



Estimado accionista:

Telefónica se ha caracterizado históricamente por su elevada transparencia en la comunicación con sus accionistas. El Informe Anual constituye, sin duda, el documento más relevante en la relación de la empresa con sus propietarios y con la sociedad en general y, en momentos complejos como los actuales, se erige en el instrumento fundamental para el adecuado entendimiento de los resultados de una gestión que, en el 2002, tuvo que ejecutarse en un entorno muy adverso.

Por ello, en el presente Informe Anual 2002 hemos intentado hacer un esfuerzo especial de documentación, no sólo para trasladarle los aspectos necesarios que permitan valorar los resultados alcanzados sino, también, para dar un paso más allá de lo exigido por la legislación vigente en relación a la información proporcionada sobre la Compañía. Así, por primera vez, se incorporan aspectos específicos relativos a los avances realizados en las prácticas de Buen Gobierno y a las actuaciones relacionadas con el ejercicio de la Responsabilidad Corporativa. Con ella, Telefónica pretende reforzar su posición de referente en los mercados de valores, tanto por su dimensión como por la calidad y transparencia de la información que comunica.

El ejercicio 2002 ha sido difícil. El año transcurrido se ha caracterizado por una elevada incertidumbre en la situación socio-política mundial y una acusada ralentización en la actividad económica, especialmente en la Unión Europea, donde el PIB aumentó tan sólo el 0,8%, y en Iberoamérica, que incluso registró una caída del mismo en un 0,3%, el peor comportamiento de los últimos veinte años, marco éste en el que se inscribe la grave crisis que está atravesando Argentina.

A los factores anteriores, se unieron otros específicos para nuestro sector, como las dificultades de algunas compañías relevantes para afrontar sus elevados niveles de endeudamiento, las rebajas de calificación crediticia, la incertidumbre sobre el comportamiento futuro de la demanda de los servicios de telefonía fija y móvil y, por tanto, la percepción de ausencia de catalizadores de crecimiento para nuestro sector, y por último el retraso en el desarrollo de la tecnología móvil de tercera generación.

En este contexto los mercados de capitales han acusado una falta de liquidez y una mayor aversión al riesgo, que se ha traducido en una alta volatilidad de las cotizaciones y, en definitiva, en una profundización de la crisis bursátil generalizada que venimos arrastrando de años anteriores y, en particular, del sector de las Telecomunicaciones. Así, por ejemplo, los índices bursátiles generales como el S&P 500 y DJ Euro Stoxx 50 cayeron en el año 2002 un 23,4 % y 37,3 % respectivamente, mientras que los índices de referencia del sector de las Telecomunicaciones como el DJ Stoxx 600 Telecom y el NASDAQ Telecom lo hicieron en un 27,4 % y un 54,0 % respectivamente.

Resultados 2002

Durante 2002, Telefónica fue especialmente vulnerable a los mercados iberoamericanos: así, se vio afectada por la crisis económica, política y social de Argentina, al tiempo que se dejaron sentir los efectos de la incertidumbre en torno del cambio político en Brasil y sus posibles consecuencias económicas. En ambos casos, la pérdida de valor de las respectivas monedas (peso argentino y real brasileño) condicionó en gran medida los resultados de Telefónica en el pasado ejercicio, dada la elevada contribución de sendos países al negocio de la Compañía. Así, en este ejercicio 2002, los ingresos por operaciones ascendieron a 28.411,3 millones de euros, lo que supone una caída del 8,5% interanual. En una comparación homogénea, aislando el efecto de tipo de cambio y las variaciones del perímetro de consolidación, los ingresos habrían crecido un 5,3%. Para compensar dicha disminución de ingresos, se ha realizado un gran esfuerzo de reducción de costes en todas las líneas de negocio, pese al difícil entorno económico. Asimismo, durante todo el ejercicio se ha llevado a cabo con éxito una política de control de la morosidad, que ha permitido finalizar el año con un ratio de provisión de incobrables sobre ingresos del 2,3%, frente al 3,3% de diciembre de 2001. De esta manera, los gastos de explotación totalizaron 17.512,5 millones de euros en los doce meses del año, un 9% menos que en el mismo período del año anterior.

