmente, desde principio de año, el perímetro de consolidación de Telefónica Europa incluye Telefónica España. Como consecuencia, los resultados de Telefónica Europa, Telefónica Latinoamérica y "Otras sociedades y eliminaciones" han sido reexpresados en 2011 para reflejar esta nueva organización. Al ser un cambio intragrupo, los resultados consolidados de Telefónica en 2011 no han variado.
- Criterio orgánico: en términos financieros, se asumen tipos de cambio promedio constantes de enero-diciembre 2011 y se excluye el impacto de cambios en el perímetro de consolidación y el impacto del ajuste por hiperinflación en Venezuela. Se incluyen los resultados del Grupo Atento hasta el 30 de noviembre y los resultados de Rumbo hasta el 31 de octubre de 2011. A estos efectos, en 2012, se excluyen del OIBDA y del OI el ajuste de valor realizado por el Grupo Telefónica sobre su participación en Telefónica Irlanda (-527 millones de euros), la minusvalía generada en la venta de las acciones de China Unicom (-97 millones de euros) y las plusvalías generadas por venta del Grupo Atento (+61 millones de euros), Rumbo (+27 millones de euros) y la venta parcial de Hispasat (+26 millones de euros). En 2011, se excluyen del OIBDA y del OI el impacto positivo derivado de la venta parcial de la participación económica en Portugal Telecom (+184 millones de euros) y la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España (-2.671 millones de euros). El CapEx de Telefónica excluye inversiones en espectro y, en 2011, los Programas de Eficiencia Inmobiliaria de T. España y los compromisos inmobiliarios asociados a la nueva sede de Telefónica en Barcelona.

# Telefónica Accesos



## Telefónica. Accesos

Datos no auditados (en miles)	Diciembre		
	2012	2011	% Variación
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>310.010,8</b>	<b>301.311,8</b>	<b>2,9</b>
Accesos de telefonía fija <sup>(1) (2)</sup>	40.002,6	40.119,2	(0,3)
Accesos de datos e Internet	19.402,6	19.134,2	1,4
Banda estrecha	653,2	909,2	(28,2)
Banda ancha <sup>(3)</sup>	18.596,2	18.066,3	2,9
Otros <sup>(4)</sup>	153,1	158,7	(3,5)
Accesos móviles <sup>(5)</sup>	247.269,5	238.748,6	3,6
Prepago <sup>(6)</sup>	165.759,7	162.246,9	2,2
Contrato <sup>(2) (7)</sup>	81.509,8	76.501,7	6,5
TV de Pago	3.336,2	3.309,9	0,8
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>5.731,3</b>	<b>5.296,0</b>	<b>8,2</b>
Bucle Alquilado	3.308,8	2.928,7	13,0
Bucle Compartido	183,5	205,0	(10,5)
Bucle Desagregado	3.125,3	2.723,7	14,7
Mayorista ADSL <sup>(8)</sup>	800,6	849,3	(5,7)
Otros <sup>(9)</sup>	1.621,8	1.518,0	6,8
<b>Total Accesos</b>	<b>315.742,1</b>	<b>306.607,8</b>	<b>3,0</b>

## Telefónica. Accesos Móviles

Datos no auditados (en miles)	Diciembre		
	2012	2011	% Variación
Porcentaje prepago (%)	67,0%	68,0%	(0,9 p.p.)
Porcentaje contrato (%)	33,0%	32,0%	0,9 p.p.
Accesos BAM ('000)	52.774,9	38.218,1	38,1%
Penetración BAM (%)	21%	16%	5,3 p.p.
Penetración smartphones (%)	19%	13%	6,2 p.p.

### Notas:

- (1) RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI; Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo. Incluye la totalidad de los accesos "fixed wireless". Incluye Voz sobre IP y ADSL Libre. A partir del primer trimestre de 2012, los accesos de telefonía fija incluyen 384 mil clientes de VoIP en Alemania y 65 mil líneas fijas en Reino Unido para homogeneizar estos accesos a los criterios de Telefónica.
- (2) Accesos de telefonía fija incluyen la reclasificación en el cuarto trimestre de 2012 en Argentina de 157 mil accesos "fixed wireless" anteriormente reconocidos como accesos móviles del segmento contrato.
- (3) ADSL, satélite, fibra óptica, cable módem y circuitos de banda ancha.
- (4) Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha.
- (5) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 2,0 millones de accesos inactivos en España.
- (6) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 1,2 millones de accesos inactivos en España. En el tercer trimestre de 2011 se dieron de baja en Chile 360 mil accesos inactivos. En Brasil se dieron de baja 1,0 millones de accesos inactivos en el cuarto trimestre de 2011 y 1,6 millones de accesos inactivos en el segundo trimestre de 2012.
- (7) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 800 mil accesos inactivos en España.
- (8) Incluye bucles alquilados por Telefónica Alemania y Telefónica Reino Unido.
- (9) Circuitos cuyo cliente final son operadoras. Incluye Alquiler Mayorista de Línea Telefónica (AMLT) en España.

## Resultados consolidados

El ejercicio 2012 ha sido clave en la transformación de Telefónica. A lo largo del año se han implementado numerosas iniciativas que acelerarán la recuperación del crecimiento diferencial de la Compañía. Telefónica Latinoamérica ha superado por primera vez en ingresos a Telefónica Europa, manteniéndose junto a los ingresos de datos móviles como las principales palancas de crecimiento del Grupo; ambas han mostrado una aceleración en su crecimiento orgánico en el trimestre. En Telefónica Europa se ha producido una recuperación de la actividad comercial en los principales mercados gracias al éxito de las tarifas lanzadas, especialmente "Movistar Fusión" en España, que refleja una mejora generalizada en la posición competitiva en los distintos mercados.

Al mismo tiempo, **se confirma por tercer trimestre consecutivo el incremento secuencial del OIBDA subyacente en valores absolutos en todas las regiones, y del margen OIBDA consolidado, que vuelve a registrar crecimiento interanual en términos subyacentes**, reflejando las iniciativas de transformación y reducción de costes que se están llevando a cabo en numerosas áreas.

En 2012 Global Resources ha consolidado su modelo operativo y contribuye de forma consistente, a través de sus áreas globales, a que Telefónica avance en la optimización de los beneficios de su escala. Como resultado, ha conseguido mayores eficiencias, mejoras en el *time to market* y satisfacción de clientes y más competitividad en negocios multinacionales.

Las iniciativas globales orientadas a la simplificación y estandarización de procesos, aplicaciones y tecnologías, junto con una racionalización de despliegues y compartición de infraestructuras, han permitido a Telefónica generar ahorros recurrentes y una mejor calidad de servicio. Así, se han sentado las bases para acelerar nuestra transformación TI, que se apoyará en nuestros nuevos Centros de Datos (México, Brasil y España).

También se ha aumentado hasta el 80% el valor negociado globalmente en dispositivos móviles, concentrado en 100 referencias. De esta forma, cada trimestre se ha mejorado la eficiencia obtenida, trabajando para disponer de un mapa de proveedores más equilibrado y una óptima permutabilidad entre referencias. Además, se han establecido las bases para desarrollar un modelo de compras "extremo a extremo", con énfasis en las categorías globales. Este modelo permite la unificación de los procesos de decisión y adjudicación y asegurar los ahorros y la sostenibilidad en la creación de valor.

Finalmente, se ha afianzado la nueva organización de los negocios multinacionales de Telefónica, con unas operaciones más ágiles, reforzando su posicionamiento global y mejorando la satisfacción de sus clientes. Así, ha conseguido incrementar los ingresos de sus negocios multinacionales un 7% interanual destacando, entre otros, el de los servicios internacionales (+23% interanual).

Durante el ejercicio 2012 también **hemos mejorado la eficiencia de nuestra inversión. Hemos apostado por el crecimiento**, reasignado recursos hacia las operaciones y servicios de mayor crecimiento —como el despliegue selectivo de fibra y VDSL—, aumentado la calidad del servicio y la satisfacción del cliente,

reforzado nuestras redes a través de la adquisición de espectro y priorizado la agenda de simplificación para explotar áreas de inversión compartida.

Por otro lado, **a cierre de 2012 se registra una sustancial mejora de la flexibilidad financiera**, gracias a tres pilares fundamentales. En primer lugar, destaca la importante reducción de deuda llevada a cabo en la segunda mitad del año, gracias a una fuerte generación de caja —debida esta última a una sustancial mejora del OIBDA y una eficiente gestión del capital circulante— y a una activa gestión de la cartera de activos de la Compañía. En segundo lugar, los esfuerzos de refinanciación llevados a cabo por la Compañía durante 2012 han resultado en la refinanciación a largo plazo en torno a 15.000 millones de euros, con un alto grado de diversificación. Por último, la cancelación del dividendo correspondiente al ejercicio 2012 ha sido un factor clave y determinante para aumentar la liquidez y favorecer el acceso a los mercados. Todas estas medidas han supuesto una importante reducción del apalancamiento financiero, una estabilización de los ratings de crédito y una significativa mejora de la liquidez.

Durante el cuarto trimestre de 2012, Telefónica ha continuado avanzando en la transformación de la Compañía. **Telefónica Digital**, en su estrategia de impulsar la innovación y capturar las oportunidades en el mundo digital, ha realizado importantes progresos entre los que cabe destacar:

- En el marco del capital riesgo, **Telefónica Ventures** ha liderado la ronda de financiación a Everything.me. Se trata de una innovadora plataforma dinámica de aplicaciones móviles en HTML5 que está impulsando para *smartphones* la transición hacia el concepto "dinámico", ofreciendo servicios adaptados a un lugar y momento determinados.
- En paralelo, Telefónica continúa progresando en el desarrollo del sistema operativo para móvil **Firefox** basado en HTML5 con Mozilla y espera lanzar los primeros terminales en Brasil, Colombia, España y Venezuela durante el verano de 2013.
- Telefónica ha lanzado "Instant Servers", el primer servicio global con marca Telefónica de **cloud** pública que ofrece a clientes corporativos servidores virtuales de alto rendimiento optimizados para aplicaciones móviles corporativas.
- En Brasil, Telefónica y Mastercard presentaron MFS, compañía que desarrollará soluciones **de pago por móvil** para clientes de Telefónica que no disponen de cuenta bancaria. Este servicio permitirá hacer transferencias bancarias, compras y recargas móviles, entre otras transacciones financieras.

Durante el cuarto trimestre de 2012, Telefónica ha continuado avanzando en la transformación de la Compañía

## Los accesos totales de la Compañía crecen un 3% interanual, hasta alcanzar 315,7 millones a cierre del ejercicio 2012

- Telefónica Digital ha adquirido TokBox, una plataforma líder de **comunicaciones de vídeo**, que permite el desarrollo de servicios basados en vídeo en directo a través de la simple incorporación de videollamadas en sitios web y aplicaciones móviles.
- **Wayra** celebró con éxito en Miami su primer "DemoDay Global" ante inversores internacionales para presentar los avances de 17 "start-ups" seleccionadas de entre las más de 180 aceleradas. Durante el trimestre **Wayra** ha inaugurado nuevas academias en São Paulo, Múnich, Praga y Santiago de Chile. La marca cuenta ya con 13 academias repartidas por todo el mundo.
- Telefónica Digital y Microsoft han firmado un acuerdo estratégico para la creación de una **Plataforma Global de Vídeo** que ofrece servicios de televisión tanto en redes gestionadas (IPTV) como no gestionadas (*over-the-top*). A lo largo del trimestre el servicio se ha lanzado en Brasil y Chile.
- Telefónica Digital ha creado **Telefónica Dynamic Insights**, una nueva unidad global destinada a abrir nuevas oportunidades de creación de valor en el denominado sector de "big data".

Los **accesos** totales de la Compañía crecen un 3% interanual, hasta alcanzar 315,7 millones a cierre de 2012, con un impulso significativo de los clientes de contrato y de banda ancha fija y móvil. Destaca la evolución de los accesos de Telefónica Latinoamérica (67% del total), que aumentan un 6% respecto a diciembre de 2011. En el cuarto trimestre cabe mencionar el impulso comercial de Telefónica Europa, que vuelve a presentar ganancia neta positiva en el total de accesos.

- Los **accesos móviles** alcanzan 247,3 millones a cierre del trimestre, un 4% más que en 2011, apoyados en el crecimiento sostenido del segmento contrato (+7% interanual), que representa ya el 33% del total de accesos móviles. La ganancia neta móvil del año 2012 totaliza 12,1 millones de accesos (excluyendo la desconexión de 3,6 millones de accesos móviles inactivos en España y Brasil), representando el segmento contrato un 52%.
- Los **accesos de banda ancha móvil** se sitúan en 52,8 millones a diciembre de 2012, manteniendo un sólido incremento del 38% interanual y representando el 21% de los accesos móviles (+5 p.p. interanual). Destaca la fuerte actividad comercial de *smartphones* en el año, con una ganancia neta de 15,4 millones en 2012 (+20% interanual) y una penetración del 19% sobre la base de accesos móviles (+6 p.p. interanual); especialmente en el cuarto trimestre, con una ganancia neta trimestral de 5,4 millones, la mayor del año 2012 y un 73% superior a la del tercer trimestre. Es de subrayar la significativa aceleración de la ganancia neta trimestral de *smartphones* en Europa, fundamentalmente por el impulso comercial registrado en Telefónica España.

- Los **accesos fijos** alcanzan 40,0 millones a cierre del cuarto trimestre de 2012, registrando una ganancia neta en el trimestre de 181 mil accesos (-217 mil accesos en el tercer trimestre) y una menor caída en términos interanuales frente a septiembre (-0,3% a diciembre de 2012 frente a -1,5% a septiembre de 2012).
- Los **accesos minoristas de banda ancha fija** ascienden a 18,6 millones a cierre de 2012 y crecen un 3% respecto a diciembre de 2011, registrando una ganancia neta en el año de 530 mil accesos (+72 mil en el trimestre). En el cuarto trimestre destaca Telefónica Europa con una ganancia neta trimestral positiva por primera vez desde marzo de 2011, gracias al impulso comercial de la banda ancha fija registrado en Telefónica España. Los accesos minoristas de banda ancha fija alcanzan una penetración del 46% sobre los accesos de telefonía fija (+1,5 p.p. interanual).

Es importante señalar que el Grupo Atento desconsolida sus resultados del Grupo Telefónica desde finales de noviembre de 2012 (como consecuencia de la venta de la compañía producida durante el cuarto trimestre de 2012). Dicha operación impacta, por tanto, en las comparaciones interanuales de los resultados económico-financieros de Telefónica en términos reportados.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** en el conjunto de 2012 se sitúa en 62.356 millones de euros, un 0,8% menor que en 2011 y un 2,0% interanual menor en el cuarto trimestre, impactado por las desfavorables condiciones en algunos mercados, tanto económicas como de mayor intensidad competitiva e impactos regulatorios adversos. Los ingresos crecerían un 0,7% respecto a enero-diciembre de 2011, si se excluye el efecto negativo de la regulación. La variación de los tipos de cambio contribuye con 0,1 p.p. y los cambios en el perímetro restan 0,1 p.p. al crecimiento de los ingresos en el año, por lo que la disminución en términos orgánicos es del 0,8% en 2012. En el cuarto trimestre, la reducción interanual en términos orgánicos es del 0,7%, contribuyendo negativamente al crecimiento de los ingresos la variación de los tipos de cambio en 0,9 p.p. y los cambios en el perímetro en 0,4 p.p.

Así, la fuerte diversificación de la Compañía continúa siendo el aspecto clave y diferencial en el entorno actual, poniéndose de manifiesto en la estructura de los ingresos. Por regiones, los ingresos de Telefónica Latinoamérica en 2012 muestran un sólido crecimiento interanual orgánico (+6,7%), acelerándose en el cuarto trimestre frente al trimestre anterior (+7,5% frente a +6,4%). Esas cifras ya suponen el 49% de los ingresos consolidados (+2,9 p.p. respecto al año anterior), superando los ingresos de Telefónica Europa (48% del total), que disminuyen interanualmente un 6,5% en términos reportados. Telefónica España reduce su contribución a los ingresos consolidados hasta el 24%.

Por servicios, los ingresos de datos móviles continúan siendo el motor de crecimiento en 2012 (+12,8% interanual; +11,8% orgánico), y suponen más del 34% de los ingresos de servicio móvil en el periodo (31% en 2011). Destaca el significativo aumento de los ingresos de datos no-SMS (+24,1% interanual; +23,1% orgánico), que representan el 57% de los datos totales, 5 p.p. más que en 2011.

## Telefónica Latinoamérica continúa incrementando su contribución al OIBDA subyacente consolidado, que supone ya un 51%

Los **gastos por operaciones** consolidados alcanzan 42.343 millones de euros, un 4,9% menos que en 2011. La variación interanual reportada está afectada por la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España realizada en el tercer trimestre del año anterior (2.671 millones de euros). En el cuarto trimestre se produce una mejora en la tendencia de los gastos, que caen un 3,1% frente al mismo trimestre del año anterior, gracias a las medidas de eficiencia y de reducción de costes realizadas. En términos orgánicos, la tasa de crecimiento interanual de los gastos se sitúa en el 1,1% en 2012, mejorando en 1,1 p.p. frente a los nueve primeros meses del año, fundamentalmente por los menores gastos comerciales, sobre todo en España, derivados del nuevo modelo comercial implementado desde finales del año 2011.

- Los **aprovisionamientos** se sitúan en 18.074 millones de euros en 2012, reduciéndose un 1,0% en términos reportados (-2,1% orgánico). En el cuarto trimestre los aprovisionamientos aceleran su caída (-3,9% interanual en términos reportados; -3,9% orgánico), reflejando los menores costes de interconexión móvil en todas las regiones y el menor nivel de canjes de terminales en España y Reino Unido.
- Los **gastos por servicios exteriores** (13.487 millones de euros) aumentan un 3,6% interanual (+3,4% orgánico). No obstante, en el cuarto trimestre se produce un cambio de tendencia y caen en términos interanuales (-1,8% reportado; -2,4% orgánico), principalmente por la reducción generalizada de los costes comerciales, especialmente por comisiones y gasto publicitario.
- Los **gastos de personal** alcanzan 8.569 millones de euros y disminuyen respecto a 2011 un 22,7%, estando la variación interanual afectada por la provisión por gastos de reestructuración de la plantilla en España mencionada anteriormente. En términos orgánicos, esta partida aumenta un 3,3% interanual (+1,3% en el cuarto trimestre de 2012), gracias a los importantes ahorros derivados de los planes de reestructuración de personal que está realizando la Compañía y a pesar del impacto de la inflación en algunos países de Latinoamérica.

La plantilla promedio se sitúa en 272.598 empleados. Sin considerar Atento, vendida en el cuarto trimestre, la plantilla promedio de Telefónica se situaría en 131.468 empleados, 2.480 personas menos que en el conjunto de 2011.

El **resultado de enajenación de activos** asciende a 782 millones de euros en enero-diciembre 2012 (-5,0% interanual) y a 493 millones de euros en el cuarto trimestre (-6,9% interanual). En 2012 esta partida recoge fundamentalmente: i) las ventas de torres no estratégicas con un impacto en OIBDA de 643 millones de euros (354 millones en el cuarto trimestre, principalmente en Brasil, México, Chile, España y Perú); ii) el resultado de la venta de aplicaciones en el segundo trimestre (39 millones de euros; 18 millones registrados en Telefónica España); iii) la minusvalía generada en la reducción de la participación en China Unicom

(97 millones de euros en el tercer trimestre); iv) las plusvalías generadas en el cuarto trimestre por la venta del grupo Atento (61 millones de euros), de Rumbo (27 millones de euros) y la venta parcial de Hispasat (26 millones de euros). En el conjunto de 2012 esta partida ascendió a 823 millones de euros (530 millones de euros en el cuarto trimestre) y recogía, principalmente, el impacto positivo derivado de la reducción parcial de nuestra exposición económica en Portugal Telecom (184 millones de euros) y la venta de torres no estratégicas (con un impacto en OIBDA de 541 millones de euros; 467 millones en el cuarto trimestre).

Cabe destacar que el OIBDA está impactado por un ajuste de valor realizado por el Grupo Telefónica sobre Telefónica Irlanda por importe de 527 millones de euros negativos.

Así, el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** alcanza 21.231 millones de euros y registra un descenso del 4,1% en términos subyacentes, 1,0 p.p. inferior al registrado en los nueve primeros meses del año 2012 (-5,1%), con una mejora secuencial del OIBDA subyacente en todas las regiones. En el cuarto trimestre el OIBDA subyacente permanece prácticamente estable en términos interanuales (-1,4%) y alcanza los 5.862 millones de euros, confirmando, por tercer trimestre consecutivo, una mejora del OIBDA en términos intertrimestrales.

El **margen OIBDA** a cierre de 2012 se sitúa en el 34,0%, registrando una erosión interanual en línea con las previsiones de la Compañía (-1,3 p.p. interanual en términos subyacentes). Se mantiene en el cuarto trimestre la sostenida mejora secuencial del margen en términos subyacentes, que se sitúa en el 37,0% en el trimestre (35,1% en el tercer trimestre, 34,6% en el segundo y 32,8% en el primero).

Cabe destacar que el margen OIBDA en términos subyacentes del cuarto trimestre registra crecimiento interanual (+0,1 p.p. frente a -0,5 p.p. en el tercer trimestre, -1,9 p.p. en el segundo trimestre y -2,8 p.p. en el primer trimestre), reflejando el éxito de las medidas implementadas para incrementar la eficiencia de la Compañía y a pesar de la menor contribución interanual por venta de torres. Por geografías, Telefónica Latinoamérica continúa incrementando su contribución al OIBDA subyacente consolidado, suponiendo ya el 51% (+3,2 p.p. respecto a diciembre de 2011). Así, Telefónica Europa representa algo menos del 50%, y se reduce la contribución de Telefónica España hasta menos de un tercio del total (31%).

La **amortización del inmovilizado** en 2012 (10.433 millones de euros) presenta un crecimiento interanual del 2,8% (+2,0% orgánico) y del 2,7% en el trimestre, debido principalmente a la amortización del nuevo espectro adquirido en Alemania, Brasil, Colombia, México y Venezuela, y al mayor inmovilizado. El total de dotaciones a amortizaciones derivadas de procesos de asignación de precio de compra de activos se sitúa en 962 millones de euros en el conjunto del año (-14,1% interanual).

El **resultado operativo (OI)** en el conjunto de 2012 totaliza 10.798 millones de euros (-10,2% interanual en términos subyacentes), mejorando su evolución en el cuarto trimestre (-5,4% interanual subyacente).

Las **participaciones por puesta en equivalencia** del año 2012 alcanzan un resultado negativo de 1.275 millones de euros (-635 millones de euros en 2011), explicadas fundamentalmente por

el efecto de los ajustes de valor que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado sobre su participación en Telecom Italia, así como por la recuperación de la totalidad de las sinergias operativas consideradas en el momento de la inversión, con un importe total de ambos efectos de -1.355 millones de euros en 2012 y de -662 millones en 2011. En el cuarto trimestre de 2012 esta partida totaliza 789 millones de euros negativos frente a unas pérdidas de 130 millones de euros del mismo periodo del año anterior, explicada íntegramente por los ajustes de valor de Telco, S.p.A. mencionados anteriormente. Es importante señalar que estos efectos no han supuesto salida de caja.

Los **gastos financieros netos** en el conjunto de 2012 totalizan 3.659 millones de euros, un 24,4% más que en 2011. Este incremento se explica por el aumento de los costes por tipo de interés, debido principalmente a la mayor deuda media (+3,3% hasta un total de 58.187 millones de euros), al incremento de diferenciales de crédito y a la necesidad de incrementar la liquidez (con menor remuneración respecto al coste de la deuda) como consecuencia de la crisis de los mercados. También ha influido en las mayores diferencias de cambio negativas principalmente por el efecto en las estimaciones del Grupo como consecuencia de la caída del valor estimado de liquidación del bolívar venezolano frente al dólar estadounidense en un 32% en 2013. Pese al incremento de los costes de crédito, se ha conseguido mantener constante en el 4,7% el coste medio ponderado de la deuda bruta (excluida la caja) del Grupo. Excluyendo las diferencias de cambio, estos gastos suponen un coste efectivo de la deuda del 5,37% en los últimos 12 meses.

El **flujo de caja** operacional alcanza 20.105 millones de euros a cierre de 2012 (-6,3% interanual), y 5.919 millones de euros en el cuarto trimestre.

La generación de capital circulante en el año asciende a 772 millones de euros en 2012, impulsada por las medidas de gestión llevadas a cabo. Esta cifra es inferior a la registrada en el año 2011 (2.134 millones de euros), fundamentalmente por la menor financiación al proveedor derivada del cumplimiento de la Ley de Morosidad en España, por el menor devengo derivado de la contención de la inversión en inmovilizado y por el impacto de la diferencia entre devengos y pagos de espectro, entre otros efectos varios.

Los **pagos de intereses** se sitúan en 2.867 millones de euros, 856 millones de euros más que en el año 2011. De ellos, aproximadamente 308 millones de euros se deben a efectos no recurrentes como el pago de intereses realizados en el marco de la reorganización de las sociedades colombianas, los pagos a agencias tributarias en España y Perú y las comisiones iniciales en operaciones de financiación. El resto se explica fundamentalmente por el mayor volumen de deuda promedio en el año 2012 y por el aumento de los costes debido a la negativa evolución de los mercados financieros.

Los **pagos por impuestos** ascienden a 2.024 millones de euros a cierre de 2012. Esta cifra es 65 millones superior a la registrada en 2011.

Con todo ello, el **flujo de caja libre** asciende a 6.951 millones de euros en 2012, un 25,0% inferior a 2011, consecuencia

fundamentalmente de la menor generación de capital circulante así como los mayores pagos de intereses ya mencionados.

Cabe destacar que, como efecto del esfuerzo de reducción de deuda llevado a cabo por la Compañía, la **deuda financiera neta** se ha reducido en el año en 5.045 millones de euros, situándose a cierre de 2012 en 51.259 millones de euros.

La menor deuda respecto a diciembre de 2011 viene explicada por un flujo de caja libre de 6.951 millones de euros y unas desinversiones netas de 2.447 millones de euros, destacando la entrada de fondos por la salida a bolsa de la filial alemana. Los efectos de variación de perímetro y otros impactos reducen la deuda por importe de 669 millones de euros (incluyendo éstos la reestructuración de la deuda en Colombia por importe de 1.499 millones de euros, minorada en 830 millones de euros por el incremento de valor actual de las obligaciones de pago a tipo fijo en derivados, el devengo de intereses superior al pago y otros efectos). La retribución al accionista, aunque un 51% inferior frente al año 2011, incrementa la deuda financiera en 3.561 millones de euros, los pagos por compromisos suponen una salida de caja de 800 millones de euros y la evolución de los tipos de cambio (apreciación del peso mexicano, del sol peruano, del peso chileno y del peso colombiano frente al dólar, principalmente) supone un incremento de la deuda financiera de 662 millones de euros.

La **ratio de endeudamiento** de los últimos 12 meses (deuda neta sobre OIBDA) se sitúa en 2,36 veces a cierre de diciembre.

Durante el ejercicio 2012, la **actividad de financiación** de Telefónica, sin tener en cuenta la actividad en los Programas de Papel Comercial de corto plazo, se ha situado en torno a los 15.000 millones de euros equivalentes y ha superado los volúmenes del conjunto del ejercicio 2011, mejorando significativamente la liquidez de la Compañía.

Esta actividad se ha centrado principalmente en refinanciar los vencimientos de deuda de 2012, así como en suavizar el perfil de vencimientos de deuda en 2013 y 2014 a nivel de Telefónica, S.A. De esta manera, la Compañía presenta un perfil de vencimientos de deuda unido a la expectativa de generación de caja cubierto hasta más allá de 2014.

Los vencimientos netos de deuda de 2014 ascienden a unos 6.945 millones de euros, mientras que en 2013, la posición de caja y activos líquidos supera los vencimientos brutos de deuda para ese año. Las principales operaciones de financiación han sido:

- En enero se firmó una línea de financiación con una entidad financiera china para financiar compras de un suministrador del mismo país por importe de 375 millones de dólares.
- En febrero se realizó una ampliación del bono a 6 años emitido en febrero de 2011 por valor de 120 millones de euros mediante una colocación privada.
- En febrero, en el mercado de bonos, se realizó una emisión en euros por importe de 1.500 millones a 6 años, con un exceso de demanda superior a 6,5 veces.

- En el mes de febrero, se firmó un préstamo con una entidad financiera por importe de 200 millones de euros y un plazo de 3 años.
- En marzo, se realizó una emisión en libras esterlinas por importe de 700 millones de libras a 8 años, sobre suscrita en 3,8 veces.
- También en el mes de marzo se realizó una emisión en coronas checas por importe de 1.250 millones de coronas a 5 años, mediante una colocación privada.
- Cabe destacar, en el mercado de préstamos, la refinanciación firmada en marzo con cerca de 40 entidades financieras de los dos tramos del préstamo sindicado de O2 con vencimiento en diciembre de 2012 y diciembre de 2013 por un importe total aproximado de 3.400 millones de libras equivalentes. Por una parte, se extendieron a diciembre de 2015 aproximadamente 1.300 millones de libras de los 2.100 millones de libras que vencían en diciembre de 2012. Por otra parte, se extendieron a febrero de 2017 los 2.100 millones de libras con vencimiento en diciembre de 2013.
- En junio se lanzó una emisión en yenes japoneses por importe de 10.000 millones de yenes a 6 años, mediante una colocación privada.
- En agosto, se firmó una línea de financiación con dos entidades financieras chinas para financiar compras de un suministrador del mismo país por importe de 1.200 millones de dólares.
- En septiembre, se realizó una emisión por importe de 1.000 millones de euros a 5 años, mediante un bono por importe de 750 millones de euros, que fue más de 9 veces sobre suscrita, seguido de una ampliación de 250 millones de euros.
- También en septiembre, Telefónica República Checa firmó un préstamo por importe de 3.000 millones de coronas checas a 4 años.
- En octubre, se realizó una emisión de 1.200 millones de euros a 7 años, más de 6,5 veces sobre suscrita.
- En noviembre, como parte de la refinanciación de las acciones preferentes con vencimiento en diciembre 2012, se realizó una emisión de obligaciones simples de 1.165 millones de euros a 10 años.
- En diciembre, se lanzó una emisión debut en francos suizos compuesta de dos tramos, a 6 y 10 años, por valor de 250 millones de francos suizos y 150 millones de francos suizos, respectivamente.

Posteriormente, en enero de 2013, se realizó una emisión en el mercado de bonos, en euros, por importe de 1.500 millones a 10 años, con un exceso de demanda superior a 6,5 veces. Más recientemente, en febrero, se acaba de firmar la refinanciación con 23 entidades financieras del tramo del préstamo sindicado de Vivo con vencimiento en julio de 2014 por un importe total de 1.400 millones de euros. Se han extendido 700 millones de euros a julio de 2017 y 700 millones de euros a julio de 2018. También en febrero, se han cerrado dos operaciones para financiar compras de suministradores canadienses y suecos por un importe de 206 millones de euros y 1.001 millones de dólares, respectivamente.

Telefónica S.A. y sus sociedades instrumentales han continuado durante el ejercicio 2012 con su actividad de emisión bajo los distintos Programas de Papel Comercial (Doméstico y Europeo), con un importe vivo a cierre de diciembre aproximado de 1.100 millones de euros.

Por lo que respecta a Latinoamérica, las filiales de Telefónica han acudido a los mercados de financiación hasta diciembre de 2012 por un importe cercano a los 2.900 millones de euros equivalentes.

Durante 2012, la actividad de financiación de Telefónica se ha situado alrededor de los 15.000 millones de euros, lo que ha mejorado significativamente la liquidez de la Compañía

## Definiciones

### Crecimiento orgánico

En términos financieros, se asumen tipos de cambio promedio constantes de enero-diciembre de 2011 y se excluye el impacto de cambios en el perímetro de consolidación y el impacto del ajuste por hiperinflación en Venezuela.

Se incluyen los resultados del Grupo Atento hasta el 30 de noviembre y los resultados de Rumbo hasta el 31 de octubre de 2011.

A estos efectos, en 2012, se excluyen del OIBDA y del OI el ajuste de valor realizado por el Grupo Telefónica sobre su participación en Telefónica Irlanda (-527 millones de euros), la minusvalía generada en la venta de las acciones de China Unicom (-97 millones de euros) y las plusvalías generadas por venta del Grupo Atento (+61 millones de euros) y Rumbo (+27 millones de euros) y la venta parcial de Hispasat (+26 millones de euros).

