

# 04

## Accionistas e inversores: rentabilidad y transparencia



# 01

## Canales de comunicación

- Servicio de Atención al Accionista
- Área de Relaciones con Inversores
- [www.telefonica.com/ir](http://www.telefonica.com/ir)
- [www.telefonica.es/accionista](http://www.telefonica.es/accionista)

SESIONES EN LA WEB

680.000

# 02

## Información completa y transparente

- Informe Anual
- Publicación trimestral de resultados
- III Conferencia de Inversores
- Archivos publicados *online*

ARCHIVOS DESCARGADOS

964.302

# 03

## Inversión con criterios responsables

- Relación con analistas e inversores ISR
- Inversión responsable del Fondo de Empleados

PATRIMONIO DEL FONDO DE EMPLEADOS INVERTIDO

con criterios de sostenibilidad **1%**

(1) De acuerdo con la información obtenida a 1 de abril de 2003, de la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (Iberclear), el número de accionistas de Telefónica, S.A., según registros individualizados, a favor tanto de personas físicas como jurídicas, ascendía a 1.693.049 accionistas.

**900 111 004**

Teléfono gratuito de atención al accionista de Telefónica, S.A.

## **01 CANALES DE COMUNICACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES**

El Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica dedica varios de sus artículos a regular los cauces a través de los cuales se establecen las relaciones entre la Compañía y sus accionistas, sean estos accionistas particulares o inversores institucionales, asegurando la mayor transparencia e igualdad de trato en dichas relaciones.

### **a) Áreas responsables de la comunicación con los accionistas e inversores**

Telefónica creó en 1997 el Servicio de Atención al Accionista con el objetivo de establecer una comunicación transparente y fluida con los más de un millón seiscientos mil accionistas particulares<sup>1</sup>. Actualmente, el Servicio de Atención al Accionista cuenta con casi 200.000 accionistas registrados, que cuentan con toda la información del Grupo Telefónica, tanto de resultados como de cualquier hecho societario que pueda ser relevante para su inversión. El soporte físico utilizado es la revista trimestral del accionista de Telefónica, llamada *Acción Telefónica*, de la que en 2003 se han distribuido 660.000 ejemplares.

Con el fin de dar una atención personalizada a los inversores institucionales, Telefónica dispone de una Área de Relaciones con Inversores, a través de la cual mantiene una comunicación fluida con los mercados financieros nacionales e internacionales. Su función principal es la de explicar las principales acciones estratégicas, organizativas, operativas y de negocio de la Compañía, facilitando la formación de expectativas sobre su desempeño futuro, contribuyendo así a la adecuada fijación del precio de los valores emitidos por la Compañía.

### **b) Canales de comunicación con accionistas e inversores**

Durante el año 2003, se ha realizado un importante trabajo de revisión de la página web de Telefónica en lo que se refiere a comunicación de in-

formación relevante para accionistas e inversores. Con el fin de reforzar los canales existentes de atención *online* para accionistas e inversores institucionales y dar cumplimiento a las exigencias de la Ley de Transparencia, se ha creado una nueva sección dedicada específicamente a cuestiones de Gobierno Corporativo, incorporando nuevos contenidos y reestructurando la información existente hasta la fecha. En su conjunto, estas páginas han recibido un total de 680.000 visitas (sesiones) a lo largo de 2003 ([www.telefonica.com/ir](http://www.telefonica.com/ir) y [www.telefonica.es/accionista](http://www.telefonica.es/accionista))

Telefónica dispone de un Teléfono Gratuito de Atención al Accionista que respondió 105.936 consultas en el año 2002. Telefónica Móviles, Terra y TPI también ofrecen el mismo servicio a sus accionistas. Junto a las llamadas al teléfono de atención gratuita se han atendido 4.953 consultas recibidas a través del correo electrónico y/o correo postal, cantidad a la que hay que añadir las 650, de Telefónica Móviles y las 25, de Terra.

En el año 2003 se ha mantenido un alto nivel de actividad con inversores institucionales y analistas financieros, a través de presentaciones en foros, reuniones y audioconferencias, organización de *roadshows* en las principales plazas financieras y la celebración de la III Conferencia Anual de Inversores.