La evolución descrita de los ingresos y gastos han situado el resultado de explotación antes de intereses, impuestos y amortizaciones (EBITDA) del Grupo Telefónica en el año 2002 en 11.724,2 millones de euros, un 8,4% inferior al alcanzado en 2001. Sin embargo, descontando los efectos del tipo de cambio y del perímetro de consolidación, el EBITDA habría crecido un 5,4% respecto al ejercicio 2001.

En el escenario descrito y con las perspectivas que anticipamos para nuestro sector y los mercados donde operamos durante el ejercicio 2002, decidimos trasladar a las cuentas del Grupo la lectura que hizo el mercado bursátil sobre la valoración de nuestra Compañía, con actuaciones estratégicas que, si bien, a corto plazo, han supuesto sacrificar los resultados contables, combinados con una estricta disciplina financiera y con medidas para priorizar la generación de caja y la mejora de la rentabilidad del capital invertido en todas nuestras líneas de negocio, sitúan a Telefónica en una posición de ventaja relativa para aprovechar sin condicionantes las claras posibilidades de crecimiento orgánico futuro que el sector ofrece en determinados negocios y mercados geográficos.

Estas decisiones fueron valoradas positivamente no sólo por los mercados bursátiles, que destacaron su rigor y realismo, sino también por los principales operadores europeos que, con posterioridad, actuaron en la misma dirección. Ello demuestra, una vez más, la capacidad de Telefónica de anticiparse a las tendencias del sector, incluso aún cuando ello suponga adoptar medidas difíciles que afecten a los resultados a corto plazo.

Dentro del marco de decisiones estratégicas que describiré más adelante, la más relevante por su cuantía y repercusión en el mercado europeo, fue la paralización de toda la actividad comercial y el saneamiento de las operaciones de Telefonía Móvil de tercera generación fuera de España. Este saneamiento de activos, junto con los gastos de reestructuración del negocio UMTS en Alemania, Austria, Italia y Suiza, ha supuesto imputar resultados extraordinarios negativos netos por valor de 4.958,2 millones de euros. Asimismo, Terra-Lycos ha realizado unos saneamientos netos que ha impactado en nuestras cuentas por valor de 420,7 millones de euros que, de acuerdo a los criterios de prudencia valorativa, viene determinado por la continua revisión sobre la recuperabilidad de los fondos de comercio.

En total, durante el pasado ejercicio, se han saneado activos por un importe neto de 6.325,8 millones de euros, saneamientos que, sin producir salida de caja ni cambios en la calificación crediticia de la Compañía, provocan una pérdida neta contable de 5.576,8 millones de euros en 2002.

Eliminando el impacto de todos los resultados extraordinarios netos de sus correspondientes efectos fiscales y el efecto de la crisis en Argentina, el beneficio neto del Grupo habría ascendido a 1.916,2 millones de euros.

Las operaciones de saneamiento llevadas a cabo han reforzado la calidad del balance del Grupo Telefónica. Se ha reducido del 31,9% hasta el 22,5% el porcentaje de activos intangibles sobre el total de activos en diciembre de 2002. Telefónica dispone hoy, sin duda, del balance más sólido del sector europeo de las Telecomunicaciones, lo que otorga una garantía de flexibilidad para capitalizar, sin restricciones, la recuperación del sector y de los negocios en nuestros mercados naturales.

Estrategia de Crecimiento Rentable

Para explicar en detalle estos resultados es preciso tener en cuenta que 2002 ha sido un año de ejecución de iniciativas estratégicas clave para Telefónica. Estas iniciativas, que se han encuadrado fielmente en la visión estratégica que comunicamos en la Junta General de Accionistas de 2001, se han centrado en tres frentes.