En 2011, se excluyen del OIBDA y del OI el impacto positivo derivado de la venta parcial de la participación económica en Portugal Telecom (+184 millones de euros) y la provisión por

gastos de reestructuración de plantilla en España (-2.671 millones de euros).

El CapEx de Telefónica excluye inversiones en espectro y, en 2011, los Programas de Eficiencia Inmobiliaria de Telefónica España y los compromisos inmobiliarios asociados a la nueva sede de Telefónica en Barcelona.



Las principales operaciones de financiación realizadas durante el año han sido:

- En septiembre, Telefónica Brasil realizó una emisión por importe de 2.000 millones de reales brasileños a 5 años.
- En septiembre, Telefónica Colombia lanzó por primera vez una emisión en dólares estadounidenses por valor de 750 millones de dólares a 10 años, que fue cerca de 11 veces sobre suscrita.
- En octubre, Telefónica Chile realizó una emisión de 500 millones de dólares estadounidenses a 10 años, más de 10 veces sobre suscrita.

Telefónica cuenta con líneas de crédito disponibles y comprometidas con las entidades de crédito por un valor cercano a los 11.600 millones de euros, de los cuales en torno a 9.500 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses.

A cierre de diciembre de 2012, el peso de obligaciones y bonos dentro de la **deuda financiera** consolidada se sitúa en el 68% frente al 32% que representa la deuda con instituciones financieras.

El **gasto por impuesto** asciende a 1.461 millones de euros en enero-diciembre de 2012, que, sobre un resultado antes de impuestos de 5.864 millones de euros, supone una tasa efectiva del 24,9%, principalmente por el reconocimiento de pérdidas fiscales en varios países durante el cuarto trimestre.

Los **resultados atribuibles a intereses minoritarios** deducen 475 millones de euros al beneficio neto de 2012, explicados principalmente por la participación de los minoritarios en los beneficios de Telefónica Brasil, Telefónica República Checa y Telefónica Alemania. La variación interanual (-39,5%) está afectada por la cancelación en el cuarto trimestre de 2011 de impuestos diferidos reconocidos en la asignación del precio de compra de Vivo por importe de 1.288 millones de euros, como resultado de la puesta en valor fiscal de parte de los activos adquiridos.

Como resultado de la evolución de las partidas explicadas anteriormente, el **beneficio neto consolidado** de 2012 asciende a 3.928 millones de euros (-27,3% interanual) y el beneficio neto básico por acción a 0,87 euros (-25,9% interanual). En términos subyacentes el beneficio neto asciende a 6.465 millones de euros y se reduce un 13,6% interanual, mientras que el **beneficio neto básico por acción** alcanza 1,44 euros (-11,9% interanual).

Debe destacarse la importante mejora en el cuarto trimestre, en el que el beneficio neto alcanza 2.051 millones y se sitúa en 0,46 euros por acción en términos subyacentes, mostrando un fuerte crecimiento secuencial (+28,5% frente al tercer trimestre de 2012) y manteniéndose prácticamente estable en términos interanuales.

El **CapEx** del conjunto de 2012 asciende a 9.458 millones de euros, un 7,5% inferior al de 2011. Cabe subrayar que en 2012 esta partida refleja 586 millones de euros, principalmente por la adquisición de espectro en Brasil, Irlanda y Venezuela, mientras que en 2011 esta partida incluía el coste de adquisición de espectro en España, Brasil, Costa Rica y Colombia por importe de 1.296 millones de euros. En términos orgánicos, el CapEx se incrementa interanualmente un 0,3% durante el periodo. La Compañía continúa enfocando mayoritariamente sus inversiones en proyectos de crecimiento y transformación (81% de la inversión total), impulsando la expansión de los servicios de banda ancha de alta velocidad, tanto fija como móvil.

El ratio de CapEx (excluyendo inversiones en espectro) sobre ingresos del conjunto de 2012 alcanza el 14,2%, en línea con 2011.

Así, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)**, excluyendo inversiones en espectro, alcanza 12.360 millones de euros en 2012 (+9,6% interanual; -6,6% en términos subyacentes). Hay que señalar que en el cuarto trimestre el flujo de caja operativo crece un 3,3% interanual en términos subyacentes.

### Crecimiento subyacente

Cifras reportadas excluyendo impactos de carácter excepcional y adquisición de espectro y excluyendo el impacto de cambios en el perímetro de consolidación.

Se incluyen los resultados del Grupo Atento hasta el 30 de noviembre y los resultados de Rumbo hasta el 31 de octubre de 2011. En 2012 se excluyen los ajustes de valor sobre la participación en Telecom Italia y por la recuperación de la totalidad de las sinergias operativas consideradas en el momento de la inversión (-1.355 millones de euros; -949 millones de euros netos de impuestos), así como PPAAs (-1.073 millones de euros; -689 millones de euros netos de impuestos y minoritarios), el ajuste de valor realizado por el Grupo Telefónica sobre su participación en Telefónica Irlanda (-527 millones de euros; -513 millones de euros netos de impuestos), el efecto de la devaluación del bolívar venezolano (-438 millones de euros; -417 millones de euros netos de impuestos), la minusvalía generada en la venta de las acciones de China Unicom (-97 millones de euros; -45 millones de euros netos de impuestos), la plusvalía generada en la venta del Grupo Atento (+61 millones de euros; +33 millones de euros netos de

impuestos), la plusvalía generada en la venta de Rumbo (+27 millones de euros; +24 millones de euros netos de impuestos) y la plusvalía generada en la venta parcial de Hispasat (+26 millones de euros; +19 millones de euros netos de impuestos).

En 2011 se excluye la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España (-2.671 millones de euros; -1.870 millones de euros netos de impuestos), la reversión del impuesto diferido de Vivo (+1.288 millones de euros; +952 millones de euros netos de impuestos y minoritarios), los ajustes de valor sobre la participación en Telecom Italia y por las sinergias operativas recuperadas (-662 millones de euros; -481 millones de euros netos de impuestos), el impacto positivo derivado de la reducción parcial de la exposición económica de Telefónica en Portugal Telecom (+184 millones de euros), el saneamiento por la participación en BBVA (-80 millones de euros; -56 millones de euros netos de impuestos), corrección de activos fiscales (-30 millones de euros), así como PPAAs (-1.228 millones de euros antes de impuestos; -790 millones de euros netos de impuestos y minoritarios).

# Datos financieros



## Telefónica. Resultados consolidados

Datos no auditados (en millones de euros)	Enero - Diciembre		
	2012	2011	% Variación
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>62.356</b>	<b>62.837</b>	<b>(0,8)</b>
Trabajos para inmovilizado	822	739	11,3
Gastos por operaciones	(42.343)	(44.501)	(4,9)
Aprovisionamientos	(18.074)	(18.256)	(1,0)
Gastos de personal	(8.569)	(11.080)	(22,7)
Servicios exteriores	(13.487)	(13.019)	3,6
Variación de provisiones de tráfico	(777)	(818)	(5,1)
Tributos	(1.436)	(1.328)	8,1
Otros ingresos (gastos) netos	177	317	(44,0)
Resultado de enajenación de activos	782	823	(5,0)
Bajas de fondos de comercio y activos fijos	(564)	(5)	n.s.
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>21.231</b>	<b>20.210</b>	<b>5,1</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>34,0%</b>	<b>32,2%</b>	<b>1,9 p.p.</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(10.433)	(10.146)	2,8
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>10.798</b>	<b>10.064</b>	<b>7,3</b>
Resultado participaciones puestas en equivalencia	(1.275)	(635)	100,7
Resultados financieros	(3.659)	(2.941)	24,4
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>5.864</b>	<b>6.488</b>	<b>(9,6)</b>
Impuesto de Sociedades	(1.461)	(301)	n.s.
<b>Resultado del ejercicio operaciones continuadas</b>	<b>4.403</b>	<b>6.187</b>	<b>(28,8)</b>
Resultados atribuibles a intereses minoritarios	(475)	(784)	(39,5)
<b>Resultado neto</b>	<b>3.928</b>	<b>5.403</b>	<b>(27,3)</b>
<b>Número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones)</b>	<b>4.495,9</b>	<b>4.584</b>	<b>(1,9)</b>
<b>Resultado neto básico por acción (euros)</b>	<b>0,87</b>	<b>1,18</b>	<b>(25,9)</b>

### • Notas:

- A efectos del cálculo del resultado neto básico por acción, la media ponderada de acciones en circulación durante el periodo ha sido obtenida aplicando las disposiciones de la NIC 33 "Ganancias por acción". Por tanto, no computan como acciones en circulación la media ponderada de acciones en autocartera durante el periodo.
- En aplicación de la NIC 33, "Ganancias por acción", el número de acciones ordinarias en circulación ha sido actualizado en 2011 y 2012 para reflejar la ampliación de capital liberada por el scrip dividend. Como consecuencia, el resultado básico por acción también ha sido actualizado. Los datos reportados de 2011 y 2012 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.
- Los datos de 2012 incluyen los resultados de Atento hasta el 30 de noviembre.

## Telefónica. Guidance 2012

Datos no auditados (en millones de euros)	2012		
	Enero - Diciembre	Guidance 2012	Base 2011
Ingresos (% Var interanual)	0,7%	≥ 0%	62.837
Margen OIBDA (Var interanual)	(1,3 p.p.)	Caída del margen inferior a la de 2011	(2,1 p.p.)
CapEx (ex-espectro) / Ventas	14,2%	CapEx / ventas similar a 2011	14,2%
Deuda financiera neta / OIBDA	2.36x	Deuda financiera neta / OIBDA < 2,35	2,46x

• Criterio guidance 2012: asume tipos de cambio corrientes (promedio de 2012 de € 1: US\$ 1,32; € 1: BRL 2,30; € 1: £ 0,85) y perímetro de consolidación constante. A nivel de OIBDA, se excluyen saneamientos, plusvalías/pérdidas por la venta de compañías e impactos no recurrentes materiales. El CapEx excluye inversiones en espectro.

## Telefónica. Reportado versus Subyacente

Datos no auditados (en millones de euros)

	Enero - Diciembre			%	
	Ene-Dic 2012 Reportado	Ene-Dic 2012 Subyacente	Ene-Dic 2011 Subyacente	Variación subyacente interanual	Variación reportada interanual
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>62.356</b>	<b>62.356</b>	<b>62.766</b>	<b>(0,7)</b>	<b>(0,8)</b>
<b>OIBDA</b>	<b>21.231</b>	<b>21.741</b>	<b>22.682</b>	<b>(4,1)</b>	<b>5,1</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>34,0%</b>	<b>34,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>(1,3 p.p.)</b>	<b>1,9 p.p.</b>
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>10.798</b>	<b>12.270</b>	<b>13.660</b>	<b>(10,2)</b>	<b>7,3</b>
<b>Resultado Neto</b>	<b>3.928</b>	<b>6.465</b>	<b>7.485</b>	<b>(13,6)</b>	<b>(27,3)</b>
<b>Resultado neto básico por acción (euros)</b>	<b>0,87</b>	<b>1,44</b>	<b>1,63</b>	<b>(11,9)</b>	<b>(25,9)</b>
<b>OpCF (OIBDA-CapEx) sin espectro</b>	<b>12.360</b>	<b>12.870</b>	<b>13.775</b>	<b>(6,6)</b>	<b>9,6</b>

<b>Efectos extraordinarios</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Ingresos reportados</b>	<b>62.356</b>	<b>62.837</b>
Rumbo		(3)
Atento		(68)
<b>Ingresos subyacentes</b>	<b>62.356</b>	<b>62.766</b>
<b>OIBDA reportado</b>	<b>21.231</b>	<b>20.210</b>
Plusvalía PT		(184)
Reestructuración de plantilla en España		2.671
Minusvalía China Unicom	97	
Plusvalía Hispasat	(26)	
Rumbo	(27)	(1)
Atento	(61)	(15)
Ajuste de valor Telefónica Irlanda	527	
<b>OIBDA subyacente</b>	<b>21.741</b>	<b>22.682</b>
<b>Resultado neto reportado</b>	<b>3.928</b>	<b>5.403</b>
Plusvalía PT		(184)
Ajuste de valor de Telco	949	481
Ajuste de valor BBVA		56
PPAs	689	790
Reestructuración de plantilla en España		1.870
Minusvalía China Unicom	45	
Plusvalía Hispasat	(19)	
Rumbo	(24)	(0)
Atento	(33)	(9)
Ajuste de valor Telefónica Irlanda	513	
Reversión impuesto diferido VIVO		(952)
Corrección de activos fiscales		30
Efecto devaluación Venezuela	417	
<b>Resultado neto subyacente</b>	<b>6.465</b>	<b>7.485</b>

\*Crecimiento subyacente: cifras reportadas excluyendo impactos de carácter excepcional y adquisición de espectro y el impacto de cambios en el perímetro de consolidación. Se incluyen los resultados del Grupo Atento hasta el 30 de noviembre y los resultados de Rumbo hasta el 31 de octubre de 2011. En 2012 se excluyen los ajustes de valor sobre la participación en Telecom Italia y por la recuperación de la totalidad de las sinergias operativas consideradas en el momento de la inversión (-1.355 millones de euros; -949 millones de euros netos de impuestos), así como PPAs (-1.073 millones de euros; -689 millones de euros netos de impuestos y minoritarios), el ajuste de valor realizado por el Grupo Telefónica sobre su participación en Telefónica Irlanda (-527 millones de euros; -513 millones de euros netos de impuestos), el efecto de la devaluación del bolívar venezolano (-438 millones de euros; -417 millones de euros netos de impuestos), la minusvalía generada en la venta de las acciones de China Unicom (-97 millones de euros; -45 millones de euros netos de impuestos), la plusvalía generada en la venta del Grupo Atento (+61 millones de euros; +33 millones de euros netos de impuestos), la plusvalía generada en la venta de Rumbo (+27 millones de euros; +24 millones de euros netos de impuestos) y la plusvalía generada en la venta parcial de Hispasat (+26 millones de euros; +19 millones de euros netos de impuestos). En 2011 se excluye la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España (-2.671 millones de euros; -1.870 millones de euros netos de impuestos), la reversión del impuesto diferido de Vivo (+1.288 millones de euros; +952 millones de euros netos de impuestos y minoritarios), los ajustes de valor sobre la participación en Telecom Italia y por las sinergias operativas recuperadas (-662 millones de euros; -481 millones de euros netos de impuestos), el impacto positivo derivado de la reducción parcial de la exposición económica de Telefónica en Portugal Telecom (+184 millones de euros), el saneamiento por la participación en BBVA (-80 millones de euros; -56 millones de euros netos de impuestos), corrección de activos fiscales (-30 millones de euros), así como PPAs (-1.228 millones de euros antes de impuestos; -790 millones de euros netos de impuestos y minoritarios).

## Telefónica. Estado de Situación Financiera Consolidado

Datos no auditados (en millones de euros)

	Diciembre 2012	Diciembre 2011	% Variación
Activos no corrientes	104.177	108.800	(4,2)
Intangibles	22.078	24.064	(8,3)
Fondo de comercio	27.963	29.107	(3,9)
Inmovilizado material y propiedades de inversión	35.022	35.469	(1,3)
Activos financieros no corrientes y participaciones en empresas asociadas	11.807	13.743	(14,1)
Activos por impuestos diferidos	7.308	6.417	13,9
Activos corrientes	25.596	20.823	22,9
Existencias	1.188	1.164	2,1
Deudores y otras cuentas a cobrar	10.711	11.331	(5,5)
Administraciones públicas deudoras	1.828	1.567	16,7
Activos financieros corrientes	1.872	2.625	(28,7)
Efectivo y equivalentes de efectivo	9.847	4.135	138,1
Activos no corrientes mantenidos para la venta	150	1	n.s.
<b>Total Activo = Total Pasivo</b>	<b>129.773</b>	<b>129.623</b>	<b>0,1</b>
Patrimonio Neto	27.661	27.383	1,0
Patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante	20.461	21.636	(5,4)
Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios	7.200	5.747	25,3
Pasivos no corrientes	70.601	69.662	1,3
Deuda financiera a largo plazo	56.608	55.659	1,7
Pasivos por impuestos diferidos	4.788	4.739	1,0
Provisiones a largo plazo	7.064	7.172	(1,5)
Otros acreedores a largo plazo	2.141	2.092	2,3
Pasivos corrientes	31.511	32.579	(3,3)
Deuda financiera a corto plazo	10.245	10.652	(3,8)
Acreedores comerciales	9.407	9.406	0,0
Administraciones Públicas acreedoras	2.522	2.568	(1,8)
Provisiones a corto plazo y otras deudas no comerciales	9.333	9.953	(6,2)
<b>Datos financieros</b>			
Deuda financiera neta <sup>(1)</sup>	51.259	56.304	(9,0)

(1) Cifras en millones de euros. Deuda financiera neta en diciembre 2012 incluye: deuda financiera a largo plazo + Acreedores y otras cuentas a pagar a largo plazo (1.639) + Deuda financiera a corto plazo + Acreedores y otras cuentas a pagar a corto plazo (145) - Activos financieros no corrientes y participaciones en empresas asociadas (5.605) - Deudores y cuentas a cobrar (54) - Activos financieros corrientes (1.872) - Efectivo y equivalentes de efectivo.

• **Nota:**

Los datos reportados de 2011 y 2012 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

## Telefónica. Flujo de Caja y Variación de Deuda

Datos no auditados (en millones de euros)

		Enero - Diciembre		
		2012	2011	% Var
<b>I</b>	<b>Flujo de caja operacional</b>	<b>20.105</b>	<b>21.466</b>	<b>(6,3)</b>
II	Pagos de intereses financieros netos <sup>(1)</sup>	(2.867)	(2.011)	
III	Pago de impuesto sobre sociedades	(2.024)	(1.959)	
<b>A=I+II+III</b>	<b>Flujo de caja neto operativo antes de inversiones</b>	<b>15.214</b>	<b>17.496</b>	<b>(13,0)</b>
B	Pagos por inversión en activos materiales e inmateriales <sup>(2)</sup>	(8.578)	(8.304)	
<b>C=A+B</b>	<b>Flujo de caja operativo retenido</b>	<b>6.636</b>	<b>9.192</b>	<b>(27,8)</b>
D	Cobros netos por desinversión inmobiliaria	36	30	
E	Pagos netos por inversión financiera <sup>(3)</sup>	2.412	(3.590)	
F	Pagos netos por operaciones con accionistas minoritarios y con acciones propias <sup>(4)</sup>	(4.046)	(7.966)	
<b>G=C+D+E+F</b>	<b>Flujo de caja libre después de dividendos</b>	<b>5.037</b>	<b>(2.334)</b>	<b>c.s.</b>
H	Efectos del tipo de cambio sobre la deuda neta financiera	662	(37)	
I	Efectos de variación de perímetro sobre la deuda financiera neta y otros	(669)	(1.587)	
J	Deuda financiera neta al inicio del periodo	56.304	55.593	
<b>K=J-G+H+I</b>	<b>Deuda financiera neta al final del periodo</b>	<b>51.259</b>	<b>56.304</b>	<b>(9,0)</b>

(1) Incluye cobros de dividendos de filiales no consolidadas globalmente.

(2) En 2012 incluye 632 millones de euros por el pago de espectro: 396 en España, 126 en Irlanda, 42 en Brasil, 23 en Colombia, 7 en México, 4 en Nicaragua y 34 en Venezuela. En 2011 incluye 891 millones de euros por el pago de espectro: 441 en España, 349 en Brasil, 3 en Colombia, 26 en México, 3 en Nicaragua y 69 en Costa Rica.

(3) Se incluyen los cobros por importe de 1.429 millones de euros por la salida a bolsa de la filial alemana.

(4) Pagos de dividendos de Telefónica S.A., operaciones con acciones propias y operaciones con accionistas minoritarios por las filiales consolidadas por integración global.

\* Nota: Los datos reportados de 2011 y 2012 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

## Telefónica. Reconciliaciones del Flujo de Caja con OIBDA menos CAPEX

Datos no auditados (en millones de euros)

		Enero - Diciembre		
		2012	2011	% Var
<b>OIBDA</b>		<b>21.231</b>	<b>20.210</b>	<b>5,1</b>
-	CapEx devengado en el periodo	(9.458)	(10.224)	
-	Pagos por amortización de compromisos	(800)	(807)	
-	Pago de intereses financieros netos	(2.867)	(2.011)	
-	Pago de impuestos sobre Sociedades	(2.024)	(1.959)	
-	Resultado por enajenación de activos y bajas de fondos de comercio y activos fijos <sup>(1)</sup>	(218)	1.848	
-	Inversión en circulante y otros ingresos y gastos diferidos	772	2.134	
<b>= Flujo de caja operativo retenido</b>		<b>6.636</b>	<b>9.192</b>	<b>(27,8)</b>
+	Cobros netos por desinversión inmobiliaria	36	30	
-	Pagos netos por inversión financiera	2.412	(3.590)	
-	Operaciones con accionistas minoritarios y con acciones propias	(4.046)	(7.966)	
<b>= Flujo de caja libre después de dividendos</b>		<b>5.037</b>	<b>(2.334)</b>	<b>c.s.</b>

Datos no auditados (en millones de euros)

		Enero - Diciembre		
		2012	2011	% Var
<b>Flujo de caja operativo retenido</b>		<b>6.636</b>	<b>9.192</b>	<b>(27,8)</b>
+	Pagos por amortización de compromisos	800	807	
-	Operaciones con accionistas minoritarios	(485)	(728)	
<b>= Flujo de caja libre</b>		<b>6.951</b>	<b>9.270</b>	<b>(25,0)</b>
Numero medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones)		4.496	4.584	
<b>= Flujo de caja libre por acción (euros)</b>		<b>1,55</b>	<b>2,02</b>	<b>(23,5)</b>

(1) Incluye en 2011, 2.671 millones de euros en concepto de la provisión por reestructuración de plantilla en España.

\* Notas:

• Se utiliza el concepto de "Flujo de caja libre", el cual refleja el cash flow disponible para remuneración al accionista de la matriz Telefónica S.A., protección de los niveles de solvencia (deuda financiera y compromisos) y flexibilidad estratégica. Las diferencias con el "Flujo de caja operativo retenido" de la tabla anterior se deben a que el "Flujo de caja libre" se calcula antes de amortización de compromisos (por reducciones de plantilla) y después de las operaciones con accionistas minoritarios, como consecuencia de la recirculación de fondos dentro del Grupo.

• Los datos reportados de 2011 y 2012 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

• CapEx incluye 586 millones de euros por las adquisiciones en espectro en 2012: 5 millones de euros en Nicaragua, 34 millones de euros en Venezuela, 127 millones de euros en Irlanda y 420 millones de euros en Brasil. En 2011 incluye 1.296 millones de euros por las adquisiciones en espectro: 842 millones de euros en España, 349 millones de euros en Brasil, 68 millones de euros en Costa Rica y 37 millones de euros en Colombia.

### Telefónica. Deuda Financiera más Compromisos

Datos no auditados (en millones de euros)		Diciembre 2012
Acreeedores a LP <sup>(1)</sup>		58.247
Emisiones y deudas con entidades de crédito a CP y otras deudas financieras <sup>(2)</sup>		10.390
Efectivo y equivalente de efectivo		(9.847)
Inversiones financieras a CP y LP <sup>(3)</sup>		(7.531)
<b>A Deuda financiera neta</b>		<b>51.259</b>
Compromisos brutos por reducción de plantilla <sup>(4)</sup>		4.321
Valor de activos a largo plazo asociados <sup>(5)</sup>		(928)
Impuestos deducibles <sup>(6)</sup>		(1.357)
<b>B Compromisos netos por reducción de plantilla</b>		<b>2.035</b>
<b>A + B Deuda total + Compromisos</b>		<b>53.295</b>
<b>Deuda financiera neta / OIBDA <sup>(7)</sup></b>		<b>2,36x</b>
<b>Deuda total neta + Compromisos / OIBDA <sup>(8)</sup></b>		<b>2,54x</b>

- (1) Incluye "Deuda financiera a largo plazo" y 1.639 millones de euros de "Acreeedores y otras cuentas a pagar a largo plazo".
  - (2) Incluye "Deuda financiera a corto plazo" y 145 millones de euros de "Acreeedores y otras cuentas a pagar a corto plazo".
  - (3) Incluye 1.872 millones de euros de "Activos financieros corrientes", 5.605 millones de euros de "Activos financieros no corrientes y participaciones en empresas asociadas" y 54 millones de euros de "Deudores y cuentas a cobrar" por operaciones Rent to Rent de Telefónica de España.
  - (4) Fundamentalmente en España. Esta cifra aparece reflejada dentro de las cuentas de balance "Provisiones a largo plazo" y "Provisiones a corto plazo y otras deudas no comerciales", y se obtiene como suma de los conceptos de "Prejubilaciones, Seguridad Social y Desvinculaciones", "Seguro Colectivo", "Provisiones Técnicas", "Provisión para el Fondo de Pensiones de otras Sociedades".
  - (5) Importe incluido en la cuenta de balance "Activos financieros no corrientes y participaciones en empresas asociadas". Corresponden fundamentalmente a inversiones en Valores de renta fija y Depósitos a largo plazo, que cubren la materialización de las provisiones técnicas de las sociedades aseguradoras del Grupo.
  - (6) Valor presente de los ahorros impositivos a los que darán lugar los pagos futuros por amortización de los compromisos actuales por reducción de plantilla.
  - (7) Calculado a partir del OIBDA de los últimos 12 meses.
  - (8) Calculado a partir del OIBDA de los últimos 12 meses, excluyendo el resultado de enajenación de activos.
- \* **Nota:** los datos reportados de 2012 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela.

### Telefónica. Estructura de la Deuda

Datos no auditados	Diciembre 2012				
	EUR	LATINOAMÉRICA	GBP	CZK	USD
Estructura de la deuda por divisa	80%	10%	5%	3%	2%

### Telefónica. Ratings Crediticios

	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva	Fecha última modificación del rating
Moody's <sup>1</sup>	Baa2	P-2	Negativo	18-10-12
JCR <sup>2</sup>	A-	-	Negativo	23-01-13
S&P <sup>1</sup>	BBB	A-2	Negativo	20-12-12
Fitch <sup>1</sup>	BBB+	F-2	Negativo	08-06-12

(1) El rating crediticio es asignado por una agencia de calificación crediticia establecida en la UE y registrada de conformidad con el Reglamento (EC) 1060/2009.

(2) El rating crediticio es emitido por una agencia de calificación crediticia establecida en un tercer país que ha sido certificada de conformidad con el Reglamento (EC) 1060/2009.

### Telefónica. Tipos de Cambio Aplicados

	Cuenta de Resultados y CapEx <sup>(1)</sup>		Estado de Situación Financiera <sup>(2)</sup>	
	Ene - Dic 2012	Ene - Dic 2011	Diciembre 2012	Diciembre 2011
Estados Unidos (Dólar USA/Euro)	1,285	1,391	1,319	1,294
Reino Unido (Libra/Euro)	0,811	0,868	0,816	0,835
Argentina (Peso Argentino/Euro)	5,838	5,743	6,489	5,569
Brasil (Real Brasileño/Euro)	2,502	2,325	2,696	2,427
Rep. Checa (Corona Checa/Euro)	25,142	24,591	25,140	25,800
Chile (Peso Chileno/Euro)	624,590	672,246	633,260	671,795
Colombia (Peso Colombiano/Euro)	2.308,536	2.568,667	2.333,004	2.513,662
Costa Rica (Colon/Euro)	652,742	710,732	678,426	670,691
Guatemala (Quetzal/Euro)	10,062	10,831	10,426	10,106
México (Peso Mexicano/Euro)	16,898	17,252	17,107	18,047
Nicaragua (Córdoba/Euro)	30,255	31,185	31,831	29,726
Perú (Nuevo Sol Peruano/Euro)	3,387	3,828	3,362	3,489
Uruguay (Peso Uruguayo/Euro)	26,054	26,835	25,595	25,746
Venezuela (Bolívar Fuerte/Euro) <sup>(3)</sup>	5,673	5,564	5,673	5,564

(1) Estos tipos de cambio se utilizan para convertir las cuentas de resultados y el CapEx de las sociedades extranjeras de Telefónica de moneda local a euros.

(2) Tipos de cambio a 31-12-12 y 31-12-11.

(3) Tras la consideración de Venezuela como país hiperinflacionario, la cuenta de resultados y el CapEx de las operaciones de Telefónica en Venezuela pasan a convertirse al tipo de cambio de cierre de Bolívar Fuerte/Euro.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica <sup>(1)</sup>

A lo largo del año 2012 Telefónica Latinoamérica ha mostrado una sólida evolución, reforzando su perfil de crecimiento con una progresiva mejora en los niveles de eficiencia como resultado del foco estratégico en la maximización del valor del cliente.

Telefónica Latinoamérica gestiona 212 millones de **accesos** en la región a diciembre de 2012, con un crecimiento interanual del 6%. Cabe destacar que este crecimiento refleja la fuerte actividad comercial en el negocio móvil, donde destaca el crecimiento de la banda ancha móvil, la positiva evolución de los negocios de banda ancha fija y de TV de pago y la consolidación en la segunda mitad de este año de la mejora en la evolución de los accesos del negocio tradicional fijo, que registran, por segundo trimestre consecutivo, ganancia neta de accesos.

Respecto a las principales tendencias en el **negocio móvil** cabe señalar:

- La penetración estimada en Latinoamérica alcanza el 116% a diciembre (+7 p.p. interanual).
  - Los **accesos móviles** ascienden a 176,6 millones y aumentan un 6% interanual, a pesar de las desconexiones de clientes inactivos de prepago en Brasil (1,6 millones de accesos en el segundo trimestre), y de la aplicación de criterios más restrictivos tanto para las altas como para las bajas en varios países de la región.
  - Los accesos del **contrato** duplican el ritmo de crecimiento de los accesos móviles alcanzando un crecimiento interanual del 12%; lo que permite a Telefónica mantener su liderazgo en la región en este segmento con 39,5 millones de accesos. Los accesos de contrato representan ya el 22% del total de accesos móviles y su evolución (+1 p.p. interanual) muestra el foco estratégico en la captación de clientes de valor.
  - Del mismo modo, los accesos de **banda ancha móvil** muestran un fuerte crecimiento (+68% interanual) y se sitúan en 27,3 millones de accesos a cierre del año, alcanzando una penetración del 15% sobre la base de accesos móviles. Esto se debe al importante ascenso de los *smartphones*, que representan un 13% de los accesos y casi duplican la base de accesos de diciembre 2011, tras alcanzar una ganancia neta en el año de 10,7 millones de clientes.
  - La **ganancia neta** asciende a 11,9 millones en el conjunto del año (excluyendo las desconexiones mencionadas anteriormente) y a 1,4 millones de accesos en el trimestre, de los cuales 1,2 millones son clientes de contrato. Esta evolución refleja un importante aumento interanual en el volumen de altas en el año 2012 (+10% interanual), principalmente de clientes de alto valor, y un incremento en el churn, que se sitúa en el 3,2% en el conjunto del año (+0,4 p.p. interanual), afectado por las desconexiones asociadas a la aplicación de criterios más restrictivos para las bajas de prepago mencionados anteriormente.
- El **tráfico** crece un 16% interanual en el conjunto del año y un 18% en el trimestre en términos homogéneos (excluyendo el cambio de tarificación de minutos a segundos aplicado a partir del primer trimestre de 2012 en México), lo que refleja el mayor nivel de actividad de la base de clientes.
  - El **ARPU**, a pesar del impacto negativo de la reducción en las tarifas de interconexión, disminuye ligeramente (-0,2% interanual). Así, el ARPU de salida aumenta un 3,1% interanual (+4,4% en el trimestre), reflejando el enfoque de la Compañía en la maximización del valor del cliente.
- En el **negocio fijo** hay que destacar:
- Los **accesos** de la Compañía se sitúan en 35,3 millones a cierre del año 2012, con un crecimiento interanual del 2%.
  - Los **accesos del negocio tradicional** se sitúan en 24,2 millones con un incremento interanual del 1% tras consolidarse en el trimestre la positiva evolución de la ganancia neta (280 mil accesos frente a 14 mil en el tercer trimestre y 193 mil accesos en el año). Este crecimiento se deriva principalmente del lanzamiento de ofertas de servicios convergentes y del incremento de penetración en el servicio a través de la tecnología "Fixed Wireless". Recoge la reclasificación en el cuarto trimestre de 2012 de 157 mil accesos "Fixed Wireless", anteriormente reconocidos como accesos móviles de contrato en Argentina.
  - Los **accesos de banda ancha** alcanzan 8,4 millones y aumentan un 7% interanual, con una ganancia neta de 586 mil en el año (76 mil accesos en el trimestre).
  - Los **accesos de TV de pago** ascienden a 2,4 millones con un crecimiento interanual del 7% y una ganancia neta en el año de 169 mil accesos, mejorando su evolución en el trimestre (73 mil en el cuarto trimestre; 34 mil en el tercer trimestre; 25 mil en el segundo trimestre).
  - La continua apuesta por la paquetización y la banda ancha se refleja en que el 75% de los accesos fijos tienen ya contratado algún servicio paquetizado (+2 p.p. interanual), mientras que un 88% de los accesos de banda ancha disfrutaban también de alguna oferta Dúo/Trío.
- Los **ingresos** de Telefónica Latinoamérica alcanzan 30.520 millones de euros en el año 2012, con un incremento interanual reportado del 5,5% (+4,2% en el trimestre) y del 6,7% en términos orgánicos, registrando una sólida aceleración en el

(1) Crecimiento orgánico: en términos financieros, se asumen los tipos de cambio promedio constantes de enero-diciembre 2011 y se excluye el impacto del ajuste por hiperinflación en Venezuela. En el año 2011, se excluye del OIBDA el impacto positivo derivado de la venta parcial de la participación económica en Portugal Telecom (+35 millones de euros). El CapEx excluye inversiones en espectro.

trimestre hasta el 7,5%. Excluyendo el impacto negativo de la regulación, los ingresos en términos orgánicos aumentarían un 8,3% interanual en el año, acelerando su crecimiento en el trimestre (+9,1% interanual).

