

## Resultados

---



En 2011 la Compañía registró un nivel récord de flujo libre de caja, situándose en 9.270 millones de euros, con un sólido incremento interanual del 9,5%, compatible con un fuerte esfuerzo inversor en un entorno de operaciones adverso. En este difícil contexto, la Compañía alcanzó los objetivos de ingresos, margen OIBDA y CapEx, fijados para 2011.

La ganancia neta móvil en el trimestre registró un volumen récord de 7,8 millones de accesos y los accesos de banda ancha móvil se multiplicaron por 1,6 veces respecto al cierre de 2010 hasta 38 millones. El segmento contrato representa ya un tercio de los accesos móviles del Grupo. Telefónica Latinoamérica, con un crecimiento interanual orgánico de accesos del 10%, se consolidó como principal contribuidor a la expansión de accesos de Telefónica.

Los ingresos se situaron en 62.837 millones de euros en 2011, con un crecimiento interanual del 3,5% y del 4,8% excluyendo el impacto de la reducción de las tarifas de interconexión. Telefónica Latinoamérica representó el 47% de los ingresos consolidados, manteniéndose como motor de crecimiento de la Compañía. Los ingresos de datos móviles supusieron más del 31% de los ingresos de servicio móvil y crecieron un 19,0% en términos orgánicos respecto a 2010, impulsados por la rápida expansión de los ingresos de datos no-SMS, que representaron más del 52% de los ingresos de datos totales.

La Compañía mantuvo una alta rentabilidad, con un margen OIBDA subyacente del 36,1%, a pesar de la mayor actividad comercial. El impacto negativo de la regulación restó 188 millones de euros al OIBDA de 2011.

# Datos financieros seleccionados



## Telefónica. Datos financieros seleccionados

Datos no auditados (Millones de euros)	Enero-Diciembre		% Var			
	2011	2010	Reportado	Orgánico	Guidance 2011	Cumplimiento Guidance
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>62.837</b>	<b>60.737</b>	<b>3,5</b>	<b>0,1</b>	<b>"hasta un 2%"</b>	<b>0,1</b>
Telefónica España	17.284	18.711	(7,6)	(7,6)		
Telefónica Latinoamérica	29.237	25.756	13,5	5,0		
Telefónica Europa	15.524	15.724	(1,3)	(1,6)		
<b>OIBDA</b>	<b>20.210</b>	<b>25.777</b>	<b>(21,6)</b>	<b>(5,1)</b>		
Telefónica España	5.072	8.520	(40,5)	(12,0)		
Telefónica Latinoamérica	10.941	13.713	(20,2)	(1,4)		
Telefónica Europa	4.233	4.080	3,8	(2,5)		
<b>Margen OIBDA</b>	<b>32,2%</b>	<b>42,4%</b>	<b>(10,3 p.p.)</b>	<b>(2,0 p.p.)</b>	<b>"rango alto de los 30"</b>	<b>36,1%</b>
Telefónica España	29,3%	45,5%	(16,2 p.p.)	(2,2 p.p.)	Erosión limitada respecto a 2010	(2,0 p.p.)
Telefónica Latinoamérica	37,4%	53,2%	(15,8 p.p.)	(2,4 p.p.)		
Telefónica Europa	27,3%	25,9%	1,3 p.p.	(0,3 p.p.)		
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>10.064</b>	<b>16.474</b>	<b>(38,9)</b>	<b>(9,6)</b>		
Telefónica España	2.984	6.511	(54,2)	(16,8)		
Telefónica Latinoamérica	6.157	9.759	(36,9)	(4,3)		
Telefónica Europa	1.116	879	27,0	(0,9)		
<b>Resultado neto</b>	<b>5.403</b>	<b>10.167</b>	<b>(46,9)</b>			
<b>Resultado neto básico por acción (euros)</b>	<b>1,20</b>	<b>2,25</b>	<b>(46,7)</b>			
<b>Inversión (CapEx)</b>	<b>10.224</b>	<b>10.844</b>	<b>(5,7)</b>	<b>3,3</b>	<b>- 9.000</b>	<b>8.819</b>
Telefónica España	2.914	2.021	44,2 2,6	(12,6)		
Telefónica Latinoamérica	5.299	5.455	(2,9)	6,6		
Telefónica Europa	1.705	3.152	(45,9)	(3,8)		
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>9.986</b>	<b>14.933</b>	<b>(33,1)</b>	<b>(9,8)</b>	<b>- 9.000</b>	<b>8.819</b>
Telefónica España	2.158	6.499	(66,8)	(16,5)		
Telefónica Latinoamérica	5.641	8.258	(31,7)	(6,9)		
Telefónica Europa	2.528	928	n.s.	(1,5)		