El primero es el fortalecimiento de nuestra posición competitiva en nuestros negocios clave y nuestros mercados naturales.

Así, en España hemos consolidado nuestro liderazgo en dos negocios fundamentales para el desarrollo futuro de Telefónica. Por un lado, el negocio del acceso de Banda Ancha con una cifra de casi un millón de líneas ADSL activas a fin de año. El elevado grado de penetración de la Banda Ancha en los hogares españoles, estimado en torno al 7% en Diciembre 2002, en gran medida basado en el despliegue de accesos ADSL de Telefónica de España, nos sitúa a la cabeza entre los principales países de Europa, junto con Alemania. Además, gracias a nuestro esfuerzo de inversión en accesos de Banda Ancha, se ha conseguido recuperar el protagonismo del Grupo en el mercado de tráfico de Internet.

Al propio tiempo, en 2002 mantenemos nuestra posición de primer referente en el negocio de la Telefonía Móvil en España, con más de 18 millones de clientes al finalizar el año, lo que eleva nuestra estimación de cuota de mercado nacional al 55%. No obstante, nuestra cuota de tráfico es aún mayor, lo que demuestra que hemos conseguido un significativo aumento en la calidad de nuestro parque de clientes en España.

Por su parte, en Brasil, se empiezan a obtener los primeros resultados de la estrategia de crecimiento acelerado que nos permitió cumplir anticipadamente las *metas* de despliegue de infraestructuras fijas en el Estado de Sao Paulo establecidas por el regulador brasileño ANATEL y que nos abrió, también anticipadamente, las puertas del negocio de telefonía fija de larga distancia inter-estatal e internacional. Así, nuestra filial Telesp en su primer año de operación en estos negocios de larga distancia ha conseguido alcanzar una cuota del 36% en el mercado de larga distancia nacional y del 32% en el de larga distancia internacional. Además, Telesp se configura hoy como el primer proveedor de accesos de Banda Ancha de Iberoamérica, con más de 330.000 conexiones ADSL activas a finales de 2002.

Además, Telefónica Móviles ha dado un paso decisivo en la mejora de su posición competitiva en Brasil con la formalización durante 2002 de su alianza estratégica con nuestro socio Portugal Telecom. Así, este año se ha realizado la integración operativa de nuestras compañías en este país con las de PT, creando Brasilcel. La coordinación de nuestras estrategias a través de esta nueva operadora nos ha permitido, ya en Enero de este año, firmar un acuerdo para la adquisición de Tele Centro Oeste, lo que convierte a nuestra participada en el operador móvil líder de Brasil, con cerca de 17 millones de clientes, una cuota de mercado superior al 50% y una cobertura de ámbito prácticamente nacional, que nos da acceso a un conjunto de Estados que suman el 80% del PIB de Brasil.

En México, la adquisición de Pegaso y su integración con nuestras operaciones preexistentes en este país, ha convertido a Telefónica Móviles en el segundo operador móvil de México con 2,4 millones de clientes.

El segundo ámbito de actuación en el que se han centrado nuestras iniciativas estratégicas en 2002 ha sido el de la *reestructuración de los negocios que no estaban proporcionando resultados adecuados*.

Además de realizar la congelación de nuestras operaciones y el saneamiento de los activos y gastos de reestructuración del negocio de Telefonía Móvil UMTS en Alemania, Austria, Italia y Suiza, en 2002 Telefónica ha tomado una serie de decisiones que mejoran la coordinación estratégica y operativa entre sus negocios. Así, en 2002, se ha acometido el reenfoque y ordenación de las prioridades de gestión de Terra-Lycos. Como culminación de este proceso, en Febrero de 2003 Telefónica y Terra-Lycos firmaron una alianza estratégica a largo plazo que impulsa su liderazgo conjunto en Internet y Banda Ancha. Dicha alianza define un nuevo modelo de relación entre las compañías que aprovecha mejor sus capacidades respectivas y potencia el crecimiento de ambas en el negocio de Internet.