Esta evolución refleja el positivo comportamiento de los **ingresos de servicio móvil** (+11,4% en el año; +10,2% en el trimestre en términos orgánicos) pese al negativo impacto de la regulación (-2,0 p.p. tanto en el incremento interanual del año como en el del cuarto trimestre), y la mejor evolución en el trimestre del negocio fijo (-2,5% interanual orgánico en el cuarto trimestre; -3,7% en el tercer trimestre).

El negocio de banda ancha móvil se consolida como una de las palancas fundamentales de crecimiento y se refleja en un incremento de los **ingresos de datos móviles** del 24,1% interanual (+21,5% en el trimestre), que alcanzan ya el 29% de los ingresos de servicio móvil (+3 p.p. interanual). El aumento de los ingresos de conectividad impulsa el crecimiento de los ingresos de datos no-SMS, que crecen un 32,9% en el año y un 34,2% en el cuarto trimestre, y suponen ya el 57% de los ingresos de datos (+4 p.p. interanual).

Los **gastos por operaciones** ascienden a 20.305 millones de euros en el año 2012, aumentando un 6,5% interanual (+7,8% en términos orgánicos) tras presentar una desaceleración en el cuarto trimestre (+5,5% en términos orgánicos).

- Los **aprovisionamientos** alcanzan 7.670 millones de euros en el año y presentan un incremento interanual del 2,8% (+3,4% en términos orgánicos; +4,4% en el trimestre), principalmente asociado al mayor volumen de altas con un mayor peso en la venta de *smartphones* y a los gastos relativos a proveedores de servicios digitales, datos y contenidos. Por otro lado, cabe destacar el aumento de los costes de alquiler de emplazamientos por despliegue y venta de torres.
- Los **servicios exteriores** se sitúan en 8.259 millones de euros, tras aumentar un 6,8% interanual (+8,7% en términos orgánicos). No obstante, consolidan la ralentización en su crecimiento en el cuarto trimestre (+2,3% interanual en términos orgánicos), como resultado de las constantes medidas de eficiencia en costes aplicadas a lo largo del año y de la actividad comercial, más comparable en términos interanuales en el segundo semestre del año.
- Los **gastos de personal** se sitúan en 2.908 millones de euros y aumentan un 13,5% interanual (+14,2% en términos orgánicos) tras crecer un 14,8% en el trimestre, un coste principalmente asociado al efecto negativo de la inflación trasladada a incremento de costes en algunos países de la región, pese a los esfuerzos en reestructuración llevados a cabo en el año.

El **OIBDA** alcanza los 11.103 millones de euros en el año 2012, con un crecimiento interanual del 2,0% y del 3,4% en términos orgánicos, con una aceleración en el crecimiento interanual del

cuarto trimestre hasta el 4,7% en términos orgánicos (+1,6% reportados). Así, el margen OIBDA muestra una fuerte mejora secuencial y se sitúa en el 36,4% en el año (40,3% en el cuarto trimestre), con un descenso interanual de 1,3 p.p. en el conjunto del año y de 1,0 p.p. en el trimestre.

Cabe destacar que tanto el OIBDA como el margen OIBDA de ambos periodos recoge la venta de torres no estratégicas: 583 millones de euros en 2012 frente a 541 millones de euros en 2011 (338 millones de euros en el cuarto trimestre de 2012 frente a 467 millones de euros en el cuarto trimestre de 2011).

Asimismo, el OIBDA en el año 2012 está impactado negativamente por un conjunto de factores que afectaron a diversos países en la primera mitad del año 2012 (gastos de integración, cambio de marca y reversión de provisión en Brasil, interrupción del servicio en Argentina, impacto retroactivo de nueva ley del trabajo en Venezuela, etcétera) y que minoran el OIBDA en 42 millones de euros. Asimismo, desde el cuarto trimestre de este año el OIBDA se encuentra afectado por el cambio en el registro contable de los ingresos y gastos de terminales tras el cambio contractual en el modelo de comercialización de terminales móviles de contrato con un impacto negativo en el trimestre de 22 millones de euros.

El **CapEx** en el año 2012 aumenta un 3,7% interanual (+4,5% en términos orgánicos) hasta alcanzar 5.455 millones de euros, principalmente destinado a la continua mejora de la red para proveer servicios innovadores y de referencia en la región en términos de calidad. La inversión en el año recoge inversiones en espectro en diversos países por un total de 459 millones de euros: en Brasil (420 millones de euros en el cuarto trimestre), Venezuela (34 millones en el tercer trimestre), Chile (0,4 millones de euros también en el tercer trimestre) y Nicaragua (5 millones en el primer trimestre). Del mismo modo, el año 2011 recogió inversiones de espectro por 454 millones de euros por la inversión en espectro en Colombia (37 millones de euros en el cuarto trimestre), Brasil (349 millones de euros en el segundo trimestre) y Costa Rica (68 millones en el segundo trimestre).

Así, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** se sitúa en 5.648 millones de euros en el año 2012 y aumenta un 2,6% en términos orgánicos (+0,3% reportado).

A diciembre de 2012,  
Telefónica gestiona 212  
millones de accesos en  
Latinoamérica



## Brasil (variaciones interanuales en términos orgánicos)

Telefónica Brasil finaliza el año 2012 como líder del mercado, aumentando su participación en los segmentos y productos de mayor valor y manteniendo su sólido posicionamiento tanto en cobertura y calidad de red como en imagen de marca.

A lo largo del año cabe destacar el lanzamiento de nuevas propuestas comerciales, tanto en el segmento móvil, con el continuo reposicionamiento de planes dirigidos a incrementar la penetración de servicios de datos y el tráfico de voz, como en el negocio fijo con el lanzamiento de los servicios convergentes y el desarrollo de la tecnología "fixed wireless" fuera de São Paulo, ya presente en las principales regiones metropolitanas del país. En televisión, a lo largo del cuarto trimestre destaca el lanzamiento en octubre de la nueva plataforma de servicio de TV sobre IPTV y el lanzamiento en diciembre del servicio OTT "Vivo Play". En banda ancha se realizó el lanzamiento de la oferta de banda ancha fija a 200 Mb a través de la red de fibra, que supone un nuevo hito en el mercado.

Asimismo, durante el año 2012 la Compañía ha logrado ampliar su liderazgo en términos de satisfacción de clientes en el negocio móvil y mejorar de manera significativa su posicionamiento en el negocio fijo, que se ha visto reforzado gracias a la unificación de la marca llevada a cabo en abril de 2012.

La Compañía gestiona a finales de diciembre 91,4 millones de **accesos**, con un sólido crecimiento interanual del 5% a pesar de la desconexión de 1,6 millones de accesos inactivos de prepago en el segundo trimestre del año y de la aplicación de criterios más restrictivos en la contabilización de clientes de prepago.

Respecto a la evolución operativa del **negocio móvil**, cabe destacar:

- La penetración en Brasil alcanza el 133% (+8 p.p. interanual).
- La **cuota de mercado** se sitúa en el 29,1% (-0,5 p.p. interanual) y en el 36,9% en el segmento contrato, incrementándose en 0,3 p.p. interanual y manteniéndose estable respecto al trimestre anterior, resultado del foco estratégico en los segmentos de mayor valor.
- Los **accesos móviles** de la Compañía se sitúan en 76,1 millones (+6% interanual), con el segmento contrato creciendo un 17% interanual, hasta suponer el 25% de los accesos móviles (+2 p.p. respecto al ejercicio anterior). Destaca el fuerte crecimiento de los **accesos de banda ancha móvil** (+67% interanual), que representan ya el 16% de los accesos móviles (+6 p.p. de crecimiento interanual) gracias al fuerte crecimiento de los *smartphones* con plan de datos asociado, que duplican los del ejercicio anterior y suponen el 12% de los accesos móviles.
- La **ganancia neta** alcanza 6,2 millones de accesos en el año (excluyendo la desconexión de 1,6 millones de accesos inactivos de prepago en el segundo trimestre de este año), tras registrar una pérdida neta de 0,7 millones de accesos en el cuarto trimestre asociada a clientes de bajo valor como consecuencia de la utilización de criterios más restrictivos para la contabilización de los clientes de prepago. Así, la ganancia neta de contrato asciende a 0,8 millones de accesos en el trimestre (2,7 millones en el año), lo que supone

alcanzar en el trimestre una cuota de ganancia neta del mercado del 37,4%. Asimismo, destaca el buen comportamiento de las altas (+8,2% respecto al año anterior), que es parcialmente compensado por las desconexiones mencionadas, que se traducen en un mayor churn (3,5% en el ejercicio 2012). Destaca la positiva evolución del churn de contrato, que continúa mejorando trimestre a trimestre y se sitúa ya en el 1,4% en el cuarto trimestre (1,5% en el año).

- El **tráfico** mantiene una positiva evolución y crece un 27% interanualmente en el 2012 (+28% en el trimestre) reflejando la buena aceptación de los planes tarifarios lanzados a lo largo del año. Las recargas también muestran esta positiva evolución y crecen un 20% en el ejercicio.
- El **ARPU** mantiene la tendencia interanual creciente de los últimos trimestres (+7,4% respecto al trimestre anterior), consecuencia del buen comportamiento tanto de los datos como de la voz. En términos interanuales, el ARPU de 2012 decrece un 6,4%, mejorando la evolución interanual este trimestre (-3,7%). El ARPU de salida presenta, por primera vez en el ejercicio, crecimiento interanual positivo en el trimestre del 0,3% por la mejora tanto en el segmento prepago como en el contrato, y permite reducir la caída interanual hasta el 2,5% en 2012.

Respecto a la actividad comercial en el **negocio fijo** a diciembre de 2012, cabe señalar:

- Los **accesos tradicionales** se sitúan en 10,6 millones y disminuyen un 3% interanual, estabilizando su descenso a consecuencia principalmente del lanzamiento de ofertas convergentes y del despliegue del "Fixed Wireless" fuera del área de Sao Paulo.
- Los **accesos minoristas de banda ancha** ascienden a 3,7 millones, con un aumento interanual del 3% y una ganancia neta de 100 mil accesos en el año (-20 mil accesos en el trimestre), en un entorno de mayor intensidad competitiva. Los accesos de banda ancha fija suponen el 35% de los accesos tradicionales fijos de la Compañía, 2 p.p. más que en 2011.

La base de accesos de banda ancha de alta velocidad a través de fibra continúa aumentando y alcanza 112 mil accesos a cierre del ejercicio 2012, duplicando los accesos de 2011 e incrementando progresivamente la penetración sobre los más de 1 millón de hogares pasados.

- Los **accesos de TV de pago** se sitúan en 601 mil (-14% interanual), impactados por la pérdida de accesos en la tecnología MMDS asociada a la futura devolución de la licencia. Como resultado del foco estratégico de la Compañía para el reposicionamiento comercial de este servicio, a partir del mes de octubre se ha lanzado el nuevo servicio de IPTV a través de una nueva plataforma para la tecnología de alta velocidad de fibra y, a partir del 20 de diciembre, del servicio OTT "Vivo play" con acceso multi-dispositivo.

Los **ingresos** de 2012 ascienden a 13.618 millones de euros y crecen un 2,3% interanual en el año, acelerándose hasta un 2,9% interanual en el trimestre. El negocio móvil sigue registrando un importante crecimiento en el cuarto trimestre, mientras que los ingresos del negocio fijo continúan mejorando su evolución con respecto a trimestres anteriores.

Es importante destacar que los ingresos de 2012 están impactados desde el 24 de febrero por la reducción de las tarifas de interconexión móvil (VUM; -13,7%) y de la tarifa minorista fijo-móvil (VC; -10,4%). Excluyendo estos efectos, los ingresos crecerían un 4,2% interanual, acelerando su crecimiento hasta un 4,7% interanual en el trimestre.

Los ingresos del **negocio móvil** ascienden a 8.573 millones de euros en el ejercicio 2012, con un crecimiento interanual del 9,4% en el ejercicio y en el trimestre.

→ Los **ingresos de servicio móvil** aumentan un 9,7% en el año y un 5,9% en el trimestre a pesar del excelente comportamiento de los ingresos de servicio en el cuarto trimestre de 2011 como consecuencia del lanzamiento en el segundo semestre de la promoción "Vivo Sempre" y del nuevo porfolio de planes de contrato lanzado en el último trimestre del año 2011. Excluyendo el efecto de la reducción de las tarifas de interconexión, los ingresos de servicio móvil aumentarían interanualmente un 12,1% (+8,1% en el trimestre), gracias a la positiva evolución de los ingresos de voz y de los ingresos de datos.

Así, los ingresos de datos aumentan en el año 2012 un 19,7% interanual y suponen el 26% de los ingresos de servicio (+2 p.p. de crecimiento interanual). Los ingresos de datos no-SMS representan el 62% de los ingresos de datos totales, gracias al buen comportamiento de la banda ancha móvil.

→ Los **ingresos de venta de terminales** aumentan un 3,6% en el ejercicio como resultado del fuerte crecimiento experimentado del trimestre (+112,8%). Esto se debe al posicionamiento de la Compañía hacia clientes de mayor valor, y por tanto, al mayor peso de la venta de *smartphones*, y al cambio del modelo de ventas en el segmento de pequeñas y medianas empresas.

Los ingresos del **negocio fijo** ascienden a 5.045 millones de euros en el ejercicio (-7,8% interanual) y continúan mejorando secuencialmente su comportamiento (-7,5% en el cuarto trimestre; -8,5% en el tercer trimestre; -11,0% en el segundo trimestre). La

## Telefónica Brasil finaliza el año como líder del mercado. La Compañía ha mejorado su cobertura de red, calidad e imagen de marca

evolución interanual está afectada por la reducción de la tarifa minorista fijo-móvil, que disminuye el crecimiento interanual en el año en 1,3 p.p. (-1,4 p.p. en el trimestre). Por partidas:

→ Los **ingresos de voz y acceso** (-11,2% en el año; -10,5% en el trimestre) reflejan la disminución de los precios minoristas fijo-móvil mencionada anteriormente (-9,2% en 2012 y -8,4% en el trimestre excluyendo este efecto) y el sostenido efecto sustitución del negocio móvil.

→ Los **ingresos de banda ancha y nuevos negocios** permanecen prácticamente estables en 2012 (-0,6% interanual) afectados por la fuerte intensidad competitiva en los negocios de banda ancha fija y TV de pago y la estabilización en los ingresos de datos y de TI, si bien mejoran su evolución interanual en el trimestre (-1,0% frente -2,0% en el tercer trimestre y -8,8% en el segundo trimestre).

Los **gastos por operaciones** muestran un aumento del 2,7% interanual, si bien continúan desacelerando su crecimiento interanual en el trimestre (3,2% interanual a septiembre 2012), principalmente por efecto de la reducción de las tarifas de interconexión y la progresiva desaceleración de los gastos de personal asociada a la reestructuración de plantilla llevada a cabo en el primer trimestre del año. Por otro lado, el resto de gastos también ralentiza su incremento interanual, pese a mantener un nivel alto de actividad comercial asociada a clientes de valor. En 2012 se recoge el impacto del cambio de marca y los gastos asociados a la integración de las operadoras, que incluyen los gastos de adecuación de plantilla comentados anteriormente en el primer trimestre, así como la reversión de una provisión en el segundo trimestre, con un impacto neto positivo de 11 millones de euros en el año.

Adicionalmente, en 2012 se ha registrado la venta de torres no estratégicas por un importe total de 445 millones de euros en OIBDA (269 millones en el cuarto trimestre) frente a 186 millones de euros en 2011 (163 millones en el cuarto trimestre). Asimismo, debe señalarse el impacto neto negativo de la reducción de las tarifas de interconexión móvil y de la tarifa minorista fijo-móvil en OIBDA, que impacta en el crecimiento interanual del año en -1,4 p.p.

Así, el **OIBDA** se sitúa en 5.161 millones de euros en 2012, con un aumento interanual del 5,5%, experimentando una fuerte mejoría en el último trimestre del ejercicio (+15,4% interanual). El margen OIBDA muestra una fuerte mejora en el último trimestre del ejercicio (44,2%) hasta alcanzar el 37,9% en el conjunto del ejercicio 2012 (+1,1 p.p. interanual).

El **CapEx** alcanza 2.444 millones de euros (+2,9% interanual excluyendo inversiones en espectro). Cabe destacar que la inversión en el trimestre incluye 420 millones de euros por la adquisición de licencias de espectro, por la finalización del proceso de licitación para la adjudicación de espectro dirigido a la prestación de servicios de 4G y a la provisión de cobertura rural en determinadas zonas del país llevada a cabo en el segundo trimestre de este año. Asimismo, la inversión a lo largo del año ha estado principalmente dirigida a la expansión de red móvil, con el objetivo de soportar el fuerte crecimiento de datos y de accesos, así como por el incremento del peso de los accesos de mayor velocidad en el servicio de banda ancha fija.

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** del año asciende a 2.717 millones de euros creciendo interanualmente un 7,3%, excluyendo inversiones en espectro, consecuencia de la mejora del resultado operativo de la compañía.

## Argentina (variaciones interanuales en moneda local)

Telefónica de Argentina mantiene en el ejercicio 2012 su posición de liderazgo en el mercado basada en un portafolio de servicios de referencia con ofertas integradas de paquetes de banda ancha fija y móvil y de servicios de valor añadido, con una visión segmentada que permite cubrir las diversas necesidades de los clientes.

Durante el último trimestre del año destaca el lanzamiento de una tarifa diaria de datos para masificar el uso de la banda ancha móvil con una oferta segmentada hacia el público más joven, una estrategia que ha tenido un alto nivel de aceptación.

Por otro lado, cabe señalar que los resultados económico-financieros de la Compañía en 2012 se encuentran negativamente afectados por las compensaciones a los clientes tras el fallo de software de los equipos que gestionan la señalización de la red nacional de Movistar, que afectó al servicio, durante algunas horas del día, el 2 de abril. Asimismo, el temporal sufrido en la zona oeste de Buenos Aires el 4 de abril supuso un impacto negativo adicional en los resultados. No obstante, parte de estos efectos se han visto compensados parcialmente por las compensaciones recibidas por parte de las compañías aseguradoras en el cuarto trimestre de este año.

La Compañía gestiona 24,1 millones de **accesos** al cierre de 2012, con un crecimiento interanual del 5%.

En la evolución operativa del **negocio móvil** en 2012, cabe destacar:

- La penetración estimada en el mercado móvil alcanza el 145% (+7 p.p. interanual).
- Los **accesos móviles** de la Compañía se sitúan en 17,6 millones (+5% interanual), tras registrar una ganancia neta en el último trimestre de 308 mil accesos y de 837 mil en el año, un 36% superior a la registrada en el año 2011. Estas cifras consolidan la mejora en los niveles de actividad comercial de los últimos trimestres. Adicionalmente, este trimestre recoge la reclasificación de 157 mil accesos móviles de contrato como accesos de la tecnología "Fixed Wireless", pasando a ser considerados a partir de este trimestre como accesos tradicionales fijos.
- El **churn** del 2012 se sitúa en el 2,7%, ligeramente superior al del ejercicio anterior (2,6% en 2011), principalmente por las bajas de accesos de bajo valor en el segmento prepago. El churn de contrato mantiene su positiva evolución y continúa siendo referencia en la región.
- El **tráfico** aumenta un 13% interanual en 2012 tras acelerarse fuertemente en el cuarto trimestre (+23% interanual), consecuencia del crecimiento en el parque y del mayor nivel de consumo en prepago.
- El **ARPU** muestra un comportamiento positivo y crece un 14,6% en 2012 (+13,4% en el trimestre), gracias a la progresiva adopción de los servicios de datos y al crecimiento del tráfico de voz.

Respecto a la actividad comercial del **negocio fijo**, cabe señalar:

- Los **accesos tradicionales** se sitúan en 4,8 millones, creciendo un 3% respecto al ejercicio anterior gracias al exitoso relanzamiento del negocio bajo tecnología "Fixed Wireless" en el ejercicio y a la

paquetización de servicios. Así, el 75,3% de los accesos cuenta ya con alguna modalidad de paquete de servicios.

- Los **accesos minoristas de banda ancha** ascienden a 1,7 millones, con un aumento interanual del 9% y una ganancia neta en el cuarto trimestre de 33 mil accesos (141 mil accesos en el año).

Los **ingresos** se sitúan en 3.697 millones de euros en 2012 y aumentan un 18,4% interanual, acelerando el crecimiento en este último trimestre (+19,7% interanual).

Los ingresos del **negocio móvil** se sitúan en 2.431 millones de euros, con un crecimiento interanual de 21,2% (+23,2% en el trimestre).

- Los **ingresos de servicio móvil** muestran una importante aceleración hasta crecer un 19,0% interanual (+19,7% en el trimestre), reflejando el alto nivel de consumo. Los ingresos de datos son la principal palanca de crecimiento y aumentan un 33,5% interanual en 2012 (+33,2% en el trimestre), representando ya el 44% de los ingresos de servicio (+5 p.p. interanual).
- El fuerte nivel de actividad comercial en el trimestre provoca la aceleración en el crecimiento interanual de los **ingresos de terminales** (+47,4% en el año; +64,8% en el trimestre).

Los ingresos en el **negocio fijo** ascienden a 1.390 millones de euros en 2012, acelerando su crecimiento interanual hasta el 14,2% (+14,7% en el trimestre).

- Los **ingresos de voz y acceso** aumentan un 5,7% interanual en 2012 (+5,6% en el trimestre), consecuencia del buen resultado en la estrategia de paquetización de servicios de voz y de la estabilidad de los accesos.
- Destaca el fuerte incremento de los **ingresos de banda ancha y nuevos servicios** (+26,5% interanual; +26,7% en el trimestre), que reflejan el sólido crecimiento de los ingresos de Internet y contenidos y de los ingresos de datos, TI y alquiler de capacidad.

Los **gastos por operaciones** alcanzan 2.632 millones de euros y aumentan un 27,4% interanual en el año (26,8% interanual a septiembre 2012). Los gastos de este ejercicio están impactados por los mayores gastos comerciales derivados del fuerte impulso de la actividad comercial y por los gastos asociados a la mejora en el servicio de atención al cliente. Asimismo, los gastos operativos están negativamente afectados por el incremento de precios, penalizando especialmente a los gastos de servicios contratados con terceros así como a los gastos de personal.

El **OIBDA** se sitúa en 1.076 millones de euros en el año, con un incremento interanual del 0,8% como consecuencia de la significativa mejora experimentada en el cuarto trimestre (+9,0% interanual). Así, el margen OIBDA del ejercicio se sitúa en el 28,5% y en el 31,4% en el cuarto trimestre (25,9% en el tercer trimestre).

El **CapEx** asciende a 519 millones de euros en el conjunto del año, con un crecimiento interanual del 17,5%, reflejando la apuesta por mantener el liderazgo en calidad, especialmente en los servicios de banda ancha fija y móvil.

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** del año asciende a 557 millones de euros, un 10,9% inferior al mismo periodo de 2011.

## Chile (variaciones interanuales en moneda local)

Telefónica continúa liderando el mercado de las telecomunicaciones en Chile, consolidando su ventaja competitiva, basada en una oferta de servicios integrada y diferencial, en un entorno muy desarrollado empresarialmente. La actividad comercial en 2012 se ha visto afectada por la introducción de la portabilidad numérica a nivel nacional en el negocio móvil en enero, mientras que la portabilidad fija se implantó gradualmente, alcanzando el nivel nacional en el tercer trimestre.

A lo largo del año, destaca el desarrollo de la oferta de banda ancha móvil y de la banda ancha fija de alta velocidad, tanto de la tecnología VDSL como de fibra óptica, así como la mejora continua de la oferta a través de la paquetización de servicios. En el cuarto trimestre destaca el lanzamiento de la nueva plataforma de servicio de TV sobre IPTV.

Así, Telefónica en Chile gestiona 13,1 millones de **accesos** a cierre de 2012, con un aumento interanual del 4%.

Respecto a la evolución operativa del **negocio móvil**, cabe destacar:

- El mercado móvil alcanza una penetración estimada del 149% (+8 p.p. interanual).
- Los **accesos móviles** de la Compañía se sitúan en 10 millones a finales del ejercicio, experimentando un crecimiento interanual del 5%, tras registrar una ganancia neta en el trimestre de 290 mil accesos (+492 mil accesos en el año).
- Los **accesos de banda ancha móvil** alcanzan 1,5 millones (+38% interanual) y representan un 15% de los accesos totales (+4 p.p. frente a 2011), principalmente por el fuerte crecimiento de los *smartphones*, que duplican los accesos de 2011.
- El **churn** se sitúa en el 2,3% en el año (2,0% en 2011), consecuencia de la introducción de la portabilidad numérica en el mercado.
- El **tráfico** aumenta un 7% con respecto al ejercicio anterior (+9% interanual en el trimestre), consecuencia del incremento del consumo, principalmente en prepaño.
- El **ARPU** desciende un 3,9% en el ejercicio (-6,3% en el trimestre), impactado por la mayor intensidad competitiva.

Respecto a la actividad comercial en el **negocio fijo**, cabe señalar:

- Los **accesos tradicionales** se sitúan en 1,7 millones (-6% frente a 2011), destacando la fuerte contención del churn, que alcanza su menor nivel de los últimos siete trimestres y que permite mejorar la pérdida neta trimestral (-20 mil accesos; -90 mil hasta septiembre) a pesar de la progresiva implantación de la portabilidad fija.
- Los **accesos minoristas de banda ancha** ascienden a 932 mil (+6% interanual), tras obtener una ganancia neta en el año de 54 mil accesos frente a 57 mil accesos del ejercicio 2011.
- Los **accesos de TV de pago** se sitúan en 424 mil y crecen un 8% interanual, al alcanzar una ganancia neta de 16 mil accesos en el cuarto trimestre (+17 mil hasta septiembre de 2012), tras lograr contener el churn durante este último trimestre del ejercicio.

Los **ingresos** ascienden a 2.569 millones de euros en 2012 y aumentan interanualmente un 3,3% (+3,9% en el trimestre).

Los ingresos del **negocio móvil** se sitúan en 1.559 millones de euros, con un crecimiento interanual del 3,6% (+3,9% en el trimestre).

- Los **ingresos de servicio móvil** en el ejercicio aumentan un 3,5% respecto al 2011 (+2,7% en el trimestre), impulsados por el crecimiento de los accesos y de los ingresos de datos (+3,0% en el ejercicio; +2,8% en el trimestre), a pesar de estar negativamente afectados en el año por el cambio regulatorio en el tratamiento de los SMS Premium. Los ingresos no-SMS representan el 74% de los ingresos de datos (+1 p.p. respecto al ejercicio anterior), gracias a la mayor penetración de los servicios de banda ancha móvil.
- Los **ingresos de venta de terminales** se ven afectados este trimestre por un cambio contractual que obliga a registrar en la cuenta de resultados, y no como CapEx, la totalidad de la venta de terminales de contrato (impacto en ingresos de 10 millones de euros). La venta de terminales en el ejercicio aumenta un 4,6% (+13,9% en el trimestre).

Los ingresos del **negocio fijo** alcanzan 1.113 millones de euros en 2012 (-0,3% interanual; +0,1% en el trimestre).

- Los ingresos de **banda ancha y nuevos servicios** suponen el 52% de los ingresos del negocio fijo (+5 p.p. interanual) y crecen un 10,9% interanual (+8,5% en el trimestre), reflejando el crecimiento de los ingresos de Internet, TV y contenidos y el incremento de los ingresos de datos, TI y alquiler de capacidad.
- Los ingresos de **voz y acceso** descienden un 9,9% interanual (-7,8% en el trimestre) por la pérdida de accesos en un entorno de mayor madurez del mercado.

Tanto en Argentina como en Chile, la Compañía se mantiene líder en el mercado de las telecomunicaciones.

Los **gastos por operaciones** aumentan un 8,7% en 2012 (+10,0% interanual a septiembre de 2012) impactados en el cuarto trimestre por el registro del gasto por aprovisionamiento asociado a la totalidad de las altas de equipos móviles como gasto operativo (impacto de 32 millones de euros en mayores gastos operativos) y por la mayor actividad comercial del negocio móvil, que se traduce en mayores gastos de aprovisionamientos, de contenidos y de interconexión. Los efectos anteriores están compensados en parte por las medidas de eficiencia llevadas a cabo durante todo el ejercicio, que se reflejan en todas las partidas de gastos.

Así, el **OIBDA** alcanza 1.033 millones de euros en el año 2012 (-7,3% interanual; -10,0% en el trimestre), con un margen OIBDA del 40,2% en el año y del 39,7% en el cuarto trimestre (-4,6 p.p. y -6,1 p.p. interanual respectivamente).

Cabe destacar que la comparativa interanual del OIBDA se encuentra afectada por la venta de torres no estratégicas tanto en el año 2012 (32 millones de euros; 31 millones en el cuarto trimestre) como en el año 2011 (50 millones de euros en el año y 39 millones en el cuarto trimestre). Asimismo, desde el cuarto trimestre de este año y como consecuencia del cambio contractual que afecta al tratamiento contable de las altas de contrato, el OIBDA se encuentra impactado negativamente, tanto en el año como en el trimestre, en 22 millones de euros.

El **CapEx** alcanza 606 millones de euros en el año, con un aumento interanual del 6,5%, principalmente asociado al desarrollo y mejora en la calidad de los servicios de banda ancha fija y móvil y minorado en 32 millones por el cambio en el modelo contractual de las altas de contrato mencionado anteriormente.

El flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx) del año asciende a 427 millones de euros, registrando un descenso interanual del 21,7%.

### Perú (variaciones interanuales en moneda local)

En el año 2012 Telefónica ha reforzado su liderazgo en el mercado peruano apoyándose en las ventajas de su oferta integrada de servicios.

Durante el año, la oferta comercial de la Compañía se ha centrado en impulsar los servicios paquetizados en el negocio fijo y de la banda ancha móvil, con continuas mejoras de los planes de datos para fomentar la adopción de *smartphones*.

A finales de diciembre, Telefónica del Perú gestiona 20,3 millones de **accesos**, con un crecimiento interanual del 8%.

Respecto a la evolución operativa del **negocio móvil**, cabe destacar:

- La penetración estimada en el mercado móvil alcanza el 85% (+9 p.p. interanual).
- Los **accesos móviles** de la Compañía se sitúan en 15,2 millones, con un crecimiento del 9% interanual, que continúa apoyado en el positivo comportamiento del segmento contrato, que aumenta un 25% y representa ya el 24% del total de accesos (+3 p.p. interanual).
- La **ganancia neta** del año asciende a 1,2 millones de accesos y a 399 mil accesos en el cuarto trimestre, pese a la aplicación desde el tercer trimestre de un criterio más restrictivo para la contabilización de clientes de prepago. Por otro lado, cabe subrayar el positivo comportamiento de la ganancia neta de contrato, que se sitúa en el trimestre en 224 mil accesos y en 723 mil accesos en el año 2012.
- Los **accesos de banda ancha móvil** continúan mostrando un fuerte crecimiento interanual y se triplican respecto a diciembre de 2011, alcanzando una penetración del 8% de la base total (+5 p.p. interanual en el año).
- El **churn** del año y del cuarto trimestre se sitúa en el 3,6%, estable frente al de los nueve primeros meses de 2012 y al registrado en el tercer trimestre del año.