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 2010 y 2011 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.
- Cifras en millones de euros. El CapEx incluye, en el segundo trimestre de 2011, 417 por la adquisición de espectro en Brasil (349) y Costa Rica (68); 37 por la adquisición de espectro en Colombia en el cuarto trimestre de 2011 y 842 por el espectro adquirido en España en 2011. El CapEx de 2010 incluye 1.379 por la adquisición de espectro en Alemania en el segundo trimestre de 2010 y 1.237 por la adquisición de espectro en México en 2010.
- T. España:** Cifras en millones de euros. OIBDA, margen OIBDA, OI y OpCF de T. España incluyen el impacto de 40, en concepto de plusvalías, por la venta de activos no estratégicos en el cuarto trimestre de 2011 (73 en 2011) y la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España (2.591) en el tercer trimestre de 2011 y 202 en el cuarto trimestre de 2010. Adicionalmente, en 2010 los resultados de la Compañía en términos reportados estuvieron afectados por: la contabilización del Servicio Universal (95 en ingresos y 31 en OIBDA; 38 en ingresos y 13 en OIBDA en el cuarto trimestre), la venta de derechos de aplicaciones (101 tanto en ingresos como en OIBDA; 49 en el cuarto trimestre) y la recuperación de insolvencias (20 en OIBDA). En 2011 se han contabilizado en concepto de Servicio Universal 35 en ingresos y 13 en OIBDA en el cuarto trimestre.
- T. LatAm:** Los resultados de 2011 de T. Latinoamérica 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 OIBDA, margen OIBDA, OI y OpCF de T. Latinoamérica están impactados por la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom (3.797 millones de euros en el tercer trimestre de 2010) y por unos gastos de carácter no recurrente de reestructuración fundamentalmente asociados a planes de adecuación de plantilla y compromisos en Vivo a su valor razonable a las actuaciones de carácter social de la Fundación Telefónica por importe de 410 en el cuarto trimestre de 2010.
- T. Europa:** Cifras en millones de euros. El OIBDA, margen OIBDA, OI y OpCF de T. Europa recogen una plusvalía de 61 por la venta de Manx Telecom en el segundo trimestre de 2010 y está impactado por unos gastos de reestructuración de 202 en el tercer trimestre del 2010 y 118 en el cuarto trimestre de 2010.
- Criterio orgánico:** En términos financieros, se asumen tipos de cambio promedio constantes de enero-diciembre 2010 y se excluye el impacto de cambios en el perímetro de consolidación y el impacto del ajuste por hiperinflación en Venezuela. A estos efectos, en enero-diciembre 2010 se incluye la consolidación global de Vivo, HanseNet y Tuenti y se excluye el impacto positivo derivado de la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom, así como los resultados de Manx Telecom. Adicionalmente, se excluye de OIBDA y OI de 2010 el impacto derivado de la plusvalía obtenida por la venta de Manx Telecom, registrada en el segundo trimestre de 2010, así como los gastos de carácter no recurrente de reestructuración fundamentalmente asociados a planes de adecuación de plantilla y compromisos en firme ligados a las actuaciones de carácter social de la Fundación Telefónica, registrados en la segunda mitad de 2010. A nivel de OIBDA, en enero-diciembre 2011 se excluye el impacto positivo derivado de la venta parcial de nuestra participación económica en Portugal Telecom y la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España. Los resultados de la operación de Costa Rica se excluyen del cálculo del crecimiento orgánico. El CapEx de Telefónica excluye los Programas de Eficiencia Inmobiliaria de T. España, los compromisos inmobiliarios asociados a la nueva sede de Telefónica en Barcelona e inversiones en espectro. 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. Asimismo, los resultados de 2011 incluyen desde el mes de septiembre, y con efectos retroactivos desde el 1 de agosto de 2011, la consolidación global de Acens Technologies.
- Criterio guidance:** el guidance de 2011 asume tipos de cambio constantes de 2010 (promedio de 2010) y excluye el impacto del ajuste por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios. A nivel de OIBDA, se excluyen saneamientos, plusvalías/pérdidas por la venta de compañías e impactos no recurrentes materiales, fundamentalmente relacionados con gastos de reestructuración. Los resultados de la operación de Costa Rica se excluyen del cálculo del guidance. El CapEx del Grupo Telefónica excluye los Programas de Eficiencia Inmobiliaria de T. España, los compromisos inmobiliarios asociados a la nueva sede de Telefónica en Barcelona e inversiones en espectro.