Por otra parte, en 2002 hemos profundizado en la reorientación del negocio de Telefónica Data con una mayor integración entre las Operadoras de Telefónica Data y las Operadoras Fijas de Telefónica en los países donde somos el operador de referencia, y al mismo tiempo, se ha puesto en marcha una nueva orientación para esta filial en los mercados donde somos nuevo entrante en el negocio de datos y telefonía fija, ya que éstos no se consideran estratégicos en el medio plazo. Así, en aplicación de esta estrategia durante 2002 se ha ejecutado la desinversión de las operaciones que Telefónica Data tenía en Austria (European Telecom International) y Uruguay.

En este mismo ámbito de reestructuración de los negocios que no estaban proporcionando resultados adecuados se enmarca la reordenación de nuestro negocio de Media, donde el acuerdo de fusión de Vía Digital y Sogecable, iniciado en el primer trimestre del año, está hoy ya en sus últimas fases de ejecución. La integración de ambas compañías dará lugar a la plataforma líder de la televisión de pago en España, con más de 2,5 millones de hogares clientes e ingresos agregados en 2002 de más de 1.300 millones de euros. El acuerdo contribuirá decisivamente al desarrollo del mercado audiovisual español.

Por último, el tercer frente de nuestra gestión estratégica en 2002 ha sido el *refuerzo de nuestra gestión financiera* para preservar la flexibilidad de nuestra compañía.

A este respecto, durante 2002 se ha insistido en la estricta política financiera de prudencia y crecimiento rentable. Así, en el pasado ejercicio hemos potenciado el crecimiento de la generación de flujo de caja operativo que, después de realizar las inversiones necesarias para mantener nuestra posición competitiva en el negocio, ha aumentado el 62,6% en términos interanuales, hasta alcanzar los 7.935,2 millones de euros. Esta fortaleza financiera de la Compañía, verdadero diferencial en el sector, nos ha permitido abordar la toma de decisiones estratégicas tan relevantes como las descritas en el punto anterior y simultanearlas con una reducción del 22% de la deuda neta del Grupo Telefónica, hasta 22.533,1 millones de euros al cierre de 2002, lo que supone una reducción de 6.408,5 millones de euros respecto a la deuda de finales de 2001.

Esta mayor generación de flujo de caja no sólo fortalece la posición financiera de Telefónica sino que, también, aumenta la capacidad de la Compañía para mejorar su política de retribución al accionista. Así, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó, en su reunión del pasado mes de diciembre, proponer a la Junta General de Accionistas el restablecimiento del pago de dividendo, con el reparto de un dividendo de 0,25 euros brutos por acción con cargo a reservas de libre disposición, así como la recompra de hasta un 2% de acciones propias y la propuesta del Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas de la cancelación de las mismas.

La ejecución durante el año 2002 de las iniciativas estratégicas que les he descrito proporciona a nuestra compañía una solidez financiera y una flexibilidad estratégica que permitirán gozar de una posición privilegiada para aprovechar las oportunidades de crecimiento orgánico que nuestro sector nos ofrece a través

de los servicios de Banda Ancha, fijos y móviles, y del desarrollo de los mercados naturales para Telefónica, en los que hemos reforzado durante este año nuestra posición. Tras los saneamientos realizados en nuestro balance y las medidas tomadas para gestionar tanto la crisis Argentina como el riesgo general de la región iberoamericana, estoy en disposición de transmitirle mi convicción de que Telefónica sale claramente reforzada de la crisis que afecta al sector, con unas prioridades de gestión y unos objetivos estratégicos bien definidos, y con una salud financiera única entre sus homólogos europeos.

Perspectivas del sector

Aunque nuestro sector, al igual que otros sectores, está hoy inmerso en un entorno bursátil marcado por la incertidumbre y la consiguiente retracción de los inversores, la valoración del sector de las Telecomunicaciones a nivel global ya ha retornado a los valores previos a la denominada *Burbuja Tecnológica*, y su rentabilidad a nivel global está comenzando a recuperarse. Gracias a ello, los mercados de capitales, antes muy restrictivos, comienzan a reabrirse para las compañías de telecomunicaciones que han sobrevivido a la crisis y están demostrando saber adaptarse al nuevo entorno.