## En 2012 Telefónica ha reforzado su liderazgo en Perú; y en Colombia ha dado un gran paso al fusionarse con Colombia Telecomunicaciones

- El **tráfico** crece un 23% interanual en el año (+17% en el trimestre) y continúa impulsado por el buen comportamiento del tráfico de salida (+24% interanual en el año, +18% interanual en el trimestre).
- El **ARPU** disminuye un 1,7% interanual en los doce meses del año (-0,1% en el cuarto trimestre), principalmente impactado por el cambio de la tarifa fijo-móvil y por la reducción de tarifas de interconexión aplicadas en octubre de 2011. Así, el ARPU de salida muestra un sólido crecimiento y aumenta un 2,8% en el año (+4,4% en el trimestre).

Respecto a la actividad comercial en el **negocio fijo**, cabe destacar el crecimiento en todos los servicios como resultado de la oferta integrada:

- Los **accesos tradicionales** se sitúan en 2,9 millones a finales de diciembre de 2012, con un crecimiento interanual de 1% y una ganancia neta positiva en el año de 35 mil accesos.
- Los **accesos minoristas** de banda ancha alcanzan 1,3 millones, con un crecimiento interanual del 18%, tras registrar una ganancia neta de 198 mil accesos en el año (+30 mil en el cuarto trimestre).
- Los **accesos de TV de pago** se sitúan en 902 mil a finales de diciembre, con un aumento interanual del 13% y una ganancia neta de 103 mil accesos en el año (+17 mil accesos en el cuarto trimestre).

Los **ingresos** en el año 2012 se sitúan en 2.400 millones de euros, con un crecimiento del 4,6% interanual (+3,2% en el trimestre), a pesar de los impactos regulatorios negativos que afectan a las llamadas fijo-móvil (tanto por el cambio de titularidad en la llamada como por la reducción de la tarifa minorista regulada) y de la reducción en octubre de 2011 y 2012 de la tarifa de interconexión en la red móvil. Excluyendo estos impactos, los ingresos presentarían un fuerte crecimiento interanual del 8,1% en el año 2012 (+7,1% en el cuarto trimestre).

Los **ingresos del negocio móvil** alcanzan 1.314 millones de euros en el año, con un crecimiento interanual del 6,9% (+4,1% en el trimestre):

- Los **ingresos de servicio móvil** presentan un buen comportamiento, incrementándose un 8,6% interanual en el año (+5,3% en el trimestre), a pesar del impacto negativo de los cambios regulatorios mencionados anteriormente. Excluyendo dichos efectos, el crecimiento sería del 13,3% interanual en 2012 (+10,3% en el cuarto trimestre).

- Los **ingresos de datos** continúan destacando por su sólida evolución, con un crecimiento interanual del 44,8% (+59,3% en el trimestre), y ya representan el 18% de los ingresos de servicio (+4 p.p. interanual), con un fuerte impulso de los ingresos de datos no-SMS (+51,5% interanual; +72,5% en el trimestre), que suponen el 67% de los ingresos de datos móviles (+3 p.p. interanual).

Los **ingresos del negocio fijo** se sitúan en 1.226 millones de euros en el año 2012 y aumentan un 1,5% interanual, registrando una importante aceleración por segundo trimestre consecutivo (+2,9% interanual):

- Los **ingresos de banda ancha y nuevos servicios** se mantienen como el motor de crecimiento y registran un aumento interanual en el año del 12,9% (+12,7% en el cuarto trimestre), hasta alcanzar el 60% de los ingresos fijos, apoyado en el buen comportamiento de los ingresos de Internet, TV, contenidos y servicios empresariales.
- Los **ingresos de voz y acceso** decrecen un 12,3% interanual en el año 2012 (-10% en el trimestre), impactados por los cambios regulatorios (-6,7% interanual en el año y -3,1% en el cuarto trimestre excluyendo estos factores).

Los **gastos por operaciones** mejoran su tendencia frente a trimestres anteriores y registran un aumento del 4,7% en el ejercicio 2012 hasta alcanzar 1.559 millones de euros (+8,7% interanual en enero-septiembre 2012). Esto se debe, fundamentalmente, al mayor gasto comercial, fruto de la mayor actividad comercial enfocada en clientes de valor, así como al mayor gasto de tributos por canon de uso de espectro radioeléctrico y al mayor gasto de personal asociado a la participación de trabajadores. Cabe destacar la reducción de los gastos de interconexión como consecuencia de la reducción de las tarifas de interconexión en red móvil y el cambio de titularidad de las llamadas fijo-móvil.

Así, el **OIBDA** se sitúa en 909 millones en el 2012 y crece un 7,1% interanual (+23,3% interanual en el cuarto trimestre), situándose el margen OIBDA en el 37,9% en el año (+0,9 p.p. interanual) y en el 41,6% en el trimestre (+6,6 p.p. interanual). Hay que señalar que en 2012 se ha registrado la venta de torres no estratégicas por un importe de 23 millones de euros (3 millones de euros en el cuarto trimestre), mientras que en 2011 se registraron 2 millones de euros en el cuarto trimestre.

El **CapEx** asciende a 378 millones de euros, con un crecimiento interanual del 10,8%, enfocando la inversión del año en el despliegue de red para banda ancha, tanto fija como móvil, y nuevos servicios.

Así, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** del año se sitúa en 531 millones de euros, con un crecimiento interanual del 4,6%.

## Colombia (variaciones interanuales en moneda local)

El año 2012 ha supuesto un hito importante en el desarrollo de las operaciones de Telefónica en Colombia, tras la fusión de Telefónica Móviles Colombia, S.A. y Colombia Telecomunicaciones S.A. a finales del mes de junio, que ha reforzado de manera significativa el posicionamiento de la Compañía en el mercado de telecomunicaciones del país.

Así, tras haberse consolidado en el segundo trimestre del año todos los servicios de la Compañía bajo la marca Movistar, Telefónica ha reforzado la comercialización integrada de productos, paquetizando servicios fijos y móviles durante los dos últimos trimestres del año y manteniendo el foco en los clientes de mayor valor.

Telefónica en Colombia alcanza 14,1 millones de **accesos** a finales de 2012, con un crecimiento interanual del 3%.

En cuanto a la evolución operativa del **negocio móvil**, cabe destacar:

- La penetración estimada en el mercado móvil se sitúa en el 116% (+6 p.p. interanual).
- Los **accesos móviles** de la Compañía se sitúan en 11,7 millones, con un crecimiento interanual del 3%, impulsados por el buen comportamiento del segmento contrato (+10% interanual).
- La **ganancia neta** del año alcanza 313 mil accesos, registrando una pérdida neta en el trimestre de 301 mil accesos asociada a la baja de clientes prepago de bajo valor que compensan el buen comportamiento de las altas (+20% interanual en el año 2012; +4% en el cuarto trimestre). Por otro lado, es de señalar el positivo comportamiento en el segmento contrato, con una ganancia neta de 264 mil clientes en el año (69 mil en el trimestre).
- El **churn** se sitúa en el 3,8% en 2012, con un incremento de 1,0 p.p. interanual asociado a la baja de accesos de bajo valor comentada anteriormente.
- El **tráfico** en el trimestre aumenta un 3% interanual, mejorando la tendencia frente a trimestres anteriores (-1% interanual en el año).
- El **ARPU** se reduce en 2012 un 9,7% interanual (-5,0% interanual en el cuarto trimestre), impactado por la reducción de las tarifas de interconexión móvil.

Respecto a la **actividad comercial** en el negocio fijo hay que señalar:

- Los **accesos del negocio tradicional** se sitúan en 1,4 millones (-4% interanual), con una pérdida de 60 mil accesos en el año 2012 (11 mil en el trimestre), si bien, el churn presenta una importante mejora en el año (-0,4 p.p. interanual).
- Los **accesos minoristas de banda ancha** alcanzan 705 mil, acelerando su crecimiento interanual por tercer trimestre consecutivo hasta el 15%, tras registrar una ganancia neta en el último trimestre de 27 mil accesos (93 mil en el año). La evolución del churn presenta a final de año una mejora interanual de 0,8 p.p.
- Los **accesos de TV de pago** alcanzan 285 mil con un crecimiento interanual del 12% y una ganancia neta en el trimestre de 13 mil accesos (30 mil en el año), consecuencia del enfoque de la

Compañía en reposicionar la oferta como un aspecto diferencial de su estrategia de paquetización. El churn también muestra una fuerte contención de 0,4 p.p. en el año.

Los **ingresos** en 2012 alcanzan 1.765 millones de euros, con un crecimiento interanual del 1,6% (-0,4% en el trimestre).

Los **ingresos en el negocio móvil** alcanzan 1.069 millones de euros a finales de 2012, con un crecimiento interanual del 6,1% (+3,7% en el trimestre):

- Los **ingresos de servicio móvil** (+6,3% interanual; +3,9% en el trimestre) están afectados por el menor ARPU y por la reducción de las tarifas de interconexión móvil. Excluyendo este efecto, los ingresos de servicio móvil crecerían interanualmente un 8,6% en el año (+7,5% en el trimestre).

Los ingresos de datos presentan un crecimiento interanual del 15,2% en el año 2012 (+4,5% interanual en el trimestre), a pesar de estar afectados por un cambio de la estrategia de comercialización de los SMS Premium y que representan el 24% de los ingresos del servicio (+2 p.p. interanual). Los ingresos no-SMS suponen el 89% de los ingresos de datos (+3 p.p. interanual).

Los **ingresos en el negocio fijo** se sitúan en 695 millones en el año 2012 (-4,7% interanual; -6,3% en el cuarto trimestre).

- Los **ingresos de banda ancha y nuevos servicios**, que representan conjuntamente el 51% de los ingresos totales, muestran un crecimiento interanual de 2,5% en el año 2012. Su crecimiento se debe a los ingresos de Internet y contenidos. En el cuarto trimestre los ingresos disminuyen un 2,5% interanual, impactados por la estacionalidad de los proyectos de empresas.
- Los **ingresos de voz y acceso** muestran un descenso interanual a diciembre del 10,9% (-9,8% interanual en el cuarto trimestre), consecuencia del menor número de accesos y del entorno de fuerte competencia, así como de la reducción de las tarifas de interconexión.

Los **gastos por operaciones** se sitúan en 1.206 millones de euros en el año, lo que supone un descenso del 2,2% interanual, manteniendo la tendencia de reducción de gastos registrada a septiembre 2012, gracias a las medidas de eficiencia llevadas a cabo en la Compañía, que se reflejan principalmente en menores gastos de personal y servicios exteriores. Por otro lado, los gastos de aprovisionamientos disminuyen interanualmente por la reducción de tarifas de interconexión.

El **OIBDA** alcanza 607 millones de euros a finales de 2012, con un crecimiento interanual del 1,0% (-4,0% en el trimestre) y un margen OIBDA del 34,4% (-0,2 p.p. interanual) y del 37,3% en el trimestre (-1,4 p.p. interanual). La comparativa interanual se encuentra impactada por la contabilización de la venta de torres no estratégicas en 2011 y en 2012 (2 millones de euros en el tercer trimestre de 2012; 25 millones de euros en 2011 y 9 millones de euros en el cuarto trimestre).

El **CapEx** se reduce un 22,0% interanual en el año y se sitúa en 352 millones de euros a finales de 2012 (-14,1% excluyendo la inversión realizada en espectro).

Así, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** alcanza 256 millones a finales de 2012 con un crecimiento interanual del 70,0%, que refleja la mayor eficiencia de la Compañía tras la integración de las operaciones fija y móvil (+33,3% excluyendo la inversión en espectro).

## México (variaciones interanuales en moneda local)

En un contexto de fuerte dinamismo en el mercado mexicano, Telefónica ha actuado de forma proactiva, reforzando su posicionamiento comercial con productos y servicios centrados en la innovación.

Destaca en el trimestre el lanzamiento de la campaña "Prepago Cero", con la que se puede llamar a cualquier compañía fija o móvil en México, USA y Canadá por 0,85 pesos el minuto, lo que supone un nuevo hito en la estrategia de reducción de tarifas dentro de planes de tarifas "todo destino" que se está llevando a cabo tras la drástica reducción de las tarifas de interconexión en el primer semestre de 2011. Además, a lo largo del año cabe destacar el lanzamiento de nuevos planes de datos para desarrollar el negocio de banda ancha móvil. En este sentido, destaca el lanzamiento de LTE en el trimestre, siendo Movistar el primer operador en México en ofrecer este servicio. De esta manera, la Compañía demuestra su foco estratégico en la innovación y en la calidad de servicio.

Por otro lado, es importante destacar que en el segundo semestre del año empezó a ser efectivo el acuerdo de roaming nacional con Lusacell, que refuerza significativamente la cobertura y capacidad de los servicios que ofrecen ambas compañías.

Respecto a la evolución operativa del negocio, cabe destacar:

- La penetración móvil estimada en el mercado alcanza el 88% al cierre de diciembre de 2012 (+5 p.p. interanual).
- Los **accesos totales** de Telefónica en el país ascienden a 20,3 millones (-1% interanual).
- Los **accesos móviles** se sitúan en 19,2 millones, con un descenso interanual del 3% tras el cambio de criterio adoptado en el tercer trimestre de 2011 enfocado a mejorar la calidad y el valor de la base de clientes, que se refleja en la positiva evolución del ARPU. Cabe destacar que, tras cinco trimestres consecutivos con pérdida neta de clientes, en el cuarto trimestre se registra una ganancia neta positiva de 91 mil accesos, de los cuales 49 mil son clientes de contrato.
- Los **accesos de banda ancha móvil** se multiplican por más de 2 veces respecto al mismo periodo de 2011, impulsados por el fuerte crecimiento de los *smartphones*, que crecen en la misma proporción y alcanzan una penetración del 10% sobre el total de accesos móviles (+6 p.p. interanual), reflejando así el rápido despliegue de la red 3G y el reposicionamiento comercial de la Compañía en el negocio de datos.
- El **churn** en 2012 se sitúa en 3,1% (+0,2 p.p. interanual), impactado por los criterios más restrictivos en la contabilización de accesos.
- El **ARPU** continúa con la senda del crecimiento iniciada en el segundo trimestre del año y crece un 3,4% interanual en 2012 (+3,2% en el cuarto trimestre). El ARPU de salida aumenta un 8,0% interanual en el conjunto del año (+5,0% en el trimestre).

Los **ingresos** en el año 2012 ascienden a 1.596 millones de euros y crecen un 0,4% interanual en el conjunto del año (+3,5% interanual en el trimestre). Es de destacar la mejora de los **ingresos de servicio móvil** (+2,7% en el trimestre; planos en 2012), que recogen los ingresos del acuerdo alcanzado con Lusacell mencionado anteriormente. Excluyendo los efectos de la reducción de las tarifas de interconexión, los ingresos de servicio mostrarían un incremento interanual del 4,5% en 2012 (+5,6% en el trimestre).

Los **ingresos de datos** aumentan un 15,0% interanual en 2012 y descienden un 0,5% en el trimestre, altamente impactados por la reducción del 54% en la tarifa de interconexión de los SMS realizada en el mes de septiembre de 2012. Los ingresos de datos suponen ya el 33% de los ingresos del servicio móvil (+4 p.p. interanual). Los ingresos de datos no-SMS crecen un 61,8% interanual (+42,3% en el trimestre) y suponen ya el 39% de los ingresos de datos (+11 p.p. interanual).

Los **gastos por operaciones** mejoran su evolución respecto a trimestres anteriores y muestran un descenso interanual del 1,3% en el año (-5,0% en el trimestre). Esto se debe, principalmente, a la caída de aprovisionamientos asociados a la reducción de gastos de interconexión.

El **OIBDA** muestra los esfuerzos de contención en gastos y asciende a 432 millones de euros en 2012 (-26,1% interanual; -53,9% en el trimestre), con un margen OIBDA del 27,0% en enero-diciembre y del 31,4% en el trimestre, destacando la progresiva mejora en el margen a lo largo del año fruto de la mayor eficiencia comercial así como a las eficiencias generadas por el acuerdo con Lusacell.

Cabe mencionar que la evolución interanual del OIBDA y del margen se encuentra afectada por la venta de torres no estratégicas tanto en 2012 (35 millones de euros en el trimestre; 77 millones de euros en el año) como en 2011 (217 millones en el cuarto trimestre de 2011; 240 millones en el año).

El **CapEx** se sitúa en 427 millones de euros en 2012 (-11,3% interanual) y está principalmente destinado a inversiones en el canal de distribución y puntos de venta y al incremento de capacidad y cobertura 2G y 3G, así como al desarrollo de LTE mencionado anteriormente. Así, **el flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** alcanza 5 millones de euros en 2012.

### Venezuela (variaciones interanuales en términos orgánicos)

Durante 2012 Telefónica ha mantenido una oferta de servicios referencia en el mercado, potenciando su liderazgo a través de una estrategia enfocada en la maximización del valor del cliente, en la calidad del servicio, en la innovación y en la continua mejora de los planes tarifarios. Se observa así una positiva evolución tanto en términos operativos como financieros. A lo largo del año se ha mantenido el foco en campañas comerciales para fomentar la adopción de la banda ancha móvil e impulsar así la penetración de *smartphones* en la base de clientes.

Respecto a la evolución operativa del negocio, cabe destacar:

- La penetración estimada al cierre de diciembre en el mercado móvil de Venezuela alcanza el 110% (+12 p.p. interanual).
- Telefónica gestiona en Venezuela 11,7 millones de **accesos** a finales de diciembre, con un crecimiento interanual del 12%.

→ Los **accesos móviles** ascienden a 10,5 millones y aceleran su crecimiento interanual hasta el 12%, tras registrar una ganancia neta de 1,1 millones de accesos en 2012 (versus 76 mil accesos en 2011), reflejando una importante aceleración en el cuarto trimestre, en el que se alcanza una ganancia neta de 458 mil accesos (+138% interanual).

→ Los **accesos de banda ancha móvil** presentan un crecimiento interanual del 43% en 2012, gracias al fuerte impulso de los *smartphones*, que crecen un 58% interanual y alcanzan una penetración del 31% sobre el total de accesos móviles (+9 p.p. interanual).

→ El **churn** se sitúa en el 2,1% en 2012 y se reduce 0,7 p.p. respecto a 2011, alcanzando el 2,0% en el trimestre (-0,6 p.p. interanual). El churn de contrato continúa siendo una referencia en el mercado y se sitúa en el 0,8% al cierre de 2012 (-0,2 p.p. interanual).

→ El **tráfico** sigue registrando un sólido crecimiento interanual y aumenta un 13% en 2012 (+21% en el trimestre).

→ El **ARPU** aumenta un 17,4% interanual en 2012 (+15,3% en el trimestre), apalancado principalmente en el crecimiento de los datos.

Los **ingresos** en 2012 ascienden a 3.338 millones de euros, acelerando su crecimiento interanual un trimestre más hasta el 28,1% (+31,1% en el trimestre). Esta evolución refleja el buen comportamiento de los **ingresos de servicio móvil**, que aumentan un 25,6% (+29,0% en el trimestre), impulsados por la mayor base de clientes y el crecimiento del ARPU. Excluyendo el impacto de la reducción de las tarifas de interconexión móvil, los ingresos de servicio crecerían interanualmente un 26,9% en el conjunto del año (+31,5% en el trimestre).

Los **ingresos de datos** muestran un importante incremento del 37,4% interanual hasta diciembre (+41,1% en el trimestre) y suponen ya el 39% de los ingresos de servicio móvil (+3 p.p. interanual). Los ingresos de datos no-SMS crecen un 77,8% interanual y representan un 53% de los ingresos de datos (+12 p.p. interanual).

Los **gastos por operaciones** en 2012 aumentan un 26,5% interanual (+28,9% a septiembre de 2012), fundamentalmente impactados por el incremento de los gastos de personal derivados de la reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, así como por mayores gastos comerciales asociados a la mayor actividad comercial en el ejercicio. Adicionalmente, el aumento generalizado de los precios se traslada a mayores gastos de personal y a mayores gastos por servicios contratados a terceros.

El **OIBDA** se sitúa en 1.500 millones de euros en 2012, con un crecimiento interanual que acelera hasta el 30,0%, tras aumentar un 41,6% en el trimestre. Así, el margen OIBDA se sitúa en el 44,9% en 2012 y en el 46,3% en el cuarto trimestre (+1,2 p.p.; +3,4 p.p. interanual, respectivamente), fruto del continuo enfoque en incrementar los niveles de eficiencia.

El **CapEx** en 2012 asciende a 463 millones de euros y aumenta interanualmente un 21,3% excluyendo las inversiones en espectro, principalmente por el aumento de la capacidad y cobertura 3G, así como inversiones en canal de distribución, puntos de venta y *call center*. Así, **el flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** asciende a 1.037 millones de euros (+33,6% interanual excluyendo las inversiones en espectro).



### Telefónica Latinoamérica. Accesos

Datos no auditados (en miles)	2011		2012
	Diciembre	Diciembre	% Var.
Accesos Clientes Finales	200.760,5	211.908,0	5,6
Accesos de telefonía fija <sup>(1)(2)</sup>	23.960,7	24.153,3	0,8
Accesos de datos e Internet	8.244,2	8.732,5	5,9
Banda estrecha	304,6	209,1	(31,4)
Banda ancha <sup>(3)</sup>	7.828,9	8.415,3	7,5
Otros <sup>(4)</sup>	110,6	108,0	(2,3)
Accesos móviles	166.297,9	176.595,4	6,2
Prepago <sup>(5)</sup>	131.087,2	137.141,5	4,6
Contrato <sup>(2)</sup>	35.210,7	39.453,9	12,1
TV de Pago	2.257,7	2.426,8	7,5
Accesos Mayoristas	50,9	47,0	(7,5)
<b>Total Accesos Telefónica Latinoamérica</b>	<b>200.811,3</b>	<b>211.955,1</b>	<b>5,5</b>
Accesos Terra	641,7	604,7	(5,8)
<b>Total Accesos en Latinoamérica</b>	<b>201.453,0</b>	<b>212.559,8</b>	<b>5,5</b>

### Telefónica Latinoamérica. Accesos Móviles

Datos no auditados (en miles)	2011		2012
	Diciembre	Diciembre	% Var.
Porcentaje prepago (%)	78,8%	77,7%	(1,2 p.p.)
Porcentaje contrato (%)	21,2%	22,3%	1,2 p.p.
Accesos BAM ('000)	16.283,3	27.275,8	67,5
Penetración BAM (%)	10%	15%	5,7 p.p.
Penetración <i>smartphones</i> (%)	7%	13%	6,0 p.p.

(1) RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI; Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo. Incluye la totalidad de los accesos "fixed wireless".

(2) Accesos de telefonía fija incluyen la reclasificación en el cuarto trimestre de 2012 en Argentina de 157 mil accesos "fixed wireless", anteriormente reconocidos como accesos móviles del segmento contrato.

(3) Incluye ADSL, fibra óptica, cable módem y circuitos de banda ancha.

(4) Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha.

(5) En Brasil se dieron de baja 1,0 millones de accesos inactivos en el cuarto trimestre de 2011 y 1,6 millones de accesos inactivos en el segundo trimestre de 2012.

### Telefónica. Resultados Consolidados

Datos no auditados (en millones de euros)

	2012	2011	% Var.
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>30.520</b>	<b>28.941</b>	<b>5,5</b>
Trabajos para inmovilizado	171	156	9,5
Gastos por operaciones	(20.305)	(19.068)	6,5
Aprovisionamientos	(7.670)	(7.459)	2,8
Gastos de personal	(2.908)	(2.563)	13,5
Servicios exteriores	(8.259)	(7.730)	6,8
Variación de provisiones de tráfico	(489)	(496)	(1,3)
Tributos	(978)	(821)	19,2
Otros ingresos (gastos) netos	139	257	(45,8)
Resultado de enajenación de activos	574	605	(5,1)
Bajas de fondos de comercio y activos fijos	2	(1)	c.s.
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>11.103</b>	<b>10.890</b>	<b>2,0</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>36,4%</b>	<b>37,6%</b>	<b>(1,3 p.p.)</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(5.088)	(4.770)	6,7
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>6.015</b>	<b>6.120</b>	<b>(1,7)</b>

#### • Notas:

- OIBDA y OI se presentan antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
- Los resultados consolidados de 2011 y 2012 están impactados por los ajustes por hiperinflación en Venezuela.
- Desde el 1 de enero de 2012 y debido a la implementación de la nueva organización anunciada en septiembre de 2011, las compañías relacionadas con el mundo digital y servicios globales que previamente formaban parte de los perímetros de consolidación de Telefónica Latinoamérica (Terra, Medianetworks Perú, *Wayra* y la joint venture Wanda) han sido excluidas del mismo e incluidas en "Otras sociedades y eliminaciones". Como consecuencia, los resultados de Telefónica Latinoamérica y "Otras sociedades y eliminaciones" han sido reexpresados en 2011 para reflejar esta nueva organización. Al ser un cambio intragrupo, los resultados consolidados de Telefónica en 2011 no se ven afectados.

### Telefónica Latinoamérica. Accesos por país (I)

Datos no auditados (en miles)

	2011	2012	% Var.
	Diciembre	Diciembre	
<b>Brasil</b>			
Accesos Clientes Finales	87.172,1	91.345,4	4,8
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	10.977,4	10.642,7	(3,0)
Accesos de datos e Internet	3.942,6	3.964,3	0,6
Banda estrecha	214,5	137,9	(35,7)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	3.648,0	3.748,4	2,8
Otros <sup>(3)</sup>	80,0	78,1	(2,5)
Accesos móviles	71.553,6	76.137,3	6,4
Prepago <sup>(4)</sup>	55.438,1	57.335,1	3,4
Contrato	16.115,5	18.802,2	16,7
TV de Pago	698,6	601,2	(13,9)
Accesos Mayoristas	28,0	24,4	(13,0)
<b>Total Accesos</b>	<b>87.200,1</b>	<b>91.369,8</b>	<b>4,8</b>
<b>Argentina</b>			
Accesos Clientes Finales	23.008,4	24.121,9	4,8
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	4.611,0	4.762,4	3,3
Fixed wireless <sup>(5)</sup>	38,2	234,6	n.s.
Accesos de datos e Internet	1.630,7	1.755,5	7,7
Banda estrecha	35,7	19,3	(46,0)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	1.595,1	1.736,3	8,9
Otros <sup>(3)</sup>	0,0	0,0	
Accesos móviles	16.766,7	17.604,0	5,0
Prepago	10.581,3	11.000,0	4,0
Contrato <sup>(5)</sup>	6.185,4	6.604,0	6,8
Accesos Mayoristas	13,9	14,1	1,2
<b>Total Accesos</b>	<b>23.022,3</b>	<b>24.136,0</b>	<b>4,8</b>
<b>Chile</b>			
Accesos Clientes Finales	12.674,4	13.142,1	3,7
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	1.848,1	1.737,9	(6,0)
Accesos de datos e Internet	887,4	940,1	5,9
Banda estrecha	5,8	5,5	(5,2)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	878,1	932,0	6,1
Otros <sup>(3)</sup>	3,5	2,5	(27,0)
Accesos móviles	9.548,1	10.040,1	5,2
Prepago	6.732,7	7.385,0	9,7
Contrato	2.815,4	2.655,1	(5,7)
TV de Pago	390,8	424,0	8,5
Accesos Mayoristas	5,2	4,9	(5,9)
<b>Total Accesos</b>	<b>12.679,6</b>	<b>13.147,0</b>	<b>3,7</b>

(1) RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI; Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo. Incluye la totalidad de los accesos "fixed wireless".

(2) Incluye ADSL, fibra óptica, cable módem y circuitos de banda ancha.

(3) Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha.

(4) En Brasil se dieron de baja 1,0 millones de accesos inactivos en el cuarto trimestre de 2011 y 1,6 millones de accesos inactivos en el segundo trimestre de 2012.

(5) Accesos de telefonía fija incluyen la reclasificación en el cuarto trimestre de 2012 de 157 mil accesos "fixed wireless" anteriormente reconocidos como accesos móviles del segmento contrato.

## Telefónica Latinoamérica. Accesos por país (II)

Datos no auditados (en miles)

	2011	2012	
	Diciembre	Diciembre	% Var.
<b>Perú</b>			
Accesos Clientes Finales	18.766,1	20.299,5	8,2
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	2.848,4	2.883,4	1,2
Fixed wireless <sup>(2)</sup>	444,6	580,3	30,5
Accesos de datos e Internet	1.120,4	1.317,6	17,6
Banda estrecha	9,4	8,2	(12,8)
Banda ancha <sup>(3)</sup>	1.090,6	1.288,3	18,1
Otros <sup>(4)</sup>	20,4	21,0	3,1
Accesos móviles	13.998,3	15.196,9	8,6
Prepago	11.079,6	11.555,3	4,3
Contrato	2.918,7	3.641,6	24,8
TV de Pago	799,0	901,6	12,8
Accesos Mayoristas	0,4	0,4	(8,0)
<b>Total Accesos</b>	<b>18.766,6</b>	<b>20.299,9</b>	<b>8,2</b>
<b>Colombia</b>			
Accesos Clientes Finales	13.746,9	14.122,8	2,7
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	1.480,6	1.420,4	(4,1)
Accesos de datos e Internet	620,3	714,0	15,1
Banda estrecha	7,9	8,5	7,5
Banda ancha <sup>(3)</sup>	612,3	705,4	15,2
Accesos móviles	11.391,1	11.703,6	2,7
Prepago	8.626,8	8.675,2	0,6
Contrato	2.764,2	3.028,8	9,6
TV de Pago	255,0	284,8	11,7
Accesos Mayoristas	3,3	3,3	0,0
<b>Total Accesos</b>	<b>13.750,2</b>	<b>14.126,1</b>	<b>2,7</b>
<b>México</b>			
Accesos móviles	19.742,4	19.168,0	(2,9)
Prepago	18.149,8	17.668,3	(2,7)
Contrato	1.592,6	1.499,7	(5,8)
Fixed Wireless	745,3	1.158,9	55,5
<b>Total Accesos</b>	<b>20.487,7</b>	<b>20.326,9</b>	<b>(0,8)</b>
<b>Venezuela</b>			
Accesos móviles	9.438,7	10.549,0	11,8
Prepago	8.570,9	9.514,8	11,0
Contrato	867,8	1.034,3	19,2
Fixed Wireless	883,4	900,3	1,9
TV de Pago	114,3	215,3	88,3
<b>Total Accesos</b>	<b>10.436,4</b>	<b>11.664,6</b>	<b>11,8</b>

(1) RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI; Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo. Incluye la totalidad de los accesos "fixed wireless".

(2) Desde el 1 de Enero de 2012 incluye TUPs a través de tecnología fixed wireless.

(3) Incluye ADSL, fibra óptica, cable módem y circuitos de banda ancha.

(4) Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha.

### Telefónica Latinoamérica. Accesos por país (III)

Datos no auditados (en miles)

	2011	2012	
	Diciembre	Diciembre	% Var.
<b>Centroamérica <sup>(1)</sup></b>			
Accesos de telefonía fija <sup>(2)</sup>	530,1	600,4	13,3
Fixed Wireless	340,9	440,2	29,1
Accesos de datos e Internet	3,0	3,0	0,2
Banda ancha <sup>(3)</sup>	1,8	1,6	(10,8)
Otros <sup>(4)</sup>	1,2	1,4	15,7
Accesos móviles	7.562,5	9.380,2	24,0
Prepago	6.850,7	8.545,4	24,7
Contrato	711,8	834,8	17,3
<b>Total Accesos</b>	<b>8.095,6</b>	<b>9.983,7</b>	<b>23,3</b>
<b>Ecuador</b>			
Accesos móviles	4.477,5	4.972,8	11,1
Prepago	3.756,5	4.169,5	11,0
Contrato	721,0	803,3	11,4
Fixed Wireless	36,4	46,9	28,7
<b>Total Accesos</b>	<b>4.513,9</b>	<b>5.019,6</b>	<b>11,2</b>
<b>Uruguay</b>			
Accesos móviles	1.819,0	1.843,5	1,3
Prepago	1.300,8	1.292,9	(0,6)
Contrato	518,2	550,6	6,2
<b>Total Accesos</b>	<b>1.819,0</b>	<b>1.843,5</b>	<b>1,3</b>

(1) Incluye Guatemala, Panamá, El Salvador, Nicaragua y, a partir del cuarto trimestre de 2011, Costa Rica.