# Enero-Diciembre 2011

## Índice

<b>Telefónica</b>	50	Accesos
	51	Resultados Consolidados
	56	Datos Financieros
<b>Resultados por Unidad de Negocio</b>	63	<b>Telefónica Latinoamérica</b>
	64	Brasil
	66	Argentina
	67	Chile
	68	Perú
	70	Colombia
	71	México
	72	Venezuela
	72	Centroamérica
	73	Ecuador
	82	<b>Telefónica España</b>
	83	Negocio fijo
	84	Negocio móvil
	88	Telefónica Europa
	88	Telefónica Reino Unido
	90	Telefónica Alemania
	91	Telefónica República Checa
	92	Telefónica Irlanda
	98	Otras Sociedades
<b>Anexos</b>	100	<b>Participaciones más significativas de Telefónica y sus filiales</b>
	101	Cambios en el Perímetro

# Telefónica Accesos

## Telefónica Accesos

Datos no auditados (Miles)	2011	2010	% Var
<b>Accesos Clientes Finales</b>	301.311,8	282.994,9	6,5
Accesos de telefonía fija <sup>1</sup>	40.119,2	41.355,7	(3,0)
Accesos de datos e internet	19.134,2	18.611,4	2,8
Banda estrecha	909,2	1.314,1	(30,8)
Banda ancha <sup>2</sup>	18.066,3	17.129,6	5,5
Otros <sup>3</sup>	158,7	167,8	(5,4)
Accesos móviles	238.748,6	220.240,5	8,4
Prepago	162.246,9	151.273,9	7,3
Contrato	76.501,7	68.966,6	10,9
TV de Pago <sup>4</sup>	3.309,9	2.787,4	18,7
<b>Accesos Mayoristas</b>	5.296,0	4.637,4	14,2
Bucle Alquilado	2.928,7	2.529,2	15,8
Bucle Compartido	205,0	264,0	(22,3)
Bucle Desagregado	2.723,7	2.265,3	20,2
Mayorista ADSL <sup>5</sup>	849,3	687,4	23,5
Otros <sup>6</sup>	1.518,0	1.420,7	6,8
<b>Total Accesos</b>	<b>306.607,8</b>	<b>287.632,3</b>	<b>6,6</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". Incluye Voz sobre IP y ADSL Libre.

2 ADSL, satélite, fibra óptica, cable modem y circuitos de banda ancha.

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

4 Incluye 153 mil clientes de TVA a partir de junio de 2011.

5 Incluye bucles alquilados por T. Alemania y T. Reino Unido.

6 Circuitos cuyo cliente final son operadoras. Incluye Alquiler Mayorista de Línea Telefónica (AMLT) en España.

### Notas:

El crecimiento interanual de los accesos está afectado por la inclusión de los accesos de HanseNet a partir de marzo de 2010 y la exclusión de los accesos de Manx Telecom desde el 1 de julio de 2010.

# Telefónica

## Resultados consolidados

A pesar de la nueva estructura organizativa de Telefónica aprobada en el mes de septiembre de 2011, la Compañía ha continuado reportando sus resultados correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2011 de acuerdo a la estructura organizativa previa y en base a la cual se han fijado los objetivos para el conjunto del año y se han reportado los resultados de la primera mitad del año.

La estructura organizativa de Telefónica por unidades de negocio, Telefónica España, Telefónica Latinoamérica y Telefónica Europa, de acuerdo con el modelo de gestión regional e integrado, determina que la estructura jurídica de las sociedades no sea relevante para la presentación de la información financiera de la Compañía.

En este sentido, se presentan los resultados operativos de cada una de dichas unidades de negocio, con independencia de su estructura jurídica. Con objeto de presentar la información por regiones se han excluido de los resultados operativos de cada región aquellos gastos e ingresos derivados de las facturaciones entre compañías que forman parte del perímetro de consolidación de Telefónica por el uso de la marca y acuerdos de gestión, y se incorporan a nivel regional los proyectos gestionados de manera centralizada. Esta forma de presentación no afecta a los resultados consolidados de Telefónica.

En línea con esta organización, Telefónica ha incorporado en Telefónica España, Telefónica Latinoamérica y Telefónica Europa toda la información correspondiente a los negocios de telefonía fija, móvil, cable, datos, Internet y televisión de acuerdo con su localización geográfica. Dentro del epígrafe "Otras sociedades" se incluye el negocio de Atento, así como otras sociedades del Grupo y las eliminaciones del proceso de consolidación.