Pienso que nuestro optimismo de cara al futuro está justificado, pues las expectativas que se pusieron en nuestro sector, como base indiscutible para alcanzar ese estado de desarrollo económico y social que hemos convenido en denominar Sociedad de la Información y del Conocimiento, sus expectativas reales, hoy ya tangibles en muchos de los aspectos más cotidianos de nuestra vida.

Así, en el ámbito de las Telecomunicaciones Fijas, todos los expertos de prestigio en el sector coinciden en que el crecimiento futuro de este negocio pasa por el éxito de los Servicios de Banda Ancha y hoy en día ya podemos ver en nuestras oficinas y en nuestros hogares ejemplos tangibles del potencial de aplicaciones y contenidos entregados a través de accesos como el ADSL.

Durante el año 2002 hemos vivido la generalización de la Banda Ancha como medio de altas prestaciones para el acceso a Internet. En todos los mercados relevantes en los que está presente Telefónica, el ADSL está alcanzando un gran éxito: durante el pasado ejercicio hemos aumentado en casi 800.000 el número de conexiones ADSL activas, con lo que el Grupo cuenta ya con 1,4 millones de clientes ADSL en el mundo. Pero, además, hemos visto como los usuarios de la Banda Ancha se han volcado en el uso de las comunicaciones interpersonales sobre Internet, registrándose un espectacular desarrollo del intercambio directo de contenidos personales, de forma directa, entre los internautas (música, videos, juegos, ...).

Hoy el valor del negocio de la Banda Ancha reside, casi exclusivamente, en la conectividad. En el futuro, estimamos que el negocio de la conectividad de Banda Ancha se multiplicará, creciendo de forma complementaria al negocio de aplicaciones, contenidos y servicios multimedia de valor añadido prestados sobre la misma. Existe un gran potencial de crecimiento de ambos negocios (conectividad y servicios de valor añadido de Banda Ancha) a través del desarrollo de nuevos modelos de negocio entre los operadores de telecomunicaciones fijas y los proveedores de servicios, que sean realmente innovadores y rentables para ambos.

En el ámbito de las Telecomunicaciones Móviles, si bien la voz seguirá siendo durante mucho tiempo la fuente de ingresos principal de este sector, se aprecia un aumento en el consumo de otras alternativas de comunicación, principalmente escrita, tales como el correo electrónico, la mensajería instantánea, los mensajes multimedia y los videos de corta duración (10-20 seg.). Estos servicios irán demandando, con su crecimiento, tecnologías cada vez más eficientes en el uso de los recursos disponibles. Ello será especialmente importante en telefonía móvil, donde el espectro es limitado. Tecnologías como el actual GPRS, el EDGE o el UMTS tienen su valor en el contexto de este aumento de la demanda de servicios. El año 2002 ha sido especialmente rico en el despliegue de nuevas tecnologías móviles. Así, hoy en día ya existen más de 100 redes en el mundo que proveen de mensajería

multimedia (MMS), algo desconocido hace sólo unos meses, y empieza a extenderse el envío de imágenes y fotos entre usuarios de terminales móviles.

Estos ejemplos tangibles muestran que ya es real el inicio del cambio de hábitos de consumo de los clientes de las telecomunicaciones fijas y móviles, y su aceptación de las nuevas posibilidades que las tecnologías pueden proporcionarles para mejorar aspectos concretos de su vida personal y profesional. Este hecho es una fuente de prometedoras oportunidades para las empresas que trabajamos para hacer realidad, de forma cada vez más eficiente, los nuevos servicios que ya están demandando sus usuarios potenciales.