(2) RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI; Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo. Incluye la totalidad de los accesos "fixed wireless".

(3) Incluye ADSL, fibra óptica, cable módem y circuitos de banda ancha.

(4) Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha.

### Telefónica Latinoamérica. Datos financieros seleccionados por país (I)

Datos no auditados (en millones de euros)	2012	2011	% Var.	% Var. M Local
<b>Brasil</b> <sup>(1) (2)</sup>				
Importe neto de la cifra de negocios	13.618	14.326	(4,9)	2,3
<b>Negocio Móvil</b> <sup>(2)</sup>	8.573	8.437	1,6	9,4
Ingresos de servicio	8.167	8.014	1,9	9,7
Ingresos de datos	2.130	1.916	11,2	19,7
Ingresos de terminales	407	423	(3,8)	3,6
<b>Negocio Fijo</b> <sup>(2)</sup>	5.045	5.890	(14,4)	(7,8)
Ingresos de BA y nuevos servicios <sup>(3)</sup>	1.742	1.885	(7,6)	(0,6)
Ingresos de voz y acceso	3.254	3.946	(17,5)	(11,2)
Otros	49	58	(15,9)	(9,4)
OIBDA	5.161	5.302	(2,7)	4,8
Margen OIBDA	37,9%	37,0%	0,9 p.p.	
CapEx <sup>(1)</sup>	2.444	2.468	(1,0)	6,6
OpCF (OIBDA-CapEx) <sup>(1)</sup>	2.717	2.834	(4,1)	3,2
<b>Argentina</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	3.697	3.174	16,5	18,4
<b>Negocio Móvil</b>	2.431	2.039	19,2	21,2
Ingresos de servicio	2.200	1.880	17,0	19,0
Ingresos de datos	968	737	31,3	33,5
Ingresos de terminales	231	159	45,0	47,4
<b>Negocio Fijo</b>	1.390	1.237	12,3	14,2
Ingresos de BA y nuevos servicios <sup>(3)</sup>	640	514	24,4	26,5
Ingresos de voz y acceso	706	679	3,9	5,7
Otros	44	43	2,1	3,8
OIBDA	1.076	1.085	(0,8)	0,8
Margen OIBDA <sup>(4)</sup>	28,5%	33,4%	(4,8 p.p.)	
CapEx	519	449	15,6	17,5
OpCF (OIBDA-CapEx)	557	636	(12,4)	(10,9)
<b>Chile</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	2.569	2.310	11,2	3,3
<b>Negocio Móvil</b>	1.559	1.399	11,5	3,6
Ingresos de servicio	1.429	1.283	11,4	3,5
Ingresos de datos	272	245	10,9	3,0
Ingresos de terminales	130	116	12,6	4,6
<b>Negocio Fijo</b>	1.113	1.037	7,3	(0,3)
Ingresos de BA y nuevos servicios <sup>(3)</sup>	577	484	19,4	10,9
Ingresos de voz y acceso	507	522	(3,0)	(9,9)
Otros	29	31	(7,5)	(14,1)
OIBDA	1.033	1.035	(0,2)	(7,3)
Margen OIBDA	40,2%	44,8%	(4,6 p.p.)	
CapEx	606	529	14,6	6,5
OpCF (OIBDA-CapEx)	427	507	(15,7)	(21,7)

• **Notas:**

- OIBDA se presenta antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
- Desde el 1 de enero de 2012 y debido a la implementación de la nueva organización anunciada en septiembre de 2011, las compañías relacionadas con el mundo digital y servicios globales que previamente formaban parte de los perímetros de consolidación de T. Latinoamérica (Terra, Medianetworks Perú, *Wayra* y la joint venture Wanda) han sido excluidas del mismo e incluidas en "Otras sociedades y eliminaciones". Como consecuencia, los resultados de T. Latinoamérica y "Otras sociedades y eliminaciones" han sido reexpresados en 2011 para reflejar esta nueva organización.

(1) Los resultados de 2011 incluyen desde el segundo trimestre del año, y con efectos retroactivos desde el 1 de enero de 2011, la consolidación global de TVA, compañía que ya formaba parte del perímetro de consolidación de Telefónica desde el cuarto trimestre de 2007. El CapEx incluye 349 millones de euros tras la adquisición de espectro en el segundo trimestre de 2011 y 420 millones de euros tras la adquisición de espectro en el cuarto trimestre de 2012.

(2) Los datos de 2011 han sido reexpresados conforme al criterio proforma de la contabilización de la propiedad de las licencias y de las eliminaciones "inter-compañía".

(3) Incluye servicios de conectividad de BA (minorista y mayorista), servicios de valor añadido, servicios de TV, ingresos de datos y TI, y otros servicios de conectividad.

(4) Margen sobre ingresos incluye interconexión fijo-móvil.

### Telefónica Latinoamérica. Datos financieros seleccionados por país (II)

Datos no auditados (en millones de euros)	2012	2011	% Var.	% Var. M Local
<b>Perú</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	2.400	2.030	18,2	4,6
<b>Negocio Móvil <sup>(1)</sup></b>	1.314	1.088	20,8	6,9
Ingresos de servicio <sup>(1)</sup>	1.164	948	22,7	8,6
Ingresos de datos	206	126	63,7	44,8
Ingresos de terminales	151	139	8,0	(4,4)
<b>Negocio Fijo</b>	1.226	1.069	14,7	1,5
Ingresos de BA y nuevos servicios <sup>(3)</sup>	738	578	27,6	12,9
Ingresos de voz y acceso	463	467	(0,8)	(12,3)
Otros	24	23	4,0	(8,0)
OIBDA	909	751	21,0	7,1
Margen OIBDA	37,9%	37,0%	0,9 p.p.	
CapEx	378	302	25,2	10,8
OpCF (OIBDA-CapEx)	531	449	18,2	4,6
<b>Colombia</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	1.765	1.561	13,0	1,6
<b>Negocio Móvil <sup>(2)</sup></b>	1.069	906	18,1	6,1
Ingresos de servicio	994	841	18,3	6,3
Ingresos de datos	242	189	28,2	15,2
Ingresos de terminales	75	65	15,6	3,9
<b>Negocio Fijo <sup>(2)</sup></b>	695	656	6,1	(4,7)
Ingresos de BA y nuevos servicios <sup>(3)</sup>	355	312	14,1	2,5
Ingresos de voz y acceso	338	341	(0,9)	(10,9)
Otros	2	3	(39,5)	(45,6)
OIBDA	607	540	12,4	1,0
Margen OIBDA	34,4%	34,6%	(0,2 p.p.)	
CapEx <sup>(4)</sup>	352	405	(13,2)	(22,0)
OpCF (OIBDA-CapEx) <sup>(4)</sup>	256	135	89,2	70,0
<b>México (T. Móviles Mexico)</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	1.596	1.557	2,5	0,4
Ingresos de servicio	1.416	1.387	2,1	(0,0)
Ingresos de datos	469	399	17,4	15,0
Ingresos de terminales	180	170	5,8	3,7
OIBDA	432	572	(24,6)	(26,1)
Margen OIBDA	27,0%	36,7%	(9,7 p.p.)	
CapEx	427	471	(9,4)	(11,3)
OpCF (OIBDA-CapEx)	5	101	(95,2)	(95,3)

• **Notas:**

- OIBDA se presenta antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
- Desde el 1 de enero de 2012 y debido a la implementación de la nueva organización anunciada en septiembre de 2011, las compañías relacionadas con el mundo digital y servicios globales que previamente formaban parte de los perímetros de consolidación de T. Latinoamérica (Terra, Medianetworks Perú, *Wayra* y la joint venture Wanda) han sido excluidas del mismo e incluidas en "Otras sociedades y eliminaciones". Como consecuencia, los resultados de T. Latinoamérica y "Otras sociedades y eliminaciones" han sido reexpresados en 2011 para reflejar esta nueva organización.

(1) Incluye ingresos de telefonía fija inalámbrica.

(2) Los datos de 2011 y 2012 han sido reexpresados conforme al criterio proforma de la integración de los negocios fijo y móvil.

(3) Incluye servicios de conectividad de BA (minorista y mayorista), servicios de valor añadido, servicios de TV, ingresos de datos y TI, y otros servicios de conectividad.

(4) CapEx incluye 37 millones de euros tras la adquisición de espectro en el cuarto trimestre de 2011.

### Telefónica Latinoamérica. Datos financieros seleccionados por país (III)

Datos no auditados (en millones de euros)	2012	2011	% Var.	% Var. M Local
<b>Venezuela (T. Móviles Venezuela) <sup>(1)</sup></b>				
Importe neto de la cifra de negocios	3.338	2.688	24,2	28,1
Ingresos de servicio	2.972	2.435	22,0	25,6
Ingresos de datos <sup>(2)</sup>	1.051	780	34,7	37,4
Ingresos de terminales	366	252	45,1	49,3
OIBDA	1.500	1.177	27,5	30,0
Margen OIBDA	44,9%	43,8%	1,2 p.p.	
CapEx <sup>(3)</sup>	463	372	24,5	31,2
OpCF (OIBDA-CapEx) (3)	1.037	805	28,8	29,5
<b>Centroamérica <sup>(4)</sup></b>				
Importe neto de la cifra de negocios	672	543	23,8	15,8
Ingresos de servicio	609	499	22,0	14,2
Ingresos de datos	139	96	45,1	36,5
Ingresos de terminales	62	43	44,1	34,2
OIBDA	140	165	(15,3)	(20,1)
Margen OIBDA	20,9%	30,5%	(9,6 p.p.)	
CapEx <sup>(5)</sup>	131	176	(25,5)	(30,6)
OpCF (OIBDA-CapEx) (5)	9	(10)	c.s.	c.s.
<b>Ecuador (T. Móviles Ecuador)</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	491	408	20,3	11,1
Ingresos de servicio	443	364	21,7	12,4
Ingresos de datos	135	100	35,0	24,7
Ingresos de terminales	48	44	8,6	0,4
OIBDA	176	137	28,5	18,7
Margen OIBDA	35,9%	33,6%	2,3 p.p.	
CapEx	85	58	45,8	34,7
OpCF (OIBDA-CapEx)	91	79	15,7	6,8
<b>Uruguay (T. Móviles Uruguay)</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	254	228	11,2	7,9
Ingresos de servicio	243	219	10,8	7,6
Ingresos de datos	89	79	13,2	9,9
Ingresos de terminales	11	9	20,6	17,1
OIBDA	114	104	8,8	5,7
Margen OIBDA	44,8%	45,7%	(1,0 p.p.)	
CapEx	28	23	22,5	18,9
OpCF (OIBDA-CapEx)	86	82	5,0	2,0

• **Notas:**

- OIBDA se presenta antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
  - Desde el 1 de enero de 2012 y debido a la implementación de la nueva organización anunciada en septiembre de 2011, las compañías relacionadas con el mundo digital y servicios globales que previamente formaban parte de los perímetros de consolidación de T. Latinoamérica (Terra, Medianetworks Perú, *Wayra* y la joint venture Wanda) han sido excluidas del mismo e incluidas en "Otras sociedades y eliminaciones". Como consecuencia, los resultados de T. Latinoamérica y "Otras sociedades y eliminaciones" han sido reexpresados en 2011 para reflejar esta nueva organización.
- (1) Las cifras de Venezuela incluyen los ajustes por hiperinflación en ambos ejercicios. A efectos comparativos y con el objetivo de facilitar la interpretación de las variaciones interanuales contra el ejercicio 2011, las variaciones en moneda local de las partidas afectadas por el ajuste por hiperinflación se reportan excluyendo el impacto de dicho ajuste.
- (2) Los ingresos de datos no incluyen ajustes por hiperinflación.
- (3) CapEx incluye 34 millones de euros por la adquisición de espectro en el tercer trimestre de 2012.
- (4) Incluye Guatemala, Panamá, El Salvador, Nicaragua y, a partir del cuarto trimestre de 2011, Costa Rica.
- (5) CapEx incluye 5 millones de euros por la adquisición de espectro en Nicaragua en el primer trimestre de 2012 y 68 millones de euros en Costa Rica en el segundo trimestre de 2011.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Europa <sup>(1)</sup>

Las operaciones de Telefónica Europa han mejorado su pulso comercial y su nivel de eficiencia en 2012, sentando las bases para el crecimiento futuro. Esta evolución refleja el éxito de las nuevas propuestas comerciales y las iniciativas de transformación llevadas a cabo a lo largo del año, centradas en la mejora de la asignación de recursos, los costes estratégicos y las áreas de inversión. Además, el foco en retención ha propiciado un sólido comportamiento del churn y mejorado la calidad del servicio al cliente.

En el cuarto trimestre destaca la mejora de la actividad comercial, especialmente en España tras el lanzamiento de "Movistar Fusión" en octubre. El resto de las operaciones de Europa ha continuado registrando una sólida actividad enfocada en la adopción de *smartphones* y tarifas de datos.

Todo ello ha permitido que el comportamiento de Telefónica Europa muestre una estabilización a lo largo de 2012 en un entorno complejo de operaciones, destacando en el cuarto trimestre la mejor evolución de los resultados económico-financieros, con una mejora secuencial en la variación interanual del OIBDA y del margen. Esta evolución refleja la reducción de costes registrada en diversas áreas a pesar de la continua presión en ingresos, derivada de la optimización del consumo en un contexto macroeconómico adverso, con fuerte intensidad competitiva, reducciones en las tarifas de roaming e interconexión y nuevas ofertas comerciales de roaming.

La base total de **accesos** de Telefónica Europa se sitúa en 103,2 millones de accesos a finales de 2012 (-2% interanual), impactada por la desconexión de 2,0 millones de accesos móviles en España en el primer trimestre de 2012.

En el **negocio móvil** cabe destacar:

- Los **accesos móviles totales** ascienden a 70,7 millones (-2% interanual), con un creciente peso del segmento contrato, que a finales del año representa el 60% del total de la base (+3 p.p. interanual). La ganancia neta total del trimestre asciende a 247 mil accesos (2,2 veces superior a la del trimestre anterior) y refleja la mejor evolución del segmento contrato. Así, la ganancia neta en este segmento se acelera con fuerza en el trimestre, aumentando secuencialmente un 58% hasta 419 mil accesos y manteniendo un sólido comportamiento, a pesar del menor volumen de canjes de terminales (-22% interanual en el cuarto trimestre frente a -12% en el tercer trimestre).
- Los **accesos de banda ancha móvil** mantienen una evolución muy positiva y se sitúan en 25,5 millones, con un sólido crecimiento interanual del 16%. En el cuarto trimestre, cabe destacar la ganancia neta de banda ancha móvil, que se ha más que duplicado con respecto al trimestre anterior (2,6 veces), impulsada por el éxito de la oferta "Movistar Fusión" en España. La adopción de *smartphones*

aumenta de forma significativa hasta alcanzar el 35% a finales de diciembre (+8 p.p. interanual; +3 p.p. intertrimestral), mientras la banda ancha móvil crece hasta representar el 36% de los accesos móviles (+6 p.p. interanual). Por su parte, las ventas de *smartphones* han supuesto el 80% de las ventas totales de terminales, tanto en el cuarto trimestre como en el año 2012.

Por lo que respecta al **negocio de telefonía fija** en 2012 hay que destacar:

- Los **accesos minoristas de telefonía fija** descienden un 2% interanual hasta 15,8 millones a diciembre de 2012.
- Los **accesos minoristas de banda ancha fija** se sitúan en 9,6 millones de accesos a finales del cuarto trimestre de 2012 (-1% interanual), con una ganancia neta en el trimestre que vuelve a ser positiva (66 mil).
- Los **accesos de TV de pago** se reducen un 14% interanualmente hasta alcanzar 0,9 millones a finales de año.

Los **ingresos** se sitúan en 29.995 millones de euros en 2012 y decrecen un 6,5% interanual (-7,8% orgánico), tras registrar en el cuarto trimestre una caída del 6,7% (-8,1% orgánico).

Los **ingresos de datos móviles** crecen interanualmente un 5,8% hasta diciembre de 2012 (+2,7% orgánico) y un 3,5% en el cuarto trimestre (+0,7% orgánico), impulsados por el incremento de los accesos de banda ancha móvil y el mayor peso de las tarifas planas de datos, que ya representan el 41% de los ingresos de servicio móvil (+5 p.p. con respecto al año anterior). Los ingresos de datos siguen impulsados por los ingresos no-SMS, que aumentan un 18,6% interanual en el año (+15,7% en términos orgánicos) y un 15,5% en el cuarto trimestre (+12,9% orgánico). En consecuencia, los ingresos de datos no-SMS representan el 58% de los ingresos totales de datos en 2012 (+6 p.p. interanual).

El continuo foco en la mejora de la eficiencia de las operaciones ha permitido que los **gastos por operaciones** (19.777 millones de euros en 2012) se reduzcan un 15,5% interanual (-6,7% en términos orgánicos), mostrando un mejor comportamiento en el cuarto trimestre (-10,9% interanual; -12,5% orgánico). Cabe destacar que la variación interanual reportada está afectada por la contabilización de la provisión por el expediente de regulación de empleo de Telefónica España (2.591 millones de euros) en el tercer trimestre de 2011. Por conceptos:

- Los **aprovisionamientos** decrecen un 4,6% interanual en 2012 hasta 9.821 millones de euros (-6,9% en términos orgánicos), debido fundamentalmente a los menores costes de interconexión y en menor medida a los menores aprovisionamientos asociados a la nueva

(1) Crecimiento orgánico: En términos financieros, se asumen tipos de cambio promedio constantes de enero-diciembre 2011 y se excluye el impacto de cambios en el perímetro de consolidación, la revisión del valor de T. Irlanda en el cuarto trimestre de 2012 y la provisión del plan de reestructuración de personal en España contabilizada en el tercer trimestre de 2011. El CapEx excluye inversiones en espectro.



estrategia comercial de subsidios en España. En el cuarto trimestre estos gastos aceleran su ritmo de descenso (-9,2% interanual; -11,3% orgánico) debido al menor volumen de canjes de terminales.

- Los **gastos de personal** ascienden a 3.497 millones en el año, lo que supone un descenso del 45,4% respecto a 2011 (-16,2% en el cuarto trimestre), afectados principalmente por la provisión contabilizada en España mencionada anteriormente. En términos orgánicos, los gastos de personal se reducen un 8,9% interanual en 2012, y en el trimestre un significativo 16,4%, reflejando principalmente los crecientes ahorros derivados del plan de reestructuración en España y un impacto positivo en el trimestre (94 millones de euros) asociado al cambio de modelo del plan de pensiones del Reino Unido.
- Los **servicios exteriores** totalizan 5.844 millones de euros en el año (-2,6% reportado; -4,1% en términos orgánicos), reflejando una mayor eficiencia comercial en un modelo de negocio más eficiente. En el cuarto trimestre, estos costes se reducen interanualmente un 14,1% en términos orgánicos, reflejando fundamentalmente la reducción cada vez mayor de los costes comerciales.

El **OIBDA** de 2012 asciende a 10.244 millones de euros, impactado en el cuarto trimestre de 2012 por un impacto negativo de 527 millones de euros, principalmente derivado de la revisión del valor del fondo de comercio de Telefónica Irlanda y por el impacto positivo de 94 millones de euros incluido en los gastos de personal ya mencionado anteriormente. Debe recordarse que la contabilización de la provisión del expediente de regulación de empleo en España se contabilizó en el tercer trimestre de 2011.

El descenso interanual del OIBDA en términos orgánicos se ha reducido de forma consistente cada trimestre hasta situarse en el 10,0% interanual en 2012, reflejando los crecientes ahorros derivados del conjunto de iniciativas para mejorar la eficiencia puestas en marcha en todas las operaciones. En el cuarto trimestre el OIBDA registra un menor descenso interanual (-0,8% interanual en términos orgánicos) y el margen OIBDA mejora hasta el 37,7% (+2,8 p.p. interanuales orgánicos).

En consecuencia, el margen OIBDA de 2012 se sitúa en el 35,9%, con un descenso interanual de 0,9 p.p. en términos orgánicos.

El **CapEx** totaliza 3.513 millones de euros en 2012, y desciende un 22,2% interanual impactado por la adquisición de espectro en España (842 millones de euros en 2011) y en Irlanda (127 millones de euros en 2012). En términos orgánicos el CapEx desciende un 9,0% con respecto a 2011, como consecuencia de la mayor eficiencia comercial y de inversión y el foco puesto por la Compañía en las áreas de mayor valor para los clientes, lo que ha permitido aumentar los recursos destinados a servicios de crecimiento como redes móviles, 3G y 4G y de fibra.

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** se sitúa en 6.731 millones de euros en el año (+41,2% reportado; -10,4% en términos orgánicos).

## Telefónica España

Los resultados de Telefónica España en 2012 muestran avances muy visibles del éxito de la estrategia de transformación que se inició en la segunda mitad del año 2011 y que ha permitido mejorar el posicionamiento competitivo de la Compañía en el mercado e incrementar el nivel de eficiencia de su modelo de negocio, en un escenario macroeconómico adverso y de creciente intensidad competitiva.

Esta estrategia ha supuesto la realización de cambios clave sobre el modelo comercial y operativo, iniciándose con la mejora de la propuesta de valor y calidad del servicio a finales de 2011 con el lanzamiento del nuevo porfolio de tarifas, que alcanza una alta tasa de penetración sobre la base de clientes a cierre de este año. Continuó en marzo de 2012, con la introducción del nuevo modelo comercial de terminales, enfocado en la fidelización y la eliminación de subsidios en captación, generando significativos ahorros de costes comerciales, unidos a los obtenidos por mayores eficiencias derivadas de los menores gastos de personal, entre otros. El pasado mes de octubre, la Compañía dio un nuevo paso dentro de este nuevo enfoque estratégico con el lanzamiento de "Movistar Fusión", la mejor oferta convergente del mercado totalmente alineada con las necesidades de los clientes que integra todas las necesidades de comunicación del hogar en una oferta sencilla, a un precio muy competitivo incluyendo servicios diferenciales como la fibra y los contenidos de televisión.

## Los gastos de personal ascienden a 3.497 millones en el año, lo que supone un descenso del 45,4% respecto a 2011

Todas estas medidas han contribuido de forma decisiva a incrementar durante el año 2012 la satisfacción de los clientes, disminuir el nivel de reclamaciones y el nivel de churn, parte fundamental de la mejora en el nivel de actividad comercial.

Así, el OIBDA mejora sustancialmente su ritmo de caída en el cuarto trimestre (-3,0% interanual) y destaca la importante mejora del margen OIBDA, que se incrementa 5,5 p.p. respecto al cuarto trimestre de 2011 hasta alcanzar el 47,2%. Este crecimiento deriva del nuevo esquema comercial, la simplificación y reducción de la base de costes operativa y la optimización de los recursos, con un claro enfoque en la gestión del margen medio por cliente.

Adicionalmente, hay que señalar que a pesar del fuerte impulso en el despliegue de fibra, la inversión de 2012 ha sido inferior a la de 2011 como resultado de la mayor eficiencia derivada del incremento de la calidad y la reducción del churn, la racionalización de sistemas y el esfuerzo en priorización en el desarrollo de nuevos servicios.

Todo ello ha impactado de forma positiva en la evolución del **flujo de caja operativo** (-8,5% interanual en 2012 excluyendo el impacto de la provisión por reestructuración de plantilla y el espectro en el año 2011, frente a -15,9% en 2011) tras presentar una mejora interanual en el cuarto trimestre (+7,7%), primer trimestre con crecimiento interanual desde el cuarto trimestre de 2008.

Al mismo tiempo, en el cuarto trimestre de 2012 los resultados de Telefónica España reflejan el éxito comercial de "Movistar Fusión" que en sólo tres meses ha alcanzado 1,1 millones de clientes, alterando el contexto competitivo marcado en la actualidad por la promoción de soluciones convergentes, y demostrando su potencial para fomentar tanto la captación de nuevos clientes como la adopción de nuevos servicios por parte de los clientes actuales. Así, un 30% de los clientes de "Movistar Fusión" ha incorporado nuevos servicios de móvil o banda ancha. Cabe señalar que a lo largo del trimestre se ha producido una mejora progresiva en la captación de nuevos clientes y el *upselling* de servicios a clientes actuales.

El lanzamiento de "Movistar Fusión" ha supuesto un cambio de tendencia en la actividad comercial de la Compañía, impulsando el crecimiento de servicios de valor. Así, Telefónica ha liderado en el trimestre el crecimiento del mercado de banda ancha fija, registrando la mayor ganancia neta trimestral de los últimos cuatro años y duplicando la ganancia neta de los clientes de fibra frente al trimestre anterior, a la vez que ha mejorado la adopción de *smartphones*.

Telefónica España gestiona un total de 43,1 millones de **accesos** a finales de diciembre 2012, un 8% interanual menos que a cierre de 2011, afectado por la desconexión de 2,0 millones de clientes móviles inactivos en el primer trimestre del año.

En el **negocio fijo** cabe destacar:

- Los **accesos de telefonía fija minorista** totalizan 11,7 millones, registrando una caída interanual del 5%. La pérdida neta de líneas del cuarto trimestre se sitúa en 48 mil accesos, siendo la más baja en los últimos cinco años, un 75% inferior a la del mismo trimestre del año anterior y un 73% inferior a la del tercer trimestre.
- Los **accesos minoristas de banda ancha** ascienden a 5,7 millones y muestran un crecimiento del 2% interanual. En el cuarto trimestre de 2012, tras el lanzamiento de "Movistar Fusión", se ha retomado la senda de crecimiento con una ganancia neta de 130 mil accesos, la más alta desde el segundo trimestre de 2008, que supone que en tan sólo un trimestre desde el lanzamiento de "Movistar Fusión" se han recuperado prácticamente todos los accesos de banda ancha perdidos desde el inicio de 2011. El churn en el trimestre se sitúa en el 1,9% (-0,3 p.p. respecto al cuarto trimestre de 2011). A cierre del ejercicio 2012, un 80% de los clientes residenciales ya disfrutaban de las nuevas tarifas, lanzadas en septiembre de 2011, o bien están en "Movistar Fusión".

Asimismo, se observa una fuerte aceleración en la ganancia neta de los clientes de fibra (66 mil accesos) que más que duplica la registrada

el trimestre anterior (y aumenta un 78% respecto al cuarto trimestre del 2011), alcanzándose a cierre de año 312 mil hogares conectados, lo que supone el 14% de los hogares pasados con esta tecnología (2,2 millones de hogares, más del doble de los pasados a diciembre de 2011). Cabe destacar el mayor ARPU y el menor churn de estos clientes en comparación con los clientes de ADSL.

- Los **accesos de televisión de pago** se sitúan en 711 mil a finales de diciembre de 2012 (-15% interanual). La evolución trimestral (-49 mil accesos) está afectada por la revisión de precios y el incremento del IVA aplicado al servicio desde el mes de septiembre. A pesar de ello, el nivel de altas ha superado las alcanzadas en el trimestre anterior y se mantiene estable durante el año. En diciembre de 2012, "Movistar Imagenio" ha consolidado y simplificado su oferta para amantes del cine y las series ("Ocio", 12 €), del deporte ("Deportes", 20 €) o de una oferta más completa ("Familiar", 29,9 €), pudiendo el cliente elegir cualquiera de las tres opciones al contratar "Movistar Fusión TV".
- Los **accesos mayoristas** alcanzan 4,4 millones (+9% interanual), impulsados por el crecimiento de los bucles desagregados (+15% interanual).

Por lo que respecta al **negocio móvil**:

- Los **accesos móviles** de la Compañía se sitúan en 20,5 millones (-15% interanual), afectados por las desconexiones de accesos inactivos registradas en el primer trimestre, representando el segmento contrato el 75% del total. La evolución de los accesos en el cuarto trimestre (-429 mil) se explica fundamentalmente por una mayor pérdida de líneas de prepago, en un contexto de contracción del mercado y de mayor intensidad competitiva con ofertas agresivas en precio y subsidios al terminal por parte de algunos operadores. Asimismo, la ganancia neta sigue afectada por la continua migración de "módems USBs" hacia tarifas integradas multidispositivo.

No obstante, en el cuarto trimestre destaca la menor pérdida neta de clientes por portabilidad que se ha reducido secuencialmente un 29%, especialmente en contrato (-44%), derivada del fuerte crecimiento de las altas (1,8 veces superiores a las del trimestre anterior) impulsado por el éxito de "Movistar Fusión", a pesar de no incluir subsidio al terminal.

Por su parte, las altas totales crecen un 19% frente al trimestre anterior mientras el churn se sitúa en el 1,9% en 2012 (-0,6 p.p. interanual en términos comparables) y en el 2,1% en el trimestre afectado por la contracción del mercado así como por la fuerte presión competitiva. El churn de contrato se sitúa en el 1,6% en 2012 (-0,1 p.p. respecto al año anterior) y en el 1,8% en el cuarto trimestre, mientras el 66% de los clientes móviles de contrato del segmento residencial disfrutaban ya de las nuevas tarifas lanzadas en la segunda mitad del 2011 o de "Movistar Fusión".

- Los **accesos de banda ancha móvil** presentan un crecimiento interanual del 9% hasta 7,7 millones. Durante el cuarto trimestre se observa una fuerte aceleración en la ganancia neta (532 mil

accesos frente a 25 mil en el trimestre anterior) que refleja el fuerte crecimiento de *smartphones* (707 mil en el trimestre, 178 mil en el anterior) impulsados por "Movistar Fusión". Por su parte, las ventas de *smartphones* han supuesto en el trimestre el 81% de las ventas totales de terminales y el 80% en 2012, permitiendo que la penetración sobre la base de accesos móviles se sitúe en el 39% (+13 p.p. interanual).

- El **tráfico de voz** se reduce un 9% en el año frente a 2011 (-10% en el trimestre), afectado por el menor uso por parte de los clientes en un entorno de contracción del consumo privado.
- El **ARPU** de 2012 decrece un 14,9% interanual en términos comparables debido al menor consumo de los clientes, los menores precios del nuevo porfolio de tarifas y la bajada de las tarifas de interconexión (con un recorte del 14,5% desde el 16 de abril y un nuevo recorte del 7,6% desde el 16 de octubre). En el trimestre el ARPU muestra un descenso interanual del 15,4%, inferior al del trimestre anterior (-16,1%), debido al aniversario del lanzamiento de las nuevas tarifas en el cuarto trimestre de 2011, y a pesar del menor ARPU derivado del reposicionamiento de clientes en "Movistar Fusión".

El **ARPU de voz** de 2012, en términos comparables, desciende un 20,0% interanual (-19,5% en el trimestre) y el **ARPU de datos** se reduce un 0,4%, hasta representar el 31% del ARPU total, a pesar del crecimiento de los ingresos de conectividad que no llegan a compensar los menores ingresos por SMS. La peor evolución del ARPU de datos del cuarto trimestre (-5,3% interanual) se explica, fundamentalmente, por la migración de "módems USB" a tarifas multidispositivo y el continuo descenso de ingresos por SMS.

Los **ingresos** alcanzan 14.985 millones de euros en el año 2012, un 13,2% inferiores a los del mismo periodo del año anterior y reflejan, fundamentalmente, la evolución de los accesos y el menor ARPU de los diferentes servicios en un entorno macroeconómico y competitivo adverso. En el cuarto trimestre desaceleran su ritmo de caída interanual (-14,3%) frente al tercer trimestre (-15,3%) gracias al mejor comportamiento de los ingresos móviles.

Los **ingresos del negocio fijo** (9.541 millones de euros en 2012) decrecen un 10,2% interanual y un 12,1% en el cuarto trimestre. Por conceptos:

- Los **ingresos de voz y acceso** (4.628 millones de euros) se reducen interanualmente un 13,8% (-15,5% en el trimestre). Los ingresos de acceso (1.939 millones de euros) disminuyen un 9,3% interanual (-9,1% en el trimestre), principalmente por la pérdida de accesos. En el cuarto trimestre de 2012 se ha registrado la contabilización de 31 millones de euros de ingresos por servicio universal (35 millones en el mismo trimestre de 2011). Por su parte, los ingresos de voz (2.689 millones de euros) caen un 16,7% respecto a 2011 (-20,0% interanual en el trimestre) impactados por el creciente peso de las tarifas planas y paquetes de tráfico.
- Los **ingresos de banda ancha y nuevos servicios** alcanzan 4.431 millones de euros y retroceden un 4,9% frente al año anterior (-4,8% en el cuarto trimestre). Los ingresos minoristas (1.838 millones de euros) disminuyen un 13,8% (-12,9% en el trimestre), reflejando la evolución del ARPU efectivo de banda ancha (28,0 euros) que, al estar impactado por la migración de clientes a las nuevas tarifas,

## Los ingresos alcanzan 14.985 millones de euros en el año 2012, un 13,2% inferiores a los del mismo periodo del año anterior

desciende un 12,2% interanual y un 12,4% en el trimestre. Los ingresos mayoristas (592 millones de euros) crecen un 10,1% en 2012 (+2,8% en el trimestre).