- Se han celebrado reuniones con cerca de 350 instituciones de inversión, destacando ocho *roadshows* en Europa, Estados Unidos y Brasil, en los que se mantuvieron reuniones con cerca de 200 inversores.
- 283 inversores y analistas participaron en la III Conferencia de Inversores, celebrada en Madrid en octubre de 2003.
- Audioconferencias trimestrales de presentación de resultados, con una audiencia anual de 563 inversores por teléfono y 567, por Internet.
- Envíos de información a analistas e inversores previamente registrados. En concreto, du-

durante el año 2003 se enviaron 231 comunicados. Por su parte, Telefónica Móviles realizó 88 envíos y Terra, 30.

- Participación en las principales conferencias sectoriales de renta fija y variable organizadas por instituciones financieras de las principales plazas europeas y norteamericanas.
- Presentación de la Compañía a los accionistas minoristas en los foros BOLSALIA celebrados en Madrid, Barcelona y Valencia durante 2003.

Los accionistas cuentan con el apoyo de la Oficina del Accionista en todas las cuestiones referentes a la Junta General de Accionistas. En la de Telefónica S.A., celebrada en el año 2003, se gestionaron 69.467 delegaciones de voto para su representación.

La Junta General de Accionistas supone una oportunidad para que los accionistas que lo deseen puedan formular sus consultas a los Administradores de la Compañía, como confirman las 15 intervenciones de accionistas en la Junta General celebrada en 2003.

Complementariamente, Telefónica pone todos sus canales de comunicación al servicio de sus accionistas para que puedan hacer consultas relativas a la Junta (23%, a través del Teléfono de Atención al Accionista).

Tanto las consultas que realizan los accionistas particulares, como las opiniones de los analistas e inversores institucionales, son analizadas cualitati-

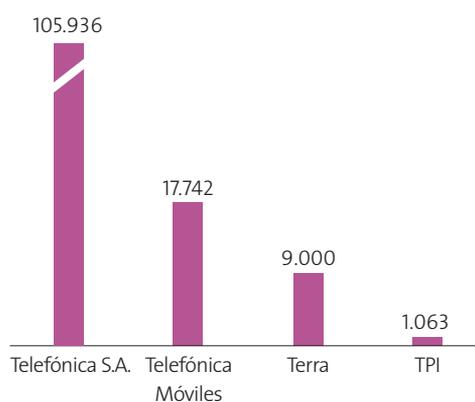
#### ACCIONISTAS MINORISTAS REGISTRADOS

(Datos en unidades)

Empresa	Nº accionistas minoristas registrados
Telefónica, S.A.	194.139
Telefónica Móviles	8.030
Terra	108

#### CONSULTAS ATENDIDAS EN LOS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL ACCIONISTA

(Datos en unidades)



#### DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS DE ATENCIÓN AL ACCIONISTA DE TELEFÓNICA, S.A.

(Datos en porcentaje)

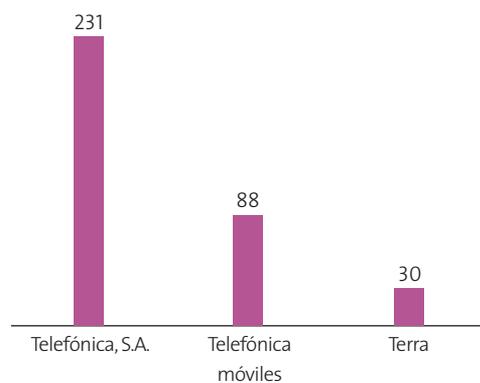


#### DELEGACIONES DE VOTO CANALIZADAS PARA LA JUNTA DE ACCIONISTAS

(Datos en unidades)

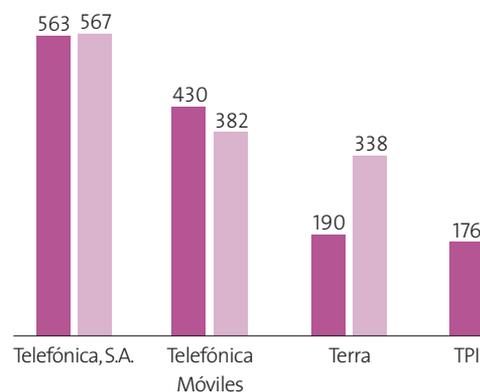
Empresa	Nº delegaciones de voto en su JGA
Telefónica, S.A.	69.467
Telefónica Móviles	444
Terra	13.682

**COMUNICADOS DE INFORMACIÓN  
A LA COMUNIDAD FINANCIERA**  
(Datos en unidades)



**SEGUIMIENTO DE LAS PRESENTACIONES  
DE RESULTADOS**

■ Número de asistentes por audioconferencia  
■ Número de asistentes por webcast



va y cuantitativamente con el fin de tener informada a la dirección de la Compañía acerca de las preocupaciones y opiniones de sus inversores.