Telefónica, y todas las empresas que se encuadran en su Grupo, cuentan con claras ventajas para afrontar esta nueva transformación del sector. En primer lugar, contamos con una visión estratégica bien definida de los pasos que hemos de dar y de las capacidades con las que contamos para abordarlos. En segundo lugar, disfrutamos de una sólida posición financiera, que nos permite disponer de recursos de forma flexible sin comprometer el futuro de la Compañía. Y, en tercer lugar, y quizás más importante, disponemos de acceso a 90 millones de clientes, con los que nos relacionamos día a día a través de nuestras redes de acceso (fijas y móviles) y de distribución comercial.

Por tanto, somos una de las compañías mejor preparadas para impulsar y obtener una parte de los beneficios del desarrollo efectivo de la Sociedad de la Información en todos los mercados en los que estamos presentes. Objetivo éste último, para el que debemos contar con el compromiso de todos los agentes involucrados en este proyecto: usuarios, proveedores de infraestructuras y plataformas, proveedores de aplicaciones y contenidos, y sociedad en general, con especial mención a los Entes Reguladores y de Defensa de la Competencia, que tienen el importante papel de garantizar la existencia de un marco legal estable y predecible, que no ahuyente los capitales necesarios para hacer realidad este proyecto común de Sociedad de la Información.

Telefónica: un Grupo integrado

Y este ambicioso objetivo seguiremos persiguiéndolo desde la convicción de que somos un Grupo de Empresas cohesionadas mediante un conjunto de valores corporativos propios. Nuestros valores nos guían en el esfuerzo de cumplir el compromiso que hemos adquirido con nuestros accionistas, nuestros clientes, nuestros empleados y con la Sociedad. En este ámbito, Telefónica cuenta un proyecto interno de reputación corporativa, que representa una gestión integrada de los principales factores que inciden en el buen nombre del Grupo: ética, valores, visión, gobierno corporativo, responsabilidad corporativa, identidad y cultura.


Telefónica ha adquirido un firme compromiso de lealtad y transparencia con sus accionistas, y desea ser punta de lanza en la adopción de prácticas de buen gobierno. En este sentido, en 2002 se ha aprobado un nuevo Reglamento Interno de Conducta en materia relativa a los mercados de valores y ha tenido lugar la renovación y atribución de nuevas competencias a las comisiones de control del Consejo de Administración. El *Informe Anual en materia de Gobierno Corporativo* de Telefónica recoge estas y otras iniciativas de esta índole que la Compañía ha llevado a cabo durante el ejercicio.

Otra manifestación del compromiso de la Compañía con la transparencia es la elaboración, por primera vez en este ejercicio, del *Informe Anual de Responsabilidad Corporativa*, cuyo objetivo es identificar, medir y comunicar a todos -clientes, empleados, accionistas, inversores, sociedad...- los activos intangibles/no financieros del Grupo Telefónica. Ambos informes demuestran el esfuerzo de Telefónica por aflorar todo el valor de la Compañía.

En definitiva, Telefónica quiere ser la Empresa de Confianza de todos los agentes que se relacionan con ella. Y generar confianza significa hacer lo que decimos: cumplir nuestros compromisos. Con esta cultura basada en la confianza que guía nuestras actuaciones en el día a día queremos que se perciba claramente que Telefónica es una empresa honesta, bien gestionada y con futuro, que informa con transparencia, segura para sus inversores, cercana e imbricada en el tejido social. Telefónica quiere ser *más que una empresa*, una institución que contribuya activamente al desarrollo de los países en los que estamos presentes.

Y, para terminar, quiero transmitirle a Usted, como accionista de Telefónica, el mensaje de que toda la Compañía está enfocada en la mejora de la rentabilidad y que todos nuestros negocios van a contribuir a la misma.

En nombre del Consejo de Administración de Telefónica, le agradezco la confianza que ha depositado en la Compañía y le animo a que siga acompañándonos en este futuro lleno de prometedoras perspectivas que hoy se presenta ante nosotros, y que estamos preparados para aprovechar.



César Alierta
Presidente Ejecutivo
Telefónica S.A.