Los **ingresos de datos** (1.383 millones de euros) en enero-diciembre de 2012 se mantienen estables interanualmente (+3,1% en el último trimestre) mientras que los ingresos de servicios TI (612 millones de euros) muestran un crecimiento del 2,4% respecto a 2011 (-2,3% en el trimestre) por la estacionalidad de los proyectos.

Los **ingresos del negocio móvil** ascienden a 6.453 millones de euros en el año (-16,6% interanual). En el cuarto trimestre se reducen un 17,8% debido, en gran medida, al descenso de los ingresos de terminales (-37,4%). No obstante, desaceleran la caída interanual respecto al trimestre anterior (-19,8%). Por conceptos:

- Los **ingresos de servicio móvil** (5.442 millones de euros) presentan una caída del 16,8% frente al ejercicio 2011, presionados fundamentalmente por la evolución del ARPU y el recorte en las tarifas de interconexión (abril y octubre) y roaming (julio). Durante el cuarto trimestre se observa una mejora secuencial en el ritmo de caída (-13,5% interanual versus -17,1% en el tercer trimestre) debido principalmente al impacto positivo del menor nivel de canjes realizados en el trimestre (-43,3% interanual versus -32,1% en el tercer trimestre), ya que los canjes se recogen como menores ingresos (programa de fidelización). Excluyendo los efectos regulatorios mencionados anteriormente, los ingresos de servicio en 2012 se reducirían un 15,0% interanual y un 11,8% en el trimestre. Por partidas:
  - Los **ingresos de clientes** en 2012 totalizan 4.759 millones de euros y descienden interanualmente un 16,3% fundamentalmente por el menor ARPU. En el cuarto trimestre, la caída interanual se desacelera secuencialmente hasta el 14,1%, fundamentalmente debido al mencionado efecto del programa de fidelización.
  - Los **ingresos de datos móviles** (1.602 millones de euros) se reducen un 4,6% respecto a enero-diciembre de 2011 (-11,1% en el trimestre), a pesar del sostenido crecimiento de los ingresos no-SMS (+8,2% interanual en 2012) que ya suponen el 85% de los ingresos de datos (+10 p.p. interanual). La evolución de estos ingresos se explica fundamentalmente por los menores ingresos por SMS, el mayor peso de tarifas planas de datos, impulsadas en el trimestre por "Movistar Fusión" y por la migración de clientes de "módems USB" hacia opciones multidispositivo más económicas. Asimismo, debe mencionarse que los ingresos de datos continúan afectados por el cambio en la estrategia de comercialización de los SMS Premium desde noviembre de 2011 (-70% interanual en ingresos SMS Premium en 2012).
  - Los **ingresos de interconexión** (469 millones de euros) disminuyen un 28,0% en el año (-28,8% en el trimestre), afectados por las reducciones de las tarifas de interconexión y el menor tráfico. Los ingresos de roaming-in (108 millones de euros) se reducen un 11,8% interanual (-8,1% en el trimestre),

reflejando el menor tráfico cursado y las nuevas tarifas de roaming.

- Los **ingresos de terminales** ascienden a 1.011 millones de euros en el año (-15,7% respecto al mismo periodo de 2011). En el trimestre descienden un 37,4% interanual, en línea con el trimestre anterior, por las menores ventas de terminales asociadas al cambio de la política comercial de la Compañía.

Los **gastos por operaciones** registran un descenso del 32,3% interanual en enero-diciembre de 2012 y alcanzan 8.513 millones de euros. La evolución interanual está afectada por la contabilización en el tercer trimestre de 2011 de la provisión del expediente de regulación de empleo por importe de 2.591 millones de euros si bien, excluyendo este efecto, los gastos se reducirían interanualmente un 14,8% en 2012, mejorando significativamente su ritmo de descenso interanual en el cuarto trimestre (-21,7% interanual) y reflejando el continuo esfuerzo de reducción de todas las partidas de gastos.

Por conceptos:

- Los **gastos por aprovisionamientos** se sitúan en 2012 en 3.264 millones de euros y decrecen un 16,9% respecto a 2011, fundamentalmente por los menores gastos de interconexión móvil. En el cuarto trimestre la caída interanual alcanza el 24,7% reflejando el menor gasto en equipos móviles derivado de la nueva política comercial.

- Los **gastos por servicios exteriores** (2.559 millones de euros; -14,5% frente a 2011) muestran una clara mejora en el cuarto trimestre (-29,3% en el trimestre; -11,6% en el tercer trimestre) debido a menores gastos en subsidios y comisiones.

Ambas partidas recogen los ahorros en **gastos comerciales** (-19,0% interanual; -33,1% en el trimestre), derivados del nuevo modelo comercial y de la estrategia de la Compañía enfocada en la mejora de calidad y la satisfacción de los clientes.

- Los gastos de **personal** (2.233 millones de euros) se reducen un 56,1% interanual, afectados por la provisión por reestructuración de plantilla contabilizada en el tercer trimestre de 2011 (2.591 millones de euros). Excluyendo este impacto, los gastos de personal se reducirían interanualmente un 10,7% en el año (-12,6% en el trimestre) reflejando los ahorros derivados del ERE (257 millones de euros en el año). A cierre del 2012, Telefónica España cuenta con 31.192 empleados (-7,4% interanual).
- Los **tributos** disminuyen un 13,5% interanual en el año y las **provisiones de tráfico** suponen el 0,7% de los ingresos en el mismo periodo.

Consecuencia de todo lo anterior, el **OIBDA** del año alcanza 6.830 millones de euros, frente a 5.095 millones el año anterior. Excluyendo la provisión del expediente de regulación de empleo mencionada con anterioridad, el descenso interanual sería del 11,1%, mientras que el margen OIBDA se sitúa en el 45,6% con una mejora de 1,1 p.p. interanual.

En el cuarto trimestre de 2012 el OIBDA (1.710 millones de euros) mejora sustancialmente la variación interanual (-3,0%) respecto al trimestre anterior (-13,4% interanual excluyendo la provisión por reestructuración de plantilla en 2011) y la tendencia de trimestres anteriores. Por su parte, el margen OIBDA se incrementa 5,5 p.p. respecto al cuarto trimestre de 2011 hasta el 47,2%.

Debe tenerse en cuenta que la evolución interanual del OIBDA de 2012 en términos reportados está afectada por: i) la contabilización de gastos por reestructuración de plantilla (2.591 millones de euros en el tercer trimestre de 2011); ii) el impacto del Servicio Universal (9 millones en el cuarto trimestre de 2012 y 13 millones en el cuarto trimestre de 2011); iii) la venta de activos no estratégicos (60 millones en 2012 y 16 millones en el cuarto trimestre; 73 millones en 2011 y 40 millones en el cuarto trimestre) y iv) las plusvalías por venta de aplicaciones en 2012 (18 millones de euros en el segundo trimestre de 2012). Así, el conjunto de estos efectos afecta negativamente a la evolución interanual del cuarto trimestre (25 millones en el cuarto trimestre de 2012 frente a 52 millones de euros en el cuarto trimestre de 2011).

El **CapEx** asciende 1.692 millones de euros en 2012, un 18,3% inferior a 2011 excluyendo la adquisición de espectro contabilizada en el tercer y cuarto trimestre de 2011. Las mejoras en los índices de calidad y la reducción de las reclamaciones se han traducido en una mayor eficiencia en la inversión, que permite reducir de forma sostenible el volumen de inversión total y, al mismo tiempo, incrementar los recursos dedicados a negocios de crecimiento como la fibra (+32% interanual).

Por último, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** excluyendo el impacto de los gastos de reestructuración y adquisición de espectro, totaliza 5.139 millones de euros en 2012 (-8,5% interanual) y mejora su evolución respecto a la registrada en 2011 (-15,9% interanual) y a la registrada a septiembre de 2012 (-12,5% interanual), al crecer en el cuarto trimestre del año.

### Telefónica Reino Unido (variaciones interanuales en moneda local)

En el cuarto trimestre de 2012, Telefónica Reino Unido ha reforzado su pulso comercial en un mercado de alta intensidad competitiva, reflejado en un sólido comportamiento de la ganancia neta tanto en contrato como en prepago. La mejora de la actividad comercial se ha visto impulsada por el continuo éxito de las tarifas para *smartphones* "On&On" y de las tarifas de prepago "Pay and Go Go Go". El éxito en la ejecución de medidas de eficiencia se ha traducido en una mejora de las tendencias de ingresos, gastos, margen OIBDA y flujo de caja operativo en el cuarto trimestre, lo que deja a la Compañía bien posicionada para continuar mejorando en 2013.

Telefónica Reino Unido ha conseguido preparar el lanzamiento comercial de servicios 4G en 2013 gracias al acuerdo de compartición de redes con Vodafone y después de la decisiva intervención para adelantar la fecha de uso de espectro LTE, que nos permite fortalecer nuestra actual colaboración en redes, ampliando la cobertura y asentando las bases para la red 4G. Telefónica UK ha adquirido dos bloques de espectro de 10 MHz en 800 MHz con una inversión total de 550 millones de libras, permitiendo el despliegue de la principal red nacional 4G en Reino Unido.

A finales de 2012, los **accesos totales** alcanzan 23,8 millones (+4% interanual), impulsados principalmente por el fuerte crecimiento del segmento contrato.

En cuanto a la **evolución operativa del negocio móvil**, en 2012 cabe destacar:

- La **base de clientes móviles** crece un 3% interanual y se sitúa en 22,9 millones a finales de 2012, siendo el **segmento móvil de contrato** la principal palanca de crecimiento (+9% interanual). Así, el peso de contrato supone el 52% de los accesos móviles (+ 3 p.p. interanual).
- La **ganancia neta de contrato** registra una mejora en el cuarto trimestre y asciende a 282 mil accesos (+61% interanual y +37% intertrimestral), a pesar de la ausencia de 4G, hasta totalizar 961 mil en 2012 (+118% interanual). La ganancia neta de prepago es positiva en el cuarto trimestre (99 mil vs pérdida neta el año anterior) gracias al éxito de las nuevas tarifas "Pay and Go Go Go", centradas en la retención y la monetización de datos. En 2012, la **ganancia neta total** asciende a 697 mil accesos, con el 55% del total (381 mil) registrada en el cuarto trimestre, frente a la pérdida neta en el mismo periodo de 2011.
- El **churn de contrato** de 2012 permanece en niveles bajos del 1,0%, y en el cuarto trimestre se sitúa en un 1,1% (-0,1 p.p., interanual en ambos casos), mientras que el churn de prepago mejora en 1,6 p.p. interanual en el cuarto trimestre hasta el 3,8%. **El churn total** desciende 1,0 p.p. interanual en el cuarto trimestre hasta situarse en el 2,4% y en el 2,7% en 2012 (-0,4 p.p. interanual), gracias al éxito en la gestión del cliente. Así, la Compañía mantiene su índice de satisfacción del cliente<sup>2</sup> y continúa siendo la operadora con menos reclamaciones<sup>3</sup> de red por octavo trimestre consecutivo.
- La **penetración de smartphones** alcanza el 45% a finales de 2012 (+7 p.p. interanual). Más del 88% de las ventas de terminales de contrato en el trimestre fueron de *smartphones*.
- La "joint venture" **Tesco Mobile** (no incluida en la cifra de clientes de la Compañía) sigue mostrando un excelente comportamiento, consolidando su posición como la mayor MVNO del país, con una ganancia neta de 174 mil accesos en el cuarto trimestre, hasta alcanzar 3,5 millones de clientes al cierre del trimestre (+19% interanual). El crecimiento se debe, principalmente, al aumento de la base de contrato, que alcanza ya 1,2 millones.
- El **tráfico de voz** desciende un 6% interanual en el cuarto trimestre (-8% interanual en 2012) reflejando el continuo impacto de la optimización del consumo.
- El **ARPU** disminuye un 9,3% en 2012 (-9,9% en el cuarto trimestre), impactado por los recortes regulatorios (tarifas de interconexión móvil y nueva regulación de roaming) y la elevada intensidad

competitiva. Excluyendo las reducciones de tarifas de interconexión móvil, el ARPU descendería un 6,0% en 2012 (-6,3% en el cuarto trimestre). **El ARPU de voz** decrece un 18,3% interanual en 2012 (-20,4% en el cuarto trimestre) y, excluyendo el impacto regulatorio, las tendencias en el cuarto trimestre frente al tercer trimestre se mantienen estables. **El ARPU de datos** mejora su tendencia de crecimiento interanual (+2,1% interanual en el cuarto trimestre frente a un +1,5% en 2012), gracias al éxito de la estrategia de tarifas de datos segmentadas (*tiered pricing*).

La tendencia de los **ingresos** ha mejorado respecto a trimestres anteriores desde el cuarto trimestre de 2011, desde el -6,8% interanual hasta el -3,2% en el cuarto trimestre de 2012 y totalizan 7.042 millones de euros en 2012 (-5,0% interanual). Los ingresos, excluyendo impactos regulatorios, presentan una mejora progresiva interanual y crecen un 0,5% en el cuarto trimestre (-1,5% interanual en 2012), impulsados por los sólidos ingresos de servicio móvil.

El sólido y coherente comportamiento comercial a lo largo de 2012 genera una mejora secuencial en la tendencia de crecimiento interanual de los **ingresos de servicio móvil** (-8,5% interanual en el cuarto trimestre; -9,6% en el tercer trimestre) hasta alcanzar 6.060 millones de euros en 2012 (-8,6% interanual). Excluyendo el impacto de la reducción de tarifas de interconexión móvil y la nueva regulación de roaming, los ingresos de servicio móvil descenderían un 4,7% en el año (-4,2% en el cuarto trimestre).

Los **ingresos de datos no-SMS** aceleran su crecimiento en el último trimestre gracias a la mayor penetración de *smartphones* y al éxito de la adopción de tarifas segmentadas de datos (*tiered pricing*) (+18,4% interanual en 2012; +19,8% en el cuarto trimestre). El total de ingresos de datos crece un 2,4% interanual en 2012 (+3,9% interanual en el cuarto trimestre) y su peso en los ingresos de servicio móvil aumenta 5 p.p. interanual hasta suponer más del 51%.

El **OIBDA** se sitúa en 1.601 millones de euros en 2012, con una mejora secuencial en el cuarto trimestre (-8,7% interanual en el trimestre frente a -10,2% interanual en el tercer trimestre y -18,5% en 2012). El margen OIBDA alcanza el 22,8% en el cuarto trimestre (22,7% en 2012), con un mayor gasto comercial interanual en la primera mitad del año al aumentar la actividad comercial a partir del tercer trimestre de 2011.

El **CapEx** asciende a 748 millones de euros en 2012 (-4,5% interanual), mientras la Compañía sigue centrada en ampliar la capacidad y la cobertura 3G, lo que se refleja en que O2 UK es la operadora con el menor nivel de reclamaciones de red.

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** totaliza 854 millones de euros en 2012.

2. Encuesta interna realizada por una agencia independiente. CSI utiliza una muestra de la competencia para establecer una referencia de satisfacción de los puntos más importantes de la experiencia de contacto con nuestra base. CSI no es de uso público.

3. Ofcom.

## Telefónica Alemania

En el cuarto trimestre del año, Telefónica Alemania ha registrado unos buenos resultados, tanto financieros como operativos, con una fuerte actividad comercial en el segmento contrato y una exitosa estrategia de monetización de datos móviles. El foco de la Compañía en el crecimiento rentable se traduce en una expansión sostenida del margen OIBDA, mientras los ingresos continúan creciendo a pesar del nuevo recorte de las tarifas de interconexión móvil en diciembre de 2012. Como resultado, la Compañía mantiene su posición como tercer operador integrado de Alemania.

Adicionalmente, la Compañía continúa ejecutando una inversión selectiva en LTE, para soportar el crecimiento futuro, garantizando un acceso a la plataforma VDSL más avanzada de Alemania.

A finales de 2012, los **accesos totales** se sitúan en 25,4 millones (+4% interanual). Respecto a la evolución operativa cabe destacar:

- Los **accesos móviles de contrato** muestran un crecimiento sostenido del 9% interanual e incrementan su peso en 2 p.p. interanual hasta el 52% de los accesos móviles totales a finales de 2012, que ascienden a 19,3 millones de accesos (+5% interanual).
- El segmento de contrato móvil continúa manteniendo un buen comportamiento en un mercado de alta intensidad competitiva, con una **ganancia neta de contrato** de 219 mil accesos en el cuarto trimestre de 2012 (171 mil en el tercer trimestre) hasta alcanzar 873 mil en 2012. Cabe destacar la sólida demanda de tarifas integradas de datos móviles en el segmento minorista ("O2 Blue" family). La **ganancia neta total** mantiene su fortaleza a lo largo del año y alcanza 920 mil accesos en 2012 (186 mil en el cuarto trimestre), gracias al éxito del enfoque diferencial y la estrategia multimarca.
- El **churn de contrato** mejora significativamente (-0,4 p.p. interanual en el cuarto trimestre; -0,3 p.p. interanual en 2012) hasta situarse en el 1,5% tanto en el trimestre como en el año como resultado del éxito en la gestión de la base de clientes y el foco en la calidad del servicio. El **churn total** se sitúa en 2,2% en 2012, estable interanualmente pero con el nivel del churn de prepago más alto, consecuencia del entorno competitivo.
- La **penetración de smartphones** alcanza el 26% a finales de diciembre de 2012, 6 p.p. más que hace un año, reflejando el éxito del modelo de distribución de terminales "O2 My Handy" (más del 98% de las ventas totales de terminales en el cuarto trimestre son *smartphones*), con una mayor cuota de clientes prepago con *smartphones* por unos costes unitarios más atractivos en este segmento.
- El incremento de la base de clientes de contrato sigue impulsando el crecimiento del **tráfico de voz** en el cuarto trimestre (+4% en el trimestre; +5% interanual en el año).
- El **ARPU<sup>4</sup>** aumenta un 0,9% interanual (+1,2% excluyendo los recortes de tarifas de interconexión móvil). En el cuarto trimestre el ARPU descende un 1,3% interanual, si bien se mantiene prácticamente estable intertrimestralmente e interanualmente excluyendo los recortes de las tarifas de interconexión móvil. Esta evolución está impactada por los recortes de tarifas de interconexión en diciembre de 2012, el efecto de la anualización de una rápida

adopción inicial de *smartphones* y a la erosión de estos mismos clientes al renovar sus tarifas al finalizar los contratos.

- El **ARPU de datos** mantiene su fuerte ritmo de crecimiento a lo largo de todo 2012, con un aumento en el año del 9,3% (+5,6% en el cuarto trimestre), gracias a la mayor penetración de tarifas móviles integradas en la base. El **ARPU de voz** decrece un 5,0% interanual en 2012 y un 6,4% en el cuarto trimestre (-4,5% en 2012 y -4,4% en el cuarto trimestre excluyendo el impacto de la reducción de tarifas de interconexión móvil).
- Los **accesos minoristas de banda ancha fija** totalizan 2,4 millones a finales de año (-8% interanual). La pérdida neta en el cuarto trimestre asciende a 54 mil frente a 61 desconexiones en el trimestre anterior, reflejando la demanda de los clientes por una mayor velocidad en un mercado decreciente.

Los **ingresos** crecen un 3,5% interanual (+3,7% excluyendo los recortes de las tarifas de interconexión móvil de diciembre) hasta situarse en 5.213 millones de euros en 2012. En el cuarto trimestre, los ingresos crecerían un 0,9% y un 1,6%, excluyendo los recortes de las tarifas de interconexión móvil, impulsados por el sólido comportamiento de los ingresos móviles.

Los **ingresos totales del negocio móvil** ascienden a 3.845 millones de euros en el año a diciembre de 2012, un incremento del 6,6% interanual (+4,2% en el trimestre).

Los **ingresos de servicio móvil** muestran el mayor crecimiento del mercado (+7,0% en 2012; +7,3% excluyendo el impacto de los recortes de las tarifas de interconexión móvil), gracias al aumento de la base de clientes de contrato y el éxito de las tarifas segmentadas de datos (*tiered pricing*). Las tendencias de crecimiento de los **ingresos de servicio móvil** se han visto impactadas por nuevos recortes de las tarifas de interconexión móvil en diciembre de 2012, con un aumento del 3,6% en el cuarto trimestre (+4,8 excluyendo los impactos de las tarifas de interconexión móvil). Este menor ritmo de crecimiento en el trimestre se debe a una mayor penetración de las tarifas integradas junto a menores ingresos de entrada de SMS ante la menor actividad en el mercado.

La Compañía continúa monetizando la oportunidad de los datos, con un crecimiento de los ingresos de datos no-SMS del 30,7% interanual a diciembre de 2012 (+27,9% interanual en el cuarto trimestre). Los ingresos de datos no-SMS representan el 57% de los ingresos de datos totales en 2012, 6 p.p. más que en el mismo periodo del año anterior.

Los **ingresos de datos móviles** se incrementan un 16,1% interanual en 2012 (+10,9% en el cuarto trimestre), y representan un 44% de los ingresos de servicio móvil (+3 p.p. interanual).

Los **ingresos de telefonía fija** decrecen un 4,4% interanual en 2012 y un 8,1% interanual en el cuarto trimestre. La peor tendencia trimestral se debe fundamentalmente a los menores ingresos asociados a los negocios de banda ancha minorista y mayorista.

El **OIBDA** totaliza 1.351 millones de euros en 2012 y registra un incremento del 10,8% interanual. El buen comportamiento del

4. Los ingresos procedentes del modelo "My Handy" de comercialización de terminales no se registran dentro de los ingresos de servicio móvil, sino dentro de los ingresos por venta de terminales, lo que implica que el incremento de las ventas de *smartphones* no tiene reflejo en la evolución del ARPU.

OIBDA se debe al crecimiento de los ingresos, especialmente a la mayor contribución de los ingresos de datos móviles, junto con las medidas de eficiencias adicionales en gastos no comerciales. El OIBDA del cuarto trimestre (+5,3% interanual en el trimestre) refleja principalmente las tendencias en ingresos. El margen OIBDA se incrementa en 1,1 p.p. interanual hasta situarse en el 27,3% en el cuarto trimestre (25,9% en 2012; +1,7 p.p. interanual).

El **CapEx** en 2012 asciende a 609 millones de euros, con un incremento del 9,2% interanual. La inversión sustenta el crecimiento futuro acelerando la inversión en el desarrollo de la red LTE e incrementando la capacidad de la red 3G, apoyando así el crecimiento a futuro.

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** aumenta un 12,2% interanual hasta alcanzar 743 millones de euros.

### Telefónica República Checa (variaciones interanuales en moneda constante)

En el cuarto trimestre de 2012, Telefónica República Checa ha mantenido un excelente pulso comercial en áreas estratégicas, a pesar de la alta intensidad competitiva. La Compañía registra un sólido crecimiento de la base total de clientes móviles, impulsado por una fuerte ganancia neta de contrato en el trimestre (el mejor dato trimestral de 2012) y el bajo nivel de churn. Respecto al negocio de telefonía fija, los accesos de banda ancha fija y TV de pago siguen creciendo.

A finales de 2012, el número **total de accesos**, incluyendo Eslovaquia, totaliza 9,3 millones (+4% interanual).

Respecto a la **evolución operativa del negocio móvil**, cabe destacar:

- La **base total de clientes móviles** crece un 3% interanual en la República Checa, hasta alcanzar 5,1 millones a finales del año, impulsada por el crecimiento sostenido del segmento contrato (+5% interanual), que ya representa el 63% de la base (+1 p.p. interanual).
- La **ganancia neta de contrato** se acelera en el cuarto trimestre hasta 51 mil accesos, frente a 27 mil en el tercer trimestre y totaliza 142 mil en 2012 como resultado de una mayor actividad en todos los segmentos. La **ganancia neta total** asciende a 59 mil en el trimestre y alcanza 141 mil en el año. La ganancia neta de prepago muestra un buen comportamiento en la segunda mitad del año (+37 mil accesos en el segundo semestre de 2012 frente a -38 mil hasta junio), impulsada por el éxito de las ofertas comerciales.
- A finales de diciembre de 2012, los **accesos totales de Telefónica Eslovaquia** ascienden a 1,4 millones de clientes, registrando un crecimiento del 16% interanual. En el cuarto trimestre de 2012, la ganancia neta totaliza 62 mil accesos, la mayor de 2012. Este buen comportamiento se debe fundamentalmente al impulso de la base de contrato, apoyada por el éxito de una oferta comercial dirigida a los clientes de mayor valor. La base de clientes de contrato crece un 32% interanual, alcanzando 659 mil accesos a finales de diciembre de 2012 (+48 mil en el trimestre), mientras la base de clientes de prepago aumenta un 4% interanual, y totaliza 695 mil. Así, el mix de clientes en Eslovaquia sigue mejorando y los clientes de contrato representan ya el 49% del número total de accesos a finales de 2012, +6 p.p. interanual.

→ El **churn de contrato** en la República Checa se mantiene en niveles bajos (1,0%, tanto en 2012, como en el cuarto trimestre; -0,1 p.p. y estable interanual, respectivamente). El **churn total** desciende 0,1 p.p. interanual hasta alcanzar el 1,8% en el año (1,9% en el cuarto trimestre; +0,1 p.p. interanual).

→ La **penetración de smartphones** se acelera y alcanza el 14% (+5 p.p. interanual) con las ventas de *smartphones*, representando más del 71% del total de terminales vendidos en el trimestre.

→ El **tráfico móvil** total crece un 7% interanual en 2012, acelerándose hasta el 8% interanual en el cuarto trimestre, apoyado en el éxito de las ofertas tanto del segmento contrato como del prepago.

→ El **ARPU** desciende un 8,3% interanual en 2012 (-12,2% interanual en el cuarto trimestre), impactado principalmente por los recortes de las tarifas de interconexión móvil desde septiembre de 2012, una continuada erosión del **ARPU de voz** debido a la persistente intensidad competitiva y el menor consumo. Excluyendo el impacto del recorte de las tarifas de interconexión móvil, el ARPU descendería un 6,0% interanual (-8,0% interanual en el cuarto trimestre). El **ARPU de datos** disminuye un 4,8% interanual en el año (-7,2% interanual en el cuarto trimestre), fundamentalmente por la mayor paquetización de Internet móvil y SMS/MMS en las tarifas mensuales.

Respecto a la evolución operativa del **negocio de telefonía fija** en 2012, cabe destacar:

- Los **accesos de telefonía fija** totalizan 1,5 millones a finales del año, con una pérdida neta de 19 mil en el cuarto trimestre, y una pérdida neta total de 82 mil en 2012, lo que representa una reducción del 6% en la pérdida interanual de líneas (pérdida inferior a la del mismo periodo de 2011).
- Los **accesos minoristas de banda ancha** crecen un 7% interanual hasta los 899 mil al cierre de 2012 (con una ganancia neta de 60 mil accesos en el año; 8 mil en el trimestre). Por lo que respecta a VDSL, 260 mil clientes ya se han suscrito a este servicio superior, lo que representa el 32% de la base de clientes residenciales de xDSL. En el cuarto trimestre de 2012, el número de clientes de VDSL aumenta en 22 mil.
- Los **clientes de TV de pago** crecen un 4% interanual y totalizan 141 mil al cierre de 2012, registrando un crecimiento sostenido a lo largo de todo el año.

Los **ingresos** de República Checa y Eslovaquia alcanzan 2.010 millones de euros en 2012 (-3,7% interanual). En el cuarto trimestre, los ingresos disminuyen un 4,7% interanual, como resultado principalmente de un descenso de los ingresos móviles, impactados por los recortes de las tarifas de interconexión móvil. Excluyendo el impacto de los recortes de interconexión móvil, los ingresos consolidados caerían un 2,7% interanual. Este descenso es menor que el del tercer trimestre (-3,4% interanual), debido básicamente a un mejor comportamiento del negocio de telefonía fija. Los ingresos de Telefónica Eslovaquia alcanzan 192 millones de euros y siguen mostrando un sólido crecimiento del 22,1% en el año (+14,8% interanual en el trimestre).

Los **ingresos de telefonía fija** totalizan 851 millones de euros en el año, mejorando su tendencia (-5,4% interanual; -3,5% en el cuarto trimestre) gracias al buen comportamiento de los ingresos TI.

En 2012, los **ingresos móviles** se sitúan en 1.159 millones de euros (-2,5% interanual; -5,6% interanual en el cuarto trimestre). Los **ingresos de servicio móvil** totalizan 1.097 millones de euros en el año (-2,4% interanual; -5,2% en el cuarto trimestre). Excluyendo el impacto de los recortes de las tarifas de interconexión móvil, los ingresos de servicio móvil crecerían un 1,0% en 2012 (+0,5% en el cuarto trimestre). Los ingresos de servicio móvil en Eslovaquia registraron un sólido crecimiento (+19,9% interanual en 2012 y +12,4% en el cuarto trimestre).

Los **gastos por operaciones** alcanzan 1.219 millones de euros en 2012 (-0,3% interanual; -2,2% en el cuarto trimestre), al verse compensada la mayor actividad comercial por el éxito de la ejecución del programa de eficiencias y los ahorros adicionales en gastos de personal. En ambos años, principalmente en los primeros trimestres, la Compañía ha registrado gastos de reestructuración de 11 millones de euros (7 millones de euros en 2011).

Así, el **OIBDA** mejora su tendencia interanual en el cuarto trimestre (-10,8% frente a -11,7% interanual en el tercer trimestre) y totaliza 832 millones de euros en 2012 (-8,7% interanual). En 2012, la

Compañía registra un impacto positivo por la venta de activos no estratégicos (9 millones de euros en el primer trimestre de 2012). El margen OIBDA se sitúa en el 41,4% en el año y en el 42,6% en el trimestre (-2,3 p.p. y -2,9 p.p. interanual, respectivamente).

El **CapEx** alcanza 248 millones de euros en 2012 (+10,4% interanual). La Compañía sigue centrando las inversiones en la expansión adicional de capacidad y la mejora de la calidad de su red de banda ancha móvil, en línea con la creciente demanda de servicios de datos móviles. Asimismo, el CapEx se ha dirigido hacia una mayor expansión de la cobertura de redes 3G en la República Checa y Eslovaquia.

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** totalizó 584 millones de euros en 2012.

### Telefónica Europa. Accesos

Datos no auditados (en miles)

	2011	2012	% Var.
	Diciembre	Diciembre	
Accesos Clientes Finales	99.909,7	97.498,1	(2,4)
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	16.158,5	15.849,3	(1,9)
Accesos de datos e Internet	10.248,3	10.065,4	(1,8)
Banda estrecha	519,8	444,1	(14,6)
Banda ancha	9.680,4	9.576,2	(1,1)
Otros <sup>(2)</sup>	48,2	45,1	(6,4)
Accesos móviles <sup>(3)</sup>	72.450,7	70.674,1	(2,5)
Prepago <sup>(4)</sup>	31.159,7	28.618,2	(8,2)
Contrato <sup>(5)</sup>	41.291,0	42.055,8	1,9
TV de Pago	1.052,2	909,3	(13,6)
Accesos Mayoristas <sup>(6)</sup>	5.245,1	5.684,3	8,4
<b>Total Accesos</b>	<b>105.154,8</b>	<b>103.182,3</b>	<b>(1,9)</b>

### Telefónica. Europa. Accesos Móviles

Datos no auditados

	2011	2012	% Var.
	Diciembre	Diciembre	
Porcentaje prepago (%)	43,0%	40,5%	(2,5 p.p.)
Porcentaje contrato (%)	57,0%	59,5%	2,5 p.p.
Accesos BAM (*000)	21.934,8	25.499,1	16,2
Penetración BAM (%)	30%	36%	5,8 p.p.
Penetración <i>smartphones</i> (%)	27%	35%	7,9 p.p.