La política de transparencia e información del Grupo Telefónica hacia sus accionistas e inversores se

ha visto refrendada con el reconocimiento en el ámbito internacional:

- Mejor desempeño de Relaciones con Inversores a nivel europeo de telecomunicaciones (2003, Thomson Extel Survey).
- Mención especial Best Financial Media Relations, otorgado por IR Magazine Eurozone Awards 2003, como una de las empresas que mejores relaciones mantiene con los medios financieros.
- Mención a la Información Financiera en el *Value Reporting Review* realizado por PwC.
- Premio a la mejor web del Ibx 35, otorgada por la revista Dinero el 5 de febrero de 2003.
- Los premios TOP 5 y POP+ del concurso AMERI-MZ Consult 2003 fueron otorgados al sitio web *Relación con Inversionistas* (RI) de Telefónica CTC Chile.
- Por segundo año consecutivo, el área de Relación con los Inversionistas de Telefónica CTC Chile obtuvo el premio «IR Magazine Awards».

**02 INFORMACIÓN COMPLETA Y TRANSPARENTE**

El eje de la comunicación con analistas e inversores es el Informe anual, que en su edición de 2002 tuvo 150.000 consultas a través de la página web y 270.000 transferencias de ficheros electrónicos, además de una tirada en papel de 31.500 ejemplares. En 2003, se ha incluido en la web de Telefónica una versión *online* de todos los informes anuales publicados por Telefónica desde su fundación, en 1924.

El área de Relaciones con Inversores es la encargada de diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación hacia los mercados financieros nacionales e internacionales. En ella, destaca la publicación trimestral de los estados financieros de Telefónica que, cumpliendo requisitos de transparencia y equidad, utiliza diversos canales de

distribución: página web, registro en la CNMV, publicación en la revista *Acción* y realización de audioconferencias. Un dato que refleja el interés por esta información es la descarga de información a través de la web, que supera las 240.366 descargas.

Telefónica convocó la III Conferencia de Inversores en octubre de 2003, con el fin de acercar los equipos gestores de las distintas líneas de negocio a la comunidad financiera. Las presentaciones que se realizaron en la misma y se publicaron en la página web, realizándose un total de 92.349 descargas.

En cumplimiento de lo previsto por la legislación, Telefónica pone en conocimiento de todos y cada uno de los organismos reguladores de los mercados en los que se negocian sus valores la información puntual relativa a cualquier acontecimiento significativo que se produce en relación con sus negocios. Durante el ejercicio 2003, se ha realizado un total de 66 comunicaciones.

La Compañía ha facilitado información a través de los distintos folletos informativos publicados, tanto los anuales, en los que se facilita una información completa y exhaustiva sobre la Compañía, como en los reducidos, que se han registrado ante

organismos reguladores de los mercados de valores con ocasión de operaciones concretas.

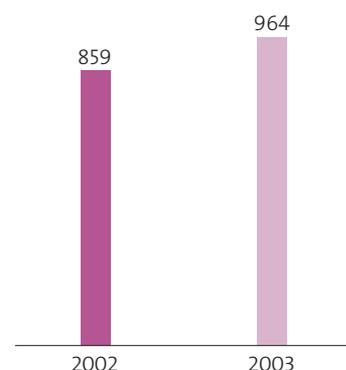
Las empresas del Grupo Telefónica publicaron casi 400 archivos dirigidos a los accionistas a lo largo del año 2003. El volumen de información descargada durante el año 2003, fue de 964.302 archivos.

Telefónica renovó en 2003 el Portal del Accionista, ofreciendo a inversores y accionistas particulares información económico-financiera sobre el Grupo Telefónica y varias secciones de interés, entre las que destacan:

- La Bolsa Hoy, con la cotización de las empresas del Grupo, la posibilidad de hacer gráficos comparativos, análisis, etcétera.
- La Agenda del Accionista, que contiene información sobre convocatorias, presentaciones y eventos importantes.
- Últimas Noticias, donde se publican las informaciones de mayor interés (resultados, tarifas, productos, etcétera).
- Un *ticker* con cotizaciones en tiempo casi real, con la posibilidad de poder personalizarlo incluyendo aquellas empresas e índices del mercado que les interesen.