(1) RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI; Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo. Incluye Voz sobre IP y ADSL Libre. A partir del primer trimestre de 2012, los accesos de telefonía fija incluyen 384 mil clientes de VoIP en Alemania y 65 mil líneas fijas en Reino Unido para homogeneizar estos accesos a los criterios de Telefónica.

(2) Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha.

(3) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 2,0 millones de accesos inactivos en España.

(4) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 1,2 millones de accesos inactivos en España.

(5) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 800 mil accesos inactivos en España.

(6) Incluye bucles alquilados por T. Alemania y T. Reino Unido. En el cuarto trimestre de 2011 se dieron de baja 78 mil accesos inactivos en Alemania.



## Telefónica Europa. Resultados Consolidados

Datos no auditados (en millones de euros)

	Enero - Diciembre		
	2012	2011	% Var.
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>29.995</b>	<b>32.066</b>	<b>(6,5)</b>
Trabajos para inmovilizado	478	474	0,8
Gastos por operaciones	(19.777)	(23.411)	(15,5)
Aprovisionamientos	(9.821)	(10.289)	(4,6)
Gastos de personal	(3.497)	(6.400)	(45,4)
Servicios exteriores	(5.844)	(6.000)	(2,6)
Variación de provisiones de tráfico	(250)	(305)	(18,1)
Tributos	(364)	(417)	(12,6)
Otros ingresos (gastos) netos	(61)	51	c.s.
Resultado de enajenación de activos	173	101	70,3
Bajas de fondos de comercio y activos fijos	(565)	(3)	n.s.
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>10.244</b>	<b>9.278</b>	<b>10,4</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>34,2%</b>	<b>28,9%</b>	<b>5,2 p.p.</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(5.010)	(5.081)	(1,4)
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>5.233</b>	<b>4.197</b>	<b>24,7</b>

• **Notas:**

- OIBDA y OI se presentan antes de gastos de gerenciamiento y de marca. OIBDA y OI incluyen el ajuste de valor realizado por el Grupo Telefónica sobre su participación en Telefónica Irlanda (-527 millones de euros).
- Gastos de personal incluyen la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España (2.591 millones de euros) en el tercer trimestre de 2011.
- Desde el 1 de enero de 2012 y debido a la implementación de la nueva organización anunciada en septiembre de 2011, las compañías relacionadas con el mundo digital y servicios globales que previamente formaban parte de los perímetros de consolidación de T. España y T. Europa (TIWS, TNA, Jajah, Tuenti y Terra España) han sido excluidas de los mismos e incluidas en "Otras sociedades y eliminaciones". Adicionalmente, desde principio de año, el perímetro de consolidación de T. Europa incluye T. España. Como consecuencia, los resultados de T. Europa y "Otras sociedades y eliminaciones" han sido reexpresados en 2011 para reflejar esta nueva organización. Al ser un cambio intragrupo, los resultados consolidados de Telefónica en 2011 no se ven afectados.

## Telefónica Europa. Accesos por país (I)

Datos no auditados (Miles)

	2011	2012	
	Diciembre	Diciembre	% Var.
<b>Telefónica España</b>			
Accesos Clientes Finales	43.023,8	38.744,3	(9,9)
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	12.305,4	11.723,0	(4,7)
ADSL Libre	34,4	25,0	(27,3)
Accesos de datos e Internet	5.710,9	5.779,3	1,2
Banda estrecha	84,4	54,0	(36,0)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	5.608,6	5.709,3	1,8
Otros <sup>(3)</sup>	17,9	16,0	(10,5)
Accesos móviles <sup>(4)</sup>	24.174,3	20.531,2	(15,1)
Prepago <sup>(5)</sup>	7.359,4	5.118,3	(30,5)
Contrato <sup>(6)</sup>	16.814,9	15.412,9	(8,3)
TV de Pago	833,2	710,7	(14,7)
Accesos Mayoristas	4.031,9	4.396,0	9,0
AMLT <sup>(7)</sup>	440,6	481,2	9,2
Bucle Alquilado	2.881,1	3.262,0	13,2
Bucle Compartido	205,0	183,5	(10,5)
Bucle Desagregado <sup>(8)</sup>	2.676,1	3.078,5	15,0
Mayorista ADSL	709,6	652,3	(8,1)
Otros <sup>(9)</sup>	0,6	0,5	(20,8)
<b>Total Accesos</b>	<b>47.055,7</b>	<b>43.140,3</b>	<b>(8,3)</b>
<b>Telefónica Reino Unido</b>			
Accesos Clientes Finales	23.003,9	23.801,7	3,5
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	216,1	377,4	74,6
Accesos de datos e Internet	620,3	560,1	(9,7)
Banda ancha	620,3	560,1	(9,7)
Accesos móviles	22.167,5	22.864,2	3,1
Prepago	11.227,3	10.962,9	(2,4)
Contrato	10.940,3	11.901,3	8,8
Accesos Mayoristas <sup>(10)</sup>	26,7	40,5	51,5
<b>Total Accesos</b>	<b>23.030,7</b>	<b>23.842,2</b>	<b>3,5</b>
<b>Telefónica Alemania</b>			
Accesos Clientes Finales	23.440,9	24.284,9	3,6
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	2.055,1	2.249,0	9,4
Accesos de datos e Internet	2.922,3	2.678,9	(8,3)
Banda estrecha	334,6	302,6	(9,6)
Banda ancha	2.587,7	2.376,3	(8,2)
Accesos móviles	18.380,1	19.299,9	5,0
Prepago	9.144,5	9.191,3	0,5
Contrato	9.235,7	10.108,5	9,5
TV de Pago	83,3	57,2	(31,3)
Accesos Mayoristas <sup>(11)</sup>	1.042,4	1.087,9	4,4
<b>Total Accesos</b>	<b>24.483,2</b>	<b>25.372,8</b>	<b>3,6</b>

## Telefónica Europa. Accesos por país (II)

Datos no auditados (Miles)

	2011	2012	
	Diciembre	Diciembre	% Var.
<b>Telefónica Irlanda</b>			
Accesos de datos e Internet	24,2	31,0	28,0
Banda ancha	24,2	31,0	28,0
Accesos móviles	1.622,9	1.541,7	(5,0)
Prepago	870,1	759,7	(12,7)
Contrato	752,9	782,0	3,9
<b>Total Accesos</b>	<b>1.647,2</b>	<b>1.572,7</b>	<b>(4,5)</b>
<b>Telefónica República Checa</b>			
Accesos Clientes Finales	7.629,8	7.740,3	1,4
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	1.581,9	1.499,9	(5,2)
ADSL Libre	237,4	285,9	20,4
Voz sobre IP	52,1	76,7	47,2
Accesos de datos e Internet	970,6	1.016,1	4,7
Banda estrecha	100,7	87,6	(13,1)
Banda ancha	839,6	899,4	7,1
Otros <sup>(12)</sup>	30,3	29,1	(4,0)
Accesos móviles	4.941,7	5.082,9	2,9
Prepago	1.892,4	1.891,1	(0,1)
Contrato	3.049,3	3.191,7	4,7
TV de Pago	135,6	141,4	4,3
Accesos Mayoristas	144,1	159,9	11,0
<b>Total Accesos</b>	<b>7.773,9</b>	<b>7.900,1</b>	<b>1,6</b>
<b>Telefónica Eslovaquia</b>			
Accesos móviles	1.164,1	1.354,2	16,3
Prepago	666,1	694,9	4,3
Contrato	498,0	659,3	32,4
<b>Total Accesos</b>	<b>1.164,1</b>	<b>1.354,2</b>	<b>16,3</b>

(1) RTB (Incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI; Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo. Incluye Voz sobre IP y ADSL Libre. A partir del primer trimestre de 2012, los accesos de telefonía fija de Alemania incluyen 384 mil clientes de VoIP y en Reino Unido se incluyen 65 mil líneas fijas para homogeneizar estos accesos a los criterios de Telefónica.

(2) ADSL, satélite, fibra óptica y circuitos de banda ancha.

(3) Circuitos alquilados.

(4) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 2,0 millones de accesos inactivos.

(5) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 1,2 millones de accesos inactivos.

(6) En el primer trimestre de 2012 se dieron de baja 800 mil accesos inactivos.

(7) Alquiler Mayorista de Línea

(8) Incluye bucle compartido desnudo.

(9) Circuitos mayoristas.

(10) Incluye bucles alquilados por T. Reino Unido.

(11) Incluye bucles alquilados por T. Alemania. En el cuarto trimestre de 2011 se dieron de baja 78 mil accesos inactivos en Alemania.

(12) Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha

• Los accesos de Telefónica Reino Unido e Irlanda presentan un desglose más detallado frente a trimestres anteriores: Telefónica Reino Unido detalla accesos de telefonía fija y mayoristas y Telefónica Irlanda, accesos de datos e Internet, previamente contabilizados a nivel de T. Europa.

### Telefónica Europa. Datos Financieros seleccionados por país (I)

Datos no auditados (Miles)

	Enero - Diciembre			% Var. M. Local
	2012	2011	% Var.	
<b>Telefónica España</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	14.985	17.269	(13,2)	
<b>Negocio Móvil</b>	<b>6.453</b>	<b>7.739</b>	<b>(16,6)</b>	
Ingresos de servicio	5.442	6.540	(16,8)	
Ingresos de datos	1.602	1.680	(4,6)	
Ingresos de terminales	1.011	1.199	(15,7)	
<b>Negocio Fijo</b>	<b>9.541</b>	<b>10.624</b>	<b>(10,2)</b>	
Ingresos de BA y nuevos servicios <sup>(1)</sup>	4.431	4.659	(4,9)	
Ingresos de voz y acceso	4.628	5.369	(13,8)	
Otros	481	596	(19,2)	
OIBDA <sup>(2)</sup>	6.830	5.095	34,0	
Margen OIBDA <sup>(2)</sup>	45,6%	29,5%	16,1 p.p.	
CapEx <sup>(3)</sup>	1.692	2.912	(41,9)	
OpCF (OIBDA-CapEx) <sup>(2)(3)</sup>	5.139	2.184	135,3	
<b>Telefónica Reino Unido</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	7.042	6.926	1,7	(5,0)
Ingresos de servicio	6.060	6.198	(2,2)	(8,6)
Ingresos de datos	3.070	2.803	9,5	2,4
Ingresos de terminales y otros	981	728	34,8	26,0
OIBDA	1.601	1.836	(12,8)	(18,5)
Margen OIBDA	22,7%	26,5%	(3,8 p.p.)	
CapEx	748	732	2,2	(4,5)
OpCF (OIBDA-CapEx)	854	1.104	(22,7)	(27,8)
<b>Telefónica Alemania</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	5.213	5.035	3,5	
<b>Negocio Móvil</b>	<b>3.845</b>	<b>3.606</b>	<b>6,6</b>	
Ingresos de servicio	3.152	2.946	7,0	
Ingresos de datos	1.391	1.197	16,1	
Ingresos de terminales	693	659	5,1	
<b>Negocio Fijo</b>	<b>1.363</b>	<b>1.426</b>	<b>(4,4)</b>	
Ingresos de BA y nuevos servicios <sup>(1)</sup>	977	1.083	(9,8)	
Ingresos de voz y acceso	372	324	14,5	
Otros	15	18	(16,9)	
OIBDA	1.351	1.219	10,8	
Margen OIBDA	25,9%	24,2%	1,7 p.p.	
CapEx	609	558	9,2	
OpCF (OIBDA-CapEx)	743	662	12,2	

## Telefónica Europa. Datos Financieros seleccionados por país (II)

Datos no auditados (Miles)

	Enero - Diciembre			% Var. M. Local
	2012	2011	% Var.	
<b>Telefónica Irlanda</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	629	723	(13,1)	
Ingresos de servicio	567	677	(16,2)	
Ingresos de datos	252	267	(5,5)	
Ingresos de terminales y otros	62	46	32,9	
OIBDA	130	206	(36,9)	
Margen OIBDA	20,7%	28,5%	(7,8 p.p.)	
CapEx <sup>(4)</sup>	192	61	n.s.	
OpCF (OIBDA-CapEx) <sup>(4)</sup>	(62)	145	c.s.	
<b>Telefónica República Checa <sup>(5)</sup></b>				
Importe neto de la cifra de negocios	2.010	2.130	(5,7)	(3,7)
<b>Negocio Móvil</b>	<b>1.159</b>	<b>1.211</b>	<b>(4,3)</b>	<b>(2,5)</b>
Ingresos de servicio	1.097	1.145	(4,2)	(2,4)
Ingresos de datos	305	308	(1,1)	0,8
Ingresos de terminales y otros	62	66	(5,9)	(4,2)
<b>Negocio Fijo</b>	<b>851</b>	<b>919</b>	<b>(7,4)</b>	<b>(5,4)</b>
Ingresos de BA y nuevos servicios <sup>(1)</sup>	408	430	(5,1)	(3,0)
Ingresos de voz y acceso	438	483	(9,4)	(7,4)
Otros	5	6	(14,7)	(12,7)
OIBDA	832	931	(10,6)	(8,7)
Margen OIBDA	41,4%	43,7%	(2,3 p.p.)	
CapEx	248	229	8,6	10,4
OpCF (OIBDA-CapEx)	584	702	(16,9)	(15,0)

• **Notas:**

- OIBDA antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
- Desde el 1 de enero de 2012 y debido a la implementación de la nueva organización anunciada en septiembre de 2011, las compañías relacionadas con el mundo digital y servicios globales que previamente formaban parte de los perímetros de consolidación de T. España y T. Europa (TIWS, TNA, Jajah, Tuenti y Terra España) han sido excluidas de los mismos e incluidas en "Otras sociedades y eliminaciones". Adicionalmente, desde principio de año, el perímetro de consolidación de T. Europa incluye T. España. Como consecuencia, los resultados de T. Europa y "Otras sociedades y eliminaciones" han sido reexpresados en 2011 para reflejar esta nueva organización. Al ser un cambio intragrupo, los resultados consolidados de Telefónica en 2011 no se ven afectados."

(1) Incluye servicios de conectividad de BA (minorista y mayorista), servicios de valor añadido, servicios de TV, ingresos de datos y TI y otros servicios de conectividad.

(2) Incluye la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España (2.591 millones de euros) en el tercer trimestre de 2011.

(3) CapEx incluye 842 millones de euros por el espectro adquirido en 2011 de los que 173 pertenecen al cuarto trimestre de 2011.

(4) CapEx incluye 127 millones de euros por el espectro adquirido en 2012 de los que 126 pertenecen al cuarto trimestre de 2012.

(5) Incluye Eslovaquia.

# Anexos

## Participaciones más significativas del Grupo Telefónica

### Telefónica Latinoamérica

	% Part.
Telefónica Móviles Perú	100,0
Telefónica Argentina	100,0
Telefónica Móviles Argentina	100,0
Telefónica Móviles Chile	100,0
Telefónica Móviles México	100,0
Telefónica Móviles Guatemala	100,0
Telefónica Venezolana	100,0
Telefónica Ecuador	100,0
Telefónica Móviles Panamá	100,0
Telefónica Móviles Uruguay	100,0
Telefonía Celular Nicaragua	100,0
Telefónica Costa Rica	100,0
Telefónica Móviles El Salvador	99,2
Telefónica del Perú	98,5
Telefónica Chile	97,9
Telefónica Brasil <sup>(1)</sup>	73,9
Telefónica Colombia	70,0

(1) Incluye el 100% de Vivo.

### Telefónica Europa

	% Part.
Telefónica de España	100,0
Telefónica Móviles España	100,0
Telefónica Reino Unido	100,0
Telefónica Alemania	76,8
Telefónica República Checa <sup>(1)(2)</sup>	69,4
Telefónica Irlanda	100,0
Tesco Mobile	50,0
Telyco	100,0
T. Soluciones de Informática y Comunicaciones de España	100,0
Telefónica Telecomunic. Públicas	100,0
Iberbanda	100,0
Be	100,0
Acens Technologies	100,0

(1) 70,3% incluyendo la autocartera.

(2) Incluye el 100% de Telefónica Eslovaquia.

### Otras participaciones

	% Part.
Telefónica de Contenidos	100,0
T. Intern. Wholesale Serv. (TIWS)	100,0
Jajah	100,0
Tuenti	91,4
Telco SpA <sup>(1)</sup>	46,2
DTS, Distribuidora de Televisión Digital	22,0
China Unicom	5,0
Portugal Telecom	2,0
BBVA	0,8

(1) Telefónica posee una participación indirecta en el capital ordinario (con derecho a voto) de Telecom Italia a través de Telco de, aproximadamente, un 10,46%. Si computáramos las acciones de ahorro (azioni di risparmio), que no confieren derechos políticos, la participación indirecta de Telefónica sobre Telecom Italia sería de un 7,19%.

## Cambios en el Perímetro

Durante 2012 se han producido las siguientes variaciones en el perímetro de consolidación:

- El 29 de junio se culminó el proceso de fusión de Telefónica Móviles Colombia, S.A. y Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP, resultando en una sociedad que está participada en un 70% por el Grupo Telefónica. La sociedad continúa incorporándose al perímetro de consolidación por el método de integración global.
- El 10 de junio de 2012 Telefónica, S.A. a través de su filial Telefónica Internacional, S.A.U. y China United Network Communications Group Company Limited a través de una filial 100% de su propiedad, firmaron un acuerdo definitivo mediante el cual esta última adquirió 1.073.777.121 acciones de China Unicom, Hong Kong, Limited (en este documento referida como China Unicom), propiedad de Telefónica, equivalentes al 4,56% del capital social de la Compañía.

El 30 de julio de 2012, una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias pertinentes, se completó la operación de venta, habiendo recibido Telefónica 10.748 millones de dólares de Hong Kong (1.142 millones de euros).

La sociedad, participada tras la venta en un 5,01% por Telefónica, continúa incorporándose al perímetro de consolidación por el procedimiento de puesta en equivalencia.

- En el mes de octubre, mediante oferta pública de venta de acciones, Telefónica, S.A. vendió el 23,17% de su participación en el capital de la sociedad Telefónica Deutschland Holding, A.G. por un importe de 1.449 millones de euros. Tras esta operación, la sociedad continúa incorporándose al perímetro de consolidación del Grupo Telefónica por el método de integración global.
- En el mes de octubre, el Grupo Telefónica procedió a la venta del 50% que poseía en la sociedad Red Universal de Marketing y Bookings Online (RUMBO), S.A. obteniendo una plusvalía de 27 millones de euros, aproximadamente. La sociedad, que se incorporaba al perímetro

de consolidación del Grupo Telefónica por el método de integración proporcional, ha causado baja del mismo.

- En el mes de diciembre se ha completado la venta del negocio Atento a un grupo de compañías controladas por Bain Capital. El "enterprise value" de la transacción asciende a 1.051 millones de euros, incluyendo un *vendor loan* de 110 millones de euros y ciertos pagos diferidos por importe de 110 millones de euros. El importe de la plusvalía asciende, aproximadamente, a 61 millones de euros.

Las sociedades vendidas del negocio Atento, que se incorporaban todas ellas al perímetro de consolidación del Grupo Telefónica por el método de integración global, han causado baja del mismo.

- El pasado 21 de febrero de 2012, Telefónica de Contenidos, S.A.U., sociedad íntegramente participada por Telefónica, S.A., alcanzó un acuerdo con Abertis Telecom, S.A. para la venta a esta entidad de su participación en Hispasat, S.A.

Como consecuencia del ejercicio del derecho de adquisición preferente por parte de la sociedad alemana Eutelsat Services & Beteiligungen, GmbH, y tras la obtención de la pertinente autorización por parte del Consejo de Ministros, el pasado 28 de diciembre de 2012, Telefónica de Contenidos, S.A.U.:

- formalizó la transmisión a Abertis Telecom, S.A. de 23.343 acciones de Hispasat, S.A. por un precio total, recibido en efectivo, de 68 millones de euros; y
- suscribió con Eutelsat Services & Beteiligungen, GmbH un contrato para la venta, a esta sociedad, de su restante participación en Hispasat, S.A., esto es 19.359 acciones de dicha entidad, por un precio total de 56 millones de euros, sujeto a la condición suspensiva de la obtención de la autorización de la inversión extranjera.

La plusvalía registrada por la operación de transmisión a Abertis Telecom, S.A., asciende aproximadamente a 26 millones de euros. Se estima que la plusvalía por ambas operaciones ascenderá, aproximadamente, a 47 millones de euros.

## Aviso Legal

El presente documento contiene manifestaciones de futuro sobre intenciones, expectativas o previsiones sobre el Grupo Telefónica (de ahora en adelante, "la Compañía" o "Telefónica"). Estas manifestaciones incluyen proyecciones y estimaciones financieras con presunciones subyacentes, declaraciones relativas a planes, objetivos, y expectativas que pueden referirse a diversos aspectos, entre otros, a la base de clientes y a su evolución, al crecimiento de las distintas líneas de negocio y al del negocio global, a la cuota de mercado, a los resultados de la Compañía y a otros aspectos relativos a la actividad y situación de la misma.

Las manifestaciones de futuro o previsiones contenidas en este documento pueden ser identificadas, en determinados casos, por la utilización de palabras como "expectativa", "anticipación", "propósito", "creencia" o de un lenguaje similar, o su correspondiente forma negativa, o por la propia naturaleza de predicción que tienen las cuestiones referidas a estrategias, planes o intenciones. Estas manifestaciones de futuro o previsiones no

constituyen, por su propia naturaleza, garantías de un futuro cumplimiento, encontrándose condicionadas por riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes, que podrían determinar que los desarrollos y resultados finales difieran materialmente de los puestos de manifiesto en estas intenciones, expectativas o previsiones. Entre tales riesgos e incertidumbres están aquellos identificados en los documentos con información más completa registrados por Telefónica ante los diferentes organismos supervisores de los mercados de valores en los que cotiza su acción y, en particular, ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por la Compañía y, en particular, por los analistas e inversores que consulten el presente documento.

Salvo en la medida en que lo requiera la ley aplicable, Telefónica no se obliga a informar públicamente del resultado de cualquier revisión que pudiera realizar de estas manifestaciones para adaptarlas a hechos o circunstancias posteriores a esta presentación, incluidos, entre otros, cambios en el negocio de la Compañía, en su estrategia de desarrollo de negocio o cualquier otra posible circunstancia sobrevenida.

Este documento puede contener información resumida o información no auditada. En este sentido, la información contenida en el mismo está sujeta a, y debe leerse junto con toda la información pública disponible, incluyendo, en su caso, otros documentos emitidos por la Compañía que contengan información más completa.

Por último, se hace constar que ni este informe ni nada de lo aquí contenido puede interpretarse como una oferta de compra, venta o canje, o una solicitud de una oferta de compra, venta o canje de valores, o una recomendación o asesoramiento sobre ningún valor.

# Política de gestión de riesgos\_

El Grupo Telefónica está expuesto a diversos riesgos de mercado financiero, como consecuencia de (i) sus negocios ordinarios, (ii) la deuda tomada para financiar sus negocios, (iii) participaciones en empresas, y (iv) otros instrumentos financieros relacionados con los puntos precedentes.

Los principales riesgos de mercado que afectan a las sociedades del Grupo son:

## Riesgo de tipo de cambio

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente por: (i) la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica, pero también en el Reino Unido y en República Checa), y (ii) por la deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda.

## Riesgo de tipo de interés

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: (i) los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación), como consecuencia de la fluctuación de los tipos de interés, y (ii) del valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

## Riesgo de precio de acciones

El riesgo de precio de acciones se debe, fundamentalmente, a la variación de valor de las participaciones accionariales (que pueden ser objeto de compra, venta o que puede estar sujeto de alguna manera a algún tipo de transacción), al cambio de los productos derivados asociados a esas inversiones, a cambios en el valor de las acciones propias en cartera y a los derivados sobre acciones.

## Otros riesgos

Adicionalmente, el Grupo Telefónica se enfrenta al riesgo de liquidez, que surge por la posibilidad de desajuste entre las necesidades de fondos (por gastos operativos y financieros, inversiones, vencimientos de deudas y dividendos comprometidos) y las fuentes de los mismos (ingresos, desinversiones, compromisos de financiación por entidades financieras y operaciones en mercados de capitales). El coste de la obtención de fondos puede asimismo verse afectado por variaciones en los márgenes crediticios (sobre los tipos de referencia) requeridos por los prestamistas.

Por último, el Grupo Telefónica está expuesto al "riesgo país" (relacionado con los riesgos de mercado y de liquidez). Éste consiste en la posibilidad de pérdida de valor de los activos o de disminución de los flujos generados o enviados a la matriz, como consecuencia de inestabilidad política, económica y social en los países donde opera el Grupo Telefónica, especialmente en Latinoamérica.

## Gestión de riesgos

El Grupo Telefónica gestiona activamente los riesgos mencionados mediante el uso de instrumentos financieros derivados (fundamentalmente, sobre tipo de cambio, tipos de interés y acciones) e incurriendo en deuda en monedas locales, cuando resulta conveniente, con la finalidad de reducir las oscilaciones de los flujos de caja, de la cuenta de resultados, y en menor medida, parcialmente de las inversiones. De esta forma se pretende proteger la solvencia del Grupo Telefónica y facilitar la planificación financiera y el aprovechamiento de oportunidades de inversión.

El Grupo Telefónica gestiona el riesgo de tipo de cambio y el de tipo de interés en términos de deuda neta, basándose en sus cálculos. El Grupo Telefónica entiende que estos parámetros son más apropiados para entender la posición de deuda. La deuda neta y la deuda financiera neta tienen en cuenta el impacto del balance de efectivo y equivalentes de efectivo, incluyendo las posiciones en instrumentos financieros derivados con un valor positivo relacionados con los pasivos. Ni la deuda neta ni la deuda financiera neta calculada por el Grupo Telefónica debería ser considerada como una alternativa a la deuda financiera bruta (suma de la deuda financiera a corto y a largo plazo) como una medida de liquidez.

Para mayor detalle sobre la reconciliación entre la deuda neta y la deuda financiera neta con la deuda bruta, véase la Nota 2 del Informe Financiero.

## Riesgo de tipo de cambio

El objetivo fundamental de la política de gestión del riesgo de cambio es que, en el caso de depreciación en las divisas frente al euro, cualquier pérdida potencial en el valor de los flujos de caja generados por los negocios en esas divisas (causadas por depreciaciones del tipo de cambio frente al euro) se compense (al menos parcialmente) con los ahorros por menor valor en euros de la deuda en divisas. El grado de cobertura es variable para cada tipología de inversión.

A 31 de diciembre de 2012, la deuda neta en divisas latinoamericanas era equivalente a, aproximadamente, 4.988 millones de euros. No obstante, la composición de esta deuda neta en las distintas monedas latinoamericanas no es proporcional a los flujos generados en cada moneda. La efectividad futura de la mencionada estrategia de cara a la protección de riesgos cambiarios dependerá de dónde se produzcan las eventuales depreciaciones en relación con el euro.

El fin de Telefónica es protegerse frente a pérdidas en el valor de los activos latinoamericanos, por efectos de depreciaciones en las divisas latinoamericanas en relación con el euro, por ello se recurre en ocasiones al endeudamiento en dólares, tanto en España



(asociado a la inversión mientras se considere que la cobertura es efectiva) como en los propios países con mercados de financiación o de coberturas en divisa local inadecuado o inexistente. A 31 de diciembre de 2012, la deuda neta en dólares de Telefónica ascendía al equivalente de 1.279 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2012, la deuda en libras era de aproximadamente 1,8 veces el resultado operativo antes de amortizaciones y provisiones (en adelante, OIBDA) de 2012 de la unidad de negocio "Telefónica Europa" en Reino Unido. El fin de Telefónica es mantener una proporción parecida en el ratio de deuda neta en libras a OIBDA que el ratio de la deuda neta OIBDA para Telefónica, para disminuir la sensibilidad de éste ante variaciones en la cotización de la libra respecto al euro. La deuda denominada en libras, a 31 de diciembre de 2012, asciende a 2.629 millones de euros equivalentes, menor a los 3.540 millones de euros a 31 de diciembre de 2011.

El objetivo de gestión para la protección de la inversión en la República Checa, es similar al descrito para la inversión en Reino Unido, donde la cantidad de deuda denominada en coronas checas es proporcional al OIBDA de la unidad de negocio "Telefónica Europa" en la República Checa. Así, a 31 de diciembre de 2012, la Sociedad tiene posiciones netas deudoras denominadas en coronas checas por un importe tal que el ratio de la deuda neta en coronas checas respecto al OIBDA en coronas checas se sitúa en 2,1 (1,7 veces en 2011) en términos consolidados y 2,97 (2,55 veces en 2011) en términos proporcionales.

Asimismo, Telefónica gestiona el riesgo de cambio buscando minimizar los impactos negativos sobre cualquier exposición

al riesgo de cambio en la cuenta de resultados, sin perjuicio de que se mantengan posiciones abiertas. Estas posiciones surgen por tres tipos de motivos: (i) por la estrechez de algunos de los mercados de derivados o por la dificultad de obtener financiación en divisa local, lo que no permite una cobertura a bajo coste (como sucede en Argentina y Venezuela); (ii) por financiación mediante préstamos intragrupo, con un tratamiento contable del riesgo de divisa distinto a la financiación mediante aportaciones de capital; (iii) por decisiones propias, para evitar altos costes de cobertura no justificados por expectativas o altos riesgos de depreciación.

En 2012 se obtuvieron resultados negativos por la gestión del tipo de cambio por un total de 534 millones de euros (sin considerar el efecto de la corrección monetaria), principalmente por el efecto en las estimaciones del Grupo como consecuencia de la caída del valor estimado de liquidación del VEB frente al USD en un 32% en 2013, frente a los 176 millones de euros en resultados negativos registrados en 2011.

Para ilustrar la sensibilidad de las pérdidas o ganancias del tipo de cambio y del patrimonio a las variaciones del tipo de cambio se muestra la tabla adjunta, donde: a) para el cálculo del impacto en cuenta de resultados, se considerara constante durante 2013 la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados existente a cierre de 2012; b) para el cálculo del impacto en patrimonio sólo se han considerado partidas monetarias es decir deuda y derivados como cobertura de inversión neta y préstamos a filiales asociados a la inversión, cuya composición se considera constante en 2013 e igual a la existente a cierre de 2012. En ambos casos se considera que las divisas latinoamericanas se deprecian respecto al dólar y el resto de divisas respecto al euro un 10%.

Millones de euros Divisa	Variación	Impacto en resultados consolidados	Impacto en patrimonio consolidado
<b>Todas las divisas vs EUR</b>	<b>10%</b>	<b>112</b>	<b>(271)</b>
USD	10%	10	73
Divisas europeas vs EUR	10%	-	(498)
Divisas latinoamericanas vs USD	10%	102	154
<b>Todas las divisas vs EUR</b>	<b>(10)%</b>	<b>(112)</b>	<b>271</b>
USD	(10)%	(10)	(73)
Divisas europeas vs EUR	(10)%	-	498
Divisas latinoamericanas vs USD	(10)%	(102)	(154)

Tras la decisión adoptada por el Gobierno de Venezuela el pasado 8 de febrero de 2013 en relación con la devaluación del bolívar de 4,3 bolívares fuertes por dólar a 6,3 bolívares fuertes por dólar, el Grupo considera, de acuerdo con las NIIF, que dicha devaluación es un hecho posterior al cierre del ejercicio 2012 que no requiere modificar el tipo de cambio utilizado para la conversión de la información financiera de las compañías venezolanas de 4,3 bolívares fuertes por dólar.

El nuevo tipo de cambio de 6,3 bolívares fuertes por cada dólar estadounidense será utilizado a partir de 2013 en la conversión de la información financiera de las filiales de Venezuela. Los principales aspectos a considerar en el ejercicio 2013 están detallados en la Nota 24 del Informe Financiero.

La situación cambiaria del bolívar fuerte venezolano afecta a las estimaciones realizadas por el Grupo sobre el valor de liquidación de la posición neta en moneda extranjera relacionada con las inversiones en Venezuela, cuyo impacto negativo en los resultados financieros del ejercicio 2012 ha ascendido a 438 millones de euros.

La posición monetaria del Grupo en Venezuela al 31 de diciembre de 2012 es una posición deudora neta por importe de 2.974 millones de bolívares fuertes (equivalentes a 524 millones de euros, aproximadamente). La exposición media durante 2012 ha sido deudora, lo que supone un mayor gasto financiero por importe de 64 millones de euros por el efecto de la inflación.

### Riesgo de tipo de interés

Los costes financieros de Telefónica están expuestos a las oscilaciones de los tipos de interés. En 2012, los tipos de corto plazo con mayor volumen de deuda de Telefónica expuesta a ellos han sido, fundamentalmente, el Euribor, el Pribor de la corona checa, la tasa SELIC brasileña, el Libor del dólar y la libra y la UVR colombiana. En términos nominales, a 31 de diciembre de 2012, el 74% de la deuda neta de Telefónica (o el 73% de la deuda neta a largo plazo), tenía su tipo fijado por un periodo superior a un año comparado con el 66% de la deuda neta (70% de la deuda neta a largo plazo) que había en 2011. Del 26% restante (deuda neta a flotante o a tipo fijo con vencimiento menor a un año) 10 puntos porcentuales tenían el tipo de interés acotado por un plazo superior a un año (o el 3% de la deuda neta a largo plazo), mientras que a 31 de diciembre de 2011 estaba acotado 15 puntos porcentuales de la deuda neta a flotante o a tipo fijo con vencimiento inferior a 1 año (5% de la deuda neta a largo plazo). Esta reducción en 2012 frente a 2011 es consecuencia de la decisión de seguir cancelando o no renovando un equivalente a 1.428 millones de euros de estructuras de caps y floors en euros, dólares y libras esterlinas, con la política iniciada en 2009 anticipando una caída de los tipos de interés.

Además, la actualización financiera de los pasivos por prejubilaciones durante el año ha sido descontada al valor actual basándose en la curva para instrumentos de muy alta calidad crediticia. La caída de los tipos ha supuesto un aumento del valor de dichos pasivos. Sin embargo este incremento se ha visto compensado, casi en su totalidad, con un aumento de valor de los derivados de cobertura asociados a dichas posiciones.

Los gastos financieros netos en el conjunto de 2012 totalizan 3.658 millones de euros, un 24,4% más que en 2011 (2.941 millones de euros). Este incremento se explica por dos efectos con similar impacto, por un lado un incremento de los costes por tipo de interés debido principalmente a la mayor deuda media (+3,3% hasta un total de 58.187 millones de euros), el incremento de diferenciales de crédito y la necesidad de incrementar la liquidez (con muy baja remuneración respecto al coste de la deuda) como consecuencia de la crisis de los mercados y por otro lado el efecto en las estimaciones como consecuencia de la devaluación un 32% del bolívar de Venezuela explicada anteriormente. Pese al incremento de los costes de crédito se ha conseguido mantener constante en el 4,7% el coste medio ponderado de la deuda bruta (excluida la caja) del Grupo. Excluyendo las diferencias de cambio, estos gastos suponen un coste efectivo de la deuda del 5,37% en los últimos 12 meses.

Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés de corto plazo se ha supuesto por un lado un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde Telefónica tiene una posición financiera a 31 de diciembre de 2012, y un decremento de 100 puntos en todas las divisas excepto en aquellas divisas (euro, libra y el dólar estadounidense...) con tipos bajos de cara a evitar tipos negativos y por otro lado una posición constante equivalente a la posición de cierre del año.

Para el cálculo de la sensibilidad en patrimonio por variación de los tipos de interés se ha supuesto por un lado un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas y en todos los plazos de la curva, donde Telefónica tiene una posición financiera a 31 de diciembre de 2012, y un decremento de 100 puntos en todas las divisas y todos los plazos (salvo aquellos con tipos inferiores a 1% de cara a evitar tipos negativos), y por otro lado sólo se ha considerado las posiciones con cobertura de flujos de efectivo pues son, fundamentalmente, las únicas posiciones cuya variación de valor de mercado por movimiento de tipo de interés se registra en patrimonio.

Millones de euros	Impacto resultados consolidados	Impacto en patrimonio consolidado
Variación en puntos básicos (pb)		
+100pb	(96)	747
-100pb	36	(685)

## Riesgo de precio de acciones

El Grupo Telefónica está expuesto a la variación de valor de las participaciones accionarias que pueden ser objeto de transacciones, de los productos derivados sobre las mismas, de las acciones propias en cartera y de los derivados sobre acciones.

Según se establece en el Plan de Opciones sobre acciones de Telefónica, S.A. – Performance Share Plan (PSP) y en el Performance & Investment Plan (PIP) (véase Nota 20 del Informe Financiero), la procedencia de las acciones a entregar a los empleados puede ser acciones de Telefónica, S.A. en autocartera, que hayan adquirido o adquieran, tanto la propia Telefónica, S.A. como cualesquiera sociedades de su grupo o acciones de nueva emisión. La posibilidad de entregar acciones a los beneficiarios del plan en el futuro, en función de la remuneración o beneficio relativo percibido por el accionista, implica un riesgo dado que podría existir la obligación de entregar el número máximo de acciones al final de cada ciclo, cuya adquisición (en el caso de compra en mercado) en el futuro podría suponer una salida de caja superior a la que se requeriría a la fecha de comienzo de cada ciclo si el precio de la acción se encuentra por encima del precio correspondiente a la fecha de comienzo del ciclo. En el caso de emisión de nuevas acciones para entregarlas a los beneficiarios del plan, se produciría un efecto dilutivo para el accionista ordinario de Telefónica al existir un número mayor de acciones en circulación.

Con el fin de reducir el riesgo asociado a las variaciones en el precio de la acción bajo estos planes, Telefónica ha adquirido instrumentos que reproducen el perfil de riesgo de dichos planes, los cuales se describen en la Nota 20 del Informe Financiero.

Durante el año 2012 se puso en marcha el segundo plan global de compra incentivada de acciones, aprobado en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2011 (véase mayor detalle del plan en la Nota 20 del Informe Financiero).

Asimismo, parte de las acciones de Telefónica, S.A. en cartera al cierre del ejercicio podrán destinarse a la cobertura del PSP, del PIP o del plan global de compra incentivada de acciones. El valor de liquidación de las acciones en autocartera podría verse modificado al alza o la baja en función de las variaciones del precio de la acción de Telefónica.

## Riesgo de liquidez

El Grupo Telefónica pretende que el perfil de vencimientos de su deuda se adecúe a su capacidad de generar flujos de caja para pagarla, manteniendo cierta holgura. En la práctica esto se ha traducido en el seguimiento de dos criterios:

1. El vencimiento medio de la deuda financiera neta del Grupo Telefónica se intentará que sea superior a 6 años, o sea recuperado ese umbral en un periodo razonable de tiempo si eventualmente cae por debajo de ese límite. Este criterio es considerado como una directriz en la gestión de la deuda y en el acceso a los mercados de capitales, pero no un requisito rígido. A efectos de cálculo de la vida media de la deuda financiera neta, la parte de las líneas de crédito disponibles pueden ser consideradas que compensan los vencimientos de la deuda a corto plazo y las opciones de extensión del vencimiento en algunas operaciones de financiación pueden ser consideradas como ejercitadas.
2. El Grupo Telefónica debe poder pagar todos sus compromisos en los próximos 12 meses, sin necesidad de apelar a nuevos créditos o a los mercados de capitales (aunque contando con las líneas comprometidas en firme por entidades financieras), en un supuesto de cumplimiento presupuestario. A lo largo de 2012, ante la situación de crisis en los mercados financieros, se decidió aplicar una política de cobertura de compromisos sustancialmente mayor.

A 31 de diciembre de 2012, el vencimiento medio de la deuda financiera neta (51.259 millones de euros) era de 6,4 años.

A 31 de diciembre de 2012, los vencimientos brutos de deuda previstos para 2013 ascienden a, aproximadamente, 10.074 millones de euros (incluyendo la posición neta de instrumentos financieros derivados y ciertas partidas de acreedores a corto plazo), o 9.574 millones de euros si Telefónica decide no ejercitar opciones de cancelación anticipada, que son inferiores a la disponibilidad de fondos, medida como la suma de: a) las inversiones financieras temporales y efectivo y equivalentes de efectivo a 31 de diciembre de 2012 (11.404 millones de euros, excluyendo los instrumentos financieros derivados); b) la generación de caja anual prevista para 2013; y c) las líneas de crédito comprometidas por entidades bancarias, no utilizadas y con un vencimiento inicial superior a un año (por un importe superior a 9.470 millones de euros a 31 de diciembre de 2012), lo que otorga flexibilidad al Grupo Telefónica a la hora de acceder a los mercados de capitales o de créditos en los próximos 12 meses. Para una descripción de otras operaciones de financiación enmarcadas dentro de estas medidas realizadas en 2013, véase la Nota 13.2 "Pasivos Financieros" y el Anexo III del Informe Financiero.

## Riesgo país

Para gestionar o mitigar el riesgo país, el Grupo Telefónica ha venido actuando en dos grandes líneas (aparte de la gestión ordinaria de los negocios):

1. Compensar parcialmente los activos con pasivos, no garantizados por la matriz, en las compañías latinoamericanas del Grupo Telefónica, de modo que una eventual pérdida de los activos fuera acompañada de una reducción de los pasivos, y
2. Repatriar aquellos fondos generados en Latinoamérica no necesarios para acometer nuevas oportunidades de desarrollo rentable del negocio en la región.

En referencia al primer punto, a 31 de diciembre de 2012, las compañías latinoamericanas del Grupo Telefónica tienen un volumen de deuda financiera neta, no garantizada por la matriz, que asciende a 3.169 millones de euros, un 6,2% sobre la deuda financiera neta consolidada.

En cuanto a la repatriación de fondos a España, en 2012 se recibieron 1.817 millones de euros desde Latinoamérica (1.314 millones de euros en concepto de dividendos, 34 millones de euros, en concepto de préstamos intragrupo (devolución de principal y pago de intereses), 247 millones de euros, por reducciones de capital y 221 millones de euros por otros conceptos).

En este aspecto cabe resaltar que, desde febrero de 2003, está en vigor un régimen de control cambiario en Venezuela, gestionado, como se ha indicado antes, por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI). Este organismo ha dictado diversas normativas ("providencias") que regulan las modalidades de venta de divisas en Venezuela al tipo de cambio oficial. Las empresas extranjeras que están debidamente registradas como inversores extranjeros tienen derecho a solicitar aprobación para adquirir divisas al tipo de cambio oficial a CADIVI de acuerdo con la providencia Número 029, Artículo 2, apartado c) "Remisión de beneficios, utilidades, rentas, intereses y dividendos de la inversión internacional". Telefónica Venezolana, C.A. (anteriormente denominada Telcel, C.A.), filial del Grupo Telefónica en Venezuela, obtuvo en 2006 la aprobación de 295 millones de bolívares por este concepto, en 2007 por 473 millones de bolívares y en 2008 por 785 millones de bolívares. Al 31 de diciembre de 2012 está pendiente la aprobación por parte de CADIVI de dos dividendos acordados por la compañía por un importe total de 5.882 millones de bolívares.

## Riesgo de crédito

El Grupo Telefónica opera en derivados con contrapartidas de alta calidad crediticia. Así Telefónica, S.A., opera generalmente con entidades de crédito cuyo rating aplicable a su "Deuda Senior" está por lo menos en el rango A. En España, donde reside la mayor cartera de derivados del Grupo, existen acuerdos de "netting" con las entidades financieras, de forma que se pueden compensar en caso de quiebra, posiciones deudoras y acreedoras, siendo el riesgo sólo por la posición neta. Adicionalmente, después de la quiebra de Lehman, la calificación crediticia de las agencias de rating se ha mostrado menos efectiva como herramienta de gestión del riesgo crediticio y por ello se ha complementado dicho rating mínimo con el CDS (Credit Default Swap) de las entidades de crédito a cinco años. Así pues se monitoriza en todo momento el CDS del universo de contrapartidas con las que opera Telefónica, S.A. de cara a evaluar el CDS máximo admisible para operar en dicho momento, operando generalmente sólo con aquellas cuyo CDS no supere dicho umbral.

Para otras filiales, en especial para las filiales de Latinoamérica, dado que el rating soberano establece un techo y este es inferior al A, se opera con entidades financieras locales cuyo rating para los estándares locales es considerado de muy alta Calidad Crediticia.

Asimismo, respecto al riesgo crediticio de las partidas de efectivo y equivalentes de efectivo, el Grupo Telefónica coloca sus excedentes de Tesorería en activos del mercado monetario de alta calidad crediticia y máxima liquidez. Dichas colocaciones están reguladas por un Marco General que se revisa anualmente. Las contrapartidas se seleccionan basadas en los criterios de liquidez, solvencia y diversificación, en función de las condiciones de mercado y de los países en los que el Grupo opera. En dicho Marco General se establecen (i) los importes máximos a invertir por contrapartida dependiendo del rating (calificación crediticia a largo plazo) de la misma, (ii) el plazo máximo al que realizar las inversiones fijado en 180 días y (iii) los instrumentos en los que se autoriza colocar excedentes (instrumentos money market).

La gestión del riesgo de crédito comercial en el Grupo Telefónica se configura como uno de los elementos esenciales para contribuir a los objetivos de crecimiento sostenible del negocio y de la base de clientes, de forma coherente con el Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos.

Esta gestión se fundamenta en una evaluación constante del riesgo asumido y de los recursos necesarios, de manera que se optimice la relación rentabilidad-riesgo en sus operaciones. Se evalúan especialmente todos aquellos clientes y/o productos con componente financiero que puedan generar un impacto material en los estados financieros del Grupo para los cuales, dependiendo del segmento y el tipo de relación, se establecen diversas medidas de gestión para mitigar la exposición crediticia.

En todas las empresas del Grupo se establecen políticas, circuitos de autorización y prácticas de gestión homogéneas, teniendo en cuenta las particularidades de cada mercado y las mejores prácticas internacionales, e incorporando este modelo de gestión del riesgo de crédito comercial en los procesos de decisión del Grupo, tanto a nivel estratégico como, especialmente, en los operativos del día a día donde la valoración del riesgo orienta la oferta comercial disponible para los diferentes perfiles crediticios.

La exposición máxima al riesgo de crédito mantenida por el Grupo Telefónica está principalmente representada por el valor en libros de los activos (véanse Notas 10, 11 y 13 del Informe Financiero) así como por las garantías prestadas por el Grupo Telefónica.

Diversas compañías del Grupo Telefónica otorgan avales operativos concedidos por contrapartidas externas, que se enmarcan dentro del desarrollo de su actividad comercial normal, en procesos de adjudicación de licencias, autorizaciones y concesiones o de adquisición de espectro. A 31 de diciembre de 2012 estos avales han ascendido a aproximadamente 3.312 millones de euros (véase Nota 21.e del Informe Financiero).

## Gestión del capital

La dirección financiera de Telefónica, responsable de la gestión del capital de Telefónica, considera varios argumentos para la determinación de la estructura de capital de la Compañía, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad del negocio y maximizar el valor a los accionistas.

El primero, la consideración del coste del capital en cada momento, de forma que se aproxime a una combinación que optimice el mismo. Para ello, el seguimiento de los mercados financieros y la actualización de la metodología estándar en la industria para su cálculo (WACC, "weighted average cost of capital") son los parámetros que se toman en consideración para su determinación. El segundo, un nivel de deuda financiera neta inferior, en el medio plazo, a 2,35 veces el OIBDA - Resultado Operativo Antes de Amortizaciones (excluyendo factores que pudieran tener un carácter no recurrente o de excepcionalidad) permitiendo obtener y mantener la calificación crediticia deseada en el medio plazo y con la que el Grupo Telefónica pueda compatibilizar el potencial de generación de caja con los usos alternativos que pueden presentarse en cada momento.

Estos argumentos generales comentados anteriormente se completan con otras consideraciones y especificidades que se tienen en cuenta a la hora de determinar la estructura financiera del Grupo Telefónica, tales como el riesgo país en su acepción amplia, o la volatilidad en la generación de la caja.

## Política de derivados

A 31 de diciembre de 2012, el importe nominal de derivados vivos contratados con contrapartidas externas ascendía a 147.724 millones de euros equivalentes, un 17% inferior sobre las cifras presentadas en 2011 (178.641 millones de euros equivalentes). Este volumen resulta tan elevado porque sobre un mismo subyacente se puede aplicar varias veces derivados por un importe igual a su nominal. Por ejemplo, una deuda en divisa se puede pasar a euros a tipo variable, y luego sobre cada uno de los periodos de tipos de interés puede realizarse una fijación de tipos mediante un FRA (Forward Rate Agreement). Aunque se ajustara a la baja dicha posición, es necesario extremar la prudencia en el uso de derivados para evitar problemas por errores o falta de conocimiento de la posición real y sus riesgos.

La política seguida por Telefónica en la utilización de derivados ha puesto énfasis en los siguientes puntos:

### 1) Existencia de subyacente claramente identificado, sobre el que se aplica el derivado

Entre los subyacentes aceptables se incluyen los activos y pasivos, resultados, ingresos y flujos de caja, tanto en divisa funcional de la empresa, como otras divisas. Dichos flujos pueden ser contractuales (deuda y pago de intereses, pago de cuentas a pagar en moneda extranjera, etc...), razonablemente seguros o previsibles (programa de compras de inmovilizado, futuras emisiones de deuda, programas de papel comercial...). La consideración como subyacente de los casos mencionados anteriormente no dependerá de si se adaptan o no a los criterios exigidos por las normas contables para el tratamiento de los subyacentes como partidas cubiertas, como sucede, por ejemplo, con algunas transacciones intragrupo. Adicionalmente, en el caso de la matriz se considera también como posible subyacente la inversión en filiales con moneda funcional distinta del euro.

Las coberturas con sentido económico, es decir, que tienen un subyacente asignado y que, en ciertas circunstancias, pueden compensar las variaciones de valor del subyacente, no siempre cumplen los requisitos y pruebas de efectividad establecidos por la normativa contable para ser tratadas como tales coberturas. La decisión de mantenerlas una vez no se supera la prueba de efectividad o si no se cumplen ciertos requisitos, dependerá de la variabilidad marginal en la cuenta de resultados que pueden producir, y por lo tanto de la dificultad que puede conllevar a seguir el principio de estabilizar la cuenta de resultados. En todo caso, las variaciones se registran en la cuenta de resultados.

## 2) Ajuste entre subyacente y uno de los lados del derivado

Este ajuste se persigue esencialmente para la deuda en divisa extranjera y los derivados de cobertura de los pagos en divisa extranjera en las filiales de Telefónica, como forma de anular el riesgo a oscilaciones de tipo de interés en moneda extranjera. No obstante, aún buscando una cobertura perfecta de los flujos, la escasa profundidad de ciertos mercados, en especial los asociados a divisas latinoamericanas, ha hecho que históricamente existieran desajustes entre las características de las coberturas y las deudas cubiertas. La intención de Telefónica es reducir dichos desajustes, siempre que ello no conlleve costes de transacción desproporcionados. En este sentido, si el ajuste no es posible por las razones mencionadas, se buscará modificar la duración financiera del subyacente en moneda extranjera de forma que el riesgo en tipo de interés en moneda extranjera sea lo más reducido posible.

En ciertas ocasiones, la definición del subyacente al que se asigna el derivado, no coincide con la totalidad temporal de un subyacente contractual.

## 3) Coincidencia entre la empresa que contrata el derivado y la empresa que tiene el subyacente

En general, se busca que el derivado de cobertura y el subyacente o riesgo que cubre estén en la misma empresa. Sin embargo, en otras ocasiones, las coberturas se han efectuado en entidades holding de las empresas donde está registrado el subyacente, (Telefónica, S.A. y Telefónica Internacional, S.A.). Las principales razones para la mencionada separación entre la cobertura y el subyacente han sido la posibilidad de diferencias en la validez legal de las coberturas locales frente a las internacionales (como consecuencia de cambios legales imprevistos) y la diferente calidad crediticia de las contrapartidas (tanto de las compañías de Telefónica involucradas como las de las entidades bancarias).

## 4) Capacidad de valoración del derivado a valor razonable, mediante los sistemas de cálculo de valor disponibles en Telefónica

Telefónica utiliza varias herramientas para la valoración y gestión de riesgos de los derivados y de la deuda. Entre ellas destaca el sistema Kondor+, licenciado por Reuters, de uso extendido entre diversas entidades financieras, así como en las librerías especializadas en cálculo financiero MBRM.

## 5) Venta de opciones sólo cuando existe una exposición subyacente

Telefónica considera la venta de opciones cuando: i) hay una exposición subyacente (registrada en el estado de situación financiera consolidado o asociada a un flujo externo altamente probable) que contrarresta la pérdida potencial por el ejercicio de la opción por la contrapartida, o ii) esta opción forma parte de una estructura donde exista otro derivado que puede compensar dicha pérdida. Igualmente, se permite la venta de opciones incluidas en estructuras de opciones donde en el momento de la contratación la prima neta sea mayor o igual a cero.

Como ejemplo, se considera factible la venta de opciones a corto plazo sobre swaps de tipos de interés, que dan a la contrapartida el derecho de recibir un tipo fijo determinado, inferior al nivel vigente en el momento de vender la opción. De este modo, si los tipos bajan, se pasaría parte de su deuda de tipo variable a tipo fijo, a niveles inferiores a los iniciales, habiendo cobrado una prima.

## 6) Contabilidad de cobertura

Los riesgos cuya cobertura puede contabilizarse como tal son, principalmente:

- La variación de los tipos de interés de mercado (bien del tipo monetario, bien diferencial de crédito, o de ambos) que influye en la valoración del subyacente, o en la determinación de los flujos.
- La variación del tipo de cambio que modifica la valoración del subyacente en términos de la moneda funcional de la empresa y que influye en la determinación del flujo respecto a la moneda funcional.
- La variación de la volatilidad asociada a cualquier variable financiera, activo o pasivo financiero, que modifique, bien la valoración, bien la determinación de flujos en deudas o inversiones con opciones implícitas, sean éstas separables o no.
- La variación de la valoración de cualquier activo financiero, en especial acciones de empresas que estén dentro de la cartera de "Activos financieros disponibles para la venta".

En relación al subyacente,

- Las coberturas podrán ser por la totalidad del importe o por una parte del mismo.
- El riesgo a cubrir puede ser todo el plazo de la operación, o bien por una fracción temporal de la misma.
- El subyacente puede ser una transacción futura altamente probable, o bien ser un subyacente contractual (un préstamo, un pago en divisa extranjera, una inversión, un activo financiero...) o bien una combinación de ambas situaciones que conformen una definición de subyacente más extensa en cuanto al plazo del mismo.

Así pues, se pueden dar casos en que los instrumentos de cobertura contratados tienen plazos mayores que los subyacentes contractuales a los que están asociados. Esto sucede cuando Telefónica entra en swaps, caps, o collars de largo plazo para protegerse de subidas de tipos de interés que pudieran elevar los costes financieros generados por los pagarés, el papel comercial y ciertos préstamos a tipo variable con vencimientos inferiores a los de la cobertura. La probabilidad de renovar dichas operaciones de financiación a tipo flotante es muy elevada y a ello se compromete Telefónica al definir el subyacente de una forma más general como un programa de financiación a tipos flotantes cuyo vencimiento coinciden con el vencimiento de la cobertura.

La tipología de las coberturas puede ser:

- Coberturas de valor razonable.
- Coberturas de flujos de efectivo. Tales coberturas pueden establecerse para cualquier valor del riesgo a cubrir (tipos de interés, tipo de cambio, etc.) o bien por un rango determinado del mismo (tipo de interés entre 2% y 4%, tipo de interés por encima de 4%, etc). En este último caso, se utilizarán como instrumento de cobertura las opciones, y sólo se reconocerá como parte efectiva el valor intrínseco de la opción registrando en resultados las variaciones del valor temporal de la opción.
- Coberturas de inversión neta asociada a filiales extranjeras. En general, son realizadas por Telefónica S.A., y los otros holdings de Telefónica. Para dichas coberturas se utiliza, siempre que sea posible, deuda real en divisa extranjera. Sin embargo, en muchas ocasiones, esto no será posible para muchas divisas latinoamericanas, ya que las empresas no residentes no pueden emitir deuda en esas divisas por no ser convertibles. Puede suceder que la profundidad del mercado de deuda en dicha divisa extranjera no sea suficiente en relación al objetivo de cobertura (por ejemplo, la corona checa y la libra esterlina), o que para una adquisición se utilice caja acumulada y no se necesite recurrir al mercado financiero. En estos casos, se recurrirá a instrumentos derivados, tanto forward como cross-currency swap para realizar las coberturas de inversión neta.

Las coberturas podrán estar formadas por un conjunto de diferentes derivados.

La gestión de las coberturas contables no es estática, y la relación de cobertura puede cambiar antes del vencimiento de la cobertura. Las relaciones de cobertura pueden alterarse para poder realizar una gestión adecuada siguiendo los principios enunciados de estabilizar los flujos de caja, los resultados financieros y proteger el valor de los recursos propios. Así pues, la designación de las coberturas puede ser revocada como tal, antes del vencimiento de la misma, bien por un cambio en el subyacente, bien por un cambio en la percepción del riesgo en el subyacente o bien por un cambio en la visión de los mercados. Los derivados incluidos en esas coberturas pueden ser reasignados a otras posibles nuevas coberturas que deberán cumplir los test de efectividad y estar bien documentadas. Para medir la eficacia de las operaciones definidas como coberturas contables, el Grupo lleva a cabo un análisis sobre en qué medida los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo del elemento de cobertura compensarían los cambios en el valor razonable o flujos de efectivo del elemento cubierto atribuibles al riesgo que se pretende cubrir, utilizando para este análisis el método de regresión lineal tanto para análisis prospectivo como retrospectivo.

Las directrices de la gestión de riesgos son impartidas por la dirección financiera de Telefónica, e implantadas por los directores financieros de las compañías (asegurando la concordancia entre los intereses individuales de las compañías y los de Telefónica). La dirección financiera puede autorizar desviaciones respecto de esta política por motivos justificados, normalmente por estrechez de los mercados respecto al volumen de las transacciones o sobre riesgos claramente limitados y reducidos. Asimismo, la entrada de empresas en Telefónica como consecuencia de adquisiciones o fusiones, requiere un tiempo de adaptación.

El desglose de los resultados financieros registrados en los ejercicios 2012, 2011 y 2010 es el siguiente:

Millones de euros	2012	2011	2010
Ingresos por intereses	557	586	454
Dividendos recibidos	28	42	40
Otros ingresos financieros	276	181	266
Gastos por intereses	(3.094)	(2.671)	(2.514)
Inefectividad de coberturas de flujos de efectivo	1	1	(16)
Actualización financiera de provisiones y otros pasivos	(469)	(106)	(145)
Variaciones en valor razonable de activos financieros a valor razonable con cambios en resultados	648	573	25
Variaciones en valor razonable de pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados	(550)	(808)	(39)
Traspaso desde patrimonio de resultados por coberturas de flujos de efectivo	(173)	(210)	(73)
Traspasos desde patrimonio de resultados por activos disponibles para la venta y otros	(50)	(3)	(202)
Ganancia/(pérdida) por derivados de cobertura de valor razonable	198	908	168
(Pérdida)/ganancia por el ajuste a los elementos cubiertos en coberturas de valor razonable	(145)	(747)	(211)
Otros gastos	(289)	(528)	(290)
<b>Resultado financiero neto excluidas diferencias de cambio y corrección monetaria</b>	<b>(3.062)</b>	<b>(2.782)</b>	<b>(2.537)</b>

El desglose de los derivados del Grupo al 31 de diciembre de 2012, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos es el siguiente:

### Ejercicio 2012

Millones de euros	Valor razonable (**)	Valor nominal (*) Vencimientos				
Derivados		2013	2014	2015	Posteriores	Total
<b>Cobertura de tipo de interés</b>	<b>367</b>	<b>(1.241)</b>	<b>(844)</b>	<b>2.552</b>	<b>3.306</b>	<b>3.773</b>
Cobertura de flujos de caja	1.405	(1.048)	(353)	2.547	8.222	9.368
Cobertura de valor razonable	(1.038)	(193)	(491)	5	(4.916)	(5.595)
<b>Cobertura de tipos de cambio</b>	<b>(443)</b>	<b>792</b>	<b>(158)</b>	<b>1.558</b>	<b>6.344</b>	<b>8.536</b>
Cobertura de flujos de caja	(441)	1.057	(158)	1.558	6.344	8.801
Cobertura de valor razonable	(2)	(265)				(265)
<b>Cobertura de tipo de interés y tipo de cambio</b>	<b>(389)</b>	<b>(8)</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>2.468</b>	<b>2.525</b>
Cobertura de flujos de caja	(248)	(53)	89	90	2.478	2.604
Cobertura de valor razonable	(141)	45	(51)	(63)	(10)	(79)
<b>Cobertura de la inversión</b>	<b>(140)</b>	<b>(1.330)</b>	<b>(280)</b>	<b>(162)</b>	<b>(1.211)</b>	<b>(2.983)</b>
<b>Derivados no designados de cobertura</b>	<b>(534)</b>	<b>11.366</b>	<b>(13)</b>	<b>(467)</b>	<b>(1.406)</b>	<b>9.480</b>
De tipo de interés	(384)	8.796	(13)	(545)	(2.133)	6.105
De tipo de cambio	(150)	2.570		78	727	3.375
De tipo de interés y de tipo de cambio						-

(\*) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo. Para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

(\*\*) El importe de signo positivo significa cuenta a pagar.



El desglose de los derivados del Grupo al 31 de diciembre de 2011, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos es el siguiente:

### Ejercicio 2011

Millones de euros	Valor razonable (**)	Valor nominal (*) Vencimientos				Total
		2013	2014	2015	Posteriores	
<b>Derivados</b>						
<b>Cobertura de tipo de interés</b>	<b>(80)</b>	<b>(1.785)</b>	<b>668</b>	<b>(825)</b>	<b>8.217</b>	<b>6.275</b>
Cobertura de flujos de caja	867	(1.118)	1.086	(350)	11.380	10.998
Cobertura de valor razonable	(947)	(667)	(418)	(475)	(3.163)	(4.723)
<b>Cobertura de tipos de cambio</b>	<b>(962)</b>	<b>328</b>	<b>339</b>	<b>77</b>	<b>6.702</b>	<b>7.446</b>
Cobertura de flujos de caja	(932)	340	230	1	6.519	7.090
Cobertura de valor razonable	(30)	(12)	109	76	183	356
<b>Cobertura de tipo de interés y tipo de cambio</b>	<b>(613)</b>	<b>(76)</b>	<b>1.110</b>	<b>(45)</b>	<b>2.547</b>	<b>3.536</b>
Cobertura de flujos de caja	(592)	(31)	1.158	66	2.098	3.291
Cobertura de valor razonable	(21)	(45)	(48)	(111)	449	245
<b>Cobertura de la inversión</b>	<b>(81)</b>	<b>(1.427)</b>	<b>(160)</b>	<b>(280)</b>	<b>(1.313)</b>	<b>3.180</b>
<b>Derivados no designados de cobertura</b>	<b>(493)</b>	<b>9.375</b>	<b>(480)</b>	<b>(144)</b>	<b>(1.516)</b>	<b>7.235</b>
De tipo de interés	(235)	8.038	(579)	(144)	(2.404)	4.911
De tipo de cambio	(255)	1.338	99	-	888	2.325
De tipo de interés y de tipo de cambio	(3)	(1)	-	-	-	(1)

(\*) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo. Para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

(\*\*) El importe de signo positivo significa cuenta a pagar.

En el Anexo III del Informe Financiero se detallan los productos derivados contratados a 31 de diciembre de 2012 y 2011.



Telefónica, S.A.  
Informe Anual 2012

El presente informe está disponible en  
<http://informeanual2012.telefonica.com>

Los accionistas pueden solicitar también ejemplares de estos informes en la Oficina del Accionista o a través del teléfono gratuito 900 111 004 (para España), o por correo electrónico a [accion.telefonica@telefonica.es](mailto:accion.telefonica@telefonica.es)

Disponible para multisoporte y multisistema operativo a partir de junio.

Asimismo se encuentra a disposición de los accionistas y el público en general la información exigida por la legislación vigente.

**Publicación:**

Dirección de Asuntos Públicos y Corporativos de Telefónica, S.A.

**Diseño y Maquetación:**

MRM World Wide S.A.

**Impresión:**

Egraf S.A

**Fecha de edición:**

Mayo de 2013

**Depósito Legal:**

M.16363-2013



Este documento ha sido impreso en papel con certificación medioambiental FSC.



Puede usted acceder al Informe Anual de Gobierno Corporativo y Política de Retribuciones del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. completo a través del código.



Puede usted acceder al Informe Financiero 2012 completo a través del código.



Puede usted acceder al Informe de de Sostenibilidad Corporativa completo a través del código.

*Telefonica*

---



**Informe Anual 2012**

Versión digital completa disponible.