#### INFORMACIÓN DESCARGADA POR INVERSORES DE TELEFÓNICA, S.A.

(Datos en miles de descargas)



#### COMUNICACIONES DE ACONTECIMIENTOS SIGNIFICATIVOS

(Datos en unidades)

Tipo de información	Número
Operaciones de inversión y desinversión de carácter estratégico	12
Presentaciones de resultados trimestrales	10
Cambios en el Consejo de Administración y otros órganos de gobierno e información relevante sobre Gobierno Corporativo	6
Presentaciones sobre la Compañía	9
Información sobre estrategia, objetivos y acuerdos de carácter estratégico	8
Pleitos, litigios, expedientes sancionadores relevantes	1
Otras comunicaciones sobre hechos relevantes	20
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

### FOLLETOS REGISTRADOS POR TELEFÓNICA EN EL EJERCICIO 2003

Folleto	Organismo	Fecha
Folleto Informativo Continuado referido al ejercicio 2002	Comisión Nacional del Mercado de Valores (España)	16 / septiembre / 2003
Folleto Informativo reducido relativo a la Oferta Pública de Adquisición de Acciones formulada por Telefónica sobre el total de acciones de Terra Networks	Comisión Nacional del Mercado de Valores (España)	19 / junio / 2003
Folleto informativo anual en formato 20F	Securities Exchange Comission (EEUU)	30 / junio / 2003
Folleto Informativo anual IAN	Comissao de Valores Mobiliarios (Brazil)	16 / julio / 2003
Folleto informativo anual S.R.S Tokyo Stock Exchange	Japan Securities and Clearing Corporation	30 / junio / 2003
Folletos informativos relativos a dos ampliaciones de capital con cargo a reservas de libre disposición	Comisión Nacional del Mercado de Valores (España)	16 / enero / 2003 27 / febrero / 2003
Folleto informativo reducido relativo al Programa de Pagarés de Empresa de Telefónica	Comisión Nacional del Mercado de Valores (España)	18 / diciembre / 2003

- Información de los hechos relevantes y otras comunicaciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) e información sobre Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A.

Telefónica a los asistentes a la III Conferencia de Inversores.

- Respuesta a más de 25 cuestionarios de información no financiera por parte de inversores y analistas, con criterios de inversión socialmente responsable.

### 03 INVERSIÓN CON CRITERIOS RESPONSABLES

Durante el ejercicio 2003, Telefónica ha venido manteniendo una actitud proactiva hacia la comunidad de analistas e inversores que trabajan con criterios de inversión socialmente responsable, como se puede deducir de los siguientes datos:

- Entrega de una presentación acerca de la estrategia de Responsabilidad Corporativa de

- Participación en la iniciativa Carbon Disclosure Project, 2003.

- Publicación del primer Informe de Responsabilidad Corporativa de Telefónica.

- Diez encuentros y/o audioconferencias con inversores y analistas con criterios de responsabilidad corporativa.

Durante 2003, Telefónica ha reafirmado su presencia en el índice FTSE4Good. Sin embargo, y a pesar de la mejora obtenida por Telefónica en la evaluación para su inclusión en el Dow Jones Sustainability Index, Telefónica no fue incluida en su revisión 2003, penalizada por la reducción de diez a siete en el número de compañías de telecomunicaciones incluidas en su índice sectorial.

De forma complementaria, los fondos de empleo del Grupo Telefónica (gestionados por Fonditel), con el conocimiento de sus correspondientes Comisiones de Control, tienen el objetivo de realizar inversiones de una cuantía equivalente al 1% de su patrimonio en fondos denominados éticos, sostenibles o responsables. El patrimonio total de Fonditel asciende a 3.800 millones de euros, correspondientes a empleados de Telefónica de España, y 120 millones de euros, correspondiente a los de Fonditel B, que agrupa al resto de las compañías del Grupo Telefónica.

A diciembre de 2003, este objetivo se ha instrumentado a través de Fondos que invierten con criterios de Responsabilidad Social, en relación a cuestiones de sostenibilidad, medioambientales y de buen gobierno de las compañías, por un importe equivalente a la mitad del compromiso. El resto se realizará en 2004, en dos proyectos: uno de vivienda social y otro de carácter medioambiental.

Estas inversiones se realizan siempre con objetivos de obtención de rentabilidad suficiente y control del riesgo, como cualquier otra inversión. Los planes de empleo del Grupo Telefónica, gestionados por Fonditel Pensiones, han sido galardonados como los mejores planes de empleo españoles y uno de los finalistas entre los mejores planes de empleo europeos (Premios IPE), recibiendo el máximo reconocimiento por tercer año consecutivo. Esto supone un hito que confirma los excelentes resultados en rentabilidad que Fonditel Pensiones está consiguiendo en su gestión.