Con efectividad 1 de enero de 2011, y de acuerdo con el esquema organizativo aprobado por la Compañía en septiembre de 2010, Telefónica Europa, además de los negocios en Reino Unido, Alemania, Irlanda República Checa y Eslovaquia, también incluye en su perímetro de consolidación Telefónica International Wholesale Services (TIWS) y Telefónica North America (TNA), cuyas actividades se centran principalmente en la provisión de servicios al área de multinacionales y de servicios mayoristas de telecomunicaciones a nivel global a operadores internacionales de voz fijos y móviles, ISPs y

En un ejercicio marcado por un escenario macroeconómico adverso, fuerte intensidad competitiva y efectos negativos derivados de la regulación, Telefónica ha obtenido unos sólidos resultados, alcanzando los objetivos de ingresos, margen OIBDA y CapEx fijados para 2011, gracias a la elevada diversificación de sus operaciones.

En este entorno, Telefónica ha continuado avanzando en su estrategia de captar el crecimiento en sus mercados, siendo importante destacar el fuerte incremento de la actividad de la Compañía en la segunda mitad del año 2011, derivado del reenfoque comercial y de los cambios introducidos en la oferta comercial en los principales países de operaciones.

Esta estrategia se ha traducido en un incremento en los **accesos** totales de casi un 7% interanual en términos orgánicos, hasta

proveedores de contenidos. En 2010 ambas sociedades se integraban dentro del perímetro de consolidación de Telefónica Latinoamérica. Para facilitar una comparación homogénea de la información, los resultados económico-financieros de Telefónica Europa y de Telefónica Latinoamérica correspondientes al ejercicio 2010 se han reexpresado, reflejando este nuevo esquema organizativo con efecto desde el 1 de enero de 2010. Este cambio no tiene ningún impacto en los resultados consolidados de Telefónica.

Por otro lado, en Brasil, con el objetivo de que los ingresos del negocio fijo y móvil reflejen una evolución más clara de cada negocio con independencia de la contabilización que se deriva de la propiedad de las licencias, se han reclasificado, a partir del cuarto trimestre de 2011 y con efecto retroactivo desde el 1 de enero de 2010, ingresos asociados a la larga distancia, de forma que los ingresos por el servicio de larga distancia originado en la red móvil se consideran ingresos del negocio móvil, y los originados en la red fija, como ingresos del negocio fijo, presentándose además netos de eliminaciones "inter-compañía". Esta reclasificación no tiene efecto a nivel de los resultados consolidados de Brasil.

Finalmente, en el contexto de una creciente gestión integrada de los negocios fijo y móvil en Latinoamérica, y con el objetivo de facilitar la comprensión y el seguimiento de la evolución económica financiera de las operaciones de la Compañía en los mercados en los que está presente en la región y evitar distorsiones que, sin afectar a los resultados de Telefónica Latinoamérica en cada uno de estos países, puedan llevar a una interpretación errónea de la evolución individual de cada uno de los negocios, especialmente a nivel de gastos operativos e inversión, a partir del primer trimestre de 2011 la Compañía ha decidido publicar los datos financieros seleccionados correspondientes a Telefónica Latinoamérica consolidados por país, facilitando únicamente por negocio la apertura de los ingresos. Las variables operativas no sufren variación.

### La estructura organizativa de gestión regional de Telefónica determina que no sea relevante para la presentación de la información financiera de la Compañía

alcanzar 306,6 millones a finales de 2011, con un impulso significativo de los clientes de contrato y de banda ancha móvil. Cabe destacar la aceleración en el crecimiento de accesos de la Compañía en el segundo semestre del año, obteniéndose una ganancia neta cercana a 13 millones de accesos (un 72% superior a la registrada en el primer semestre de 2011, y más que duplicando la registrada en el segundo semestre de 2010). Por geografías, destaca especialmente Telefónica Latinoamérica que, con un crecimiento interanual orgánico de accesos del 10%, se consolida como principal contribuidor a la expansión de los accesos de Telefónica.

↳ Los accesos **móviles** se sitúan en 238,7 millones en 2011, con un incremento interanual del 8% en términos orgánicos, tras acelerarse su crecimiento en la segunda mitad del año, registrándose en

este periodo y excluyendo las desconexiones realizadas en el año, una ganancia neta cercana a 13 millones de accesos (1,8 veces la obtenida en el primer semestre del año y 1,4 veces la registrada en el segundo semestre de 2010). Cabe destacar igualmente la ganancia neta registrada en el último trimestre, que marca un récord en el año (7,8 millones de accesos, excluyendo la desconexión de 1 millón de accesos de prepago inactivos en Brasil en diciembre), y aumenta un 45% en términos anuales (+59% respecto al trimestre anterior).

El foco de la Compañía en captar los clientes de mayor valor se traduce en un sostenido aumento del segmento **contrato** (+11% interanual), que supone casi un tercio de la base total de accesos móviles. Así, el peso del segmento contrato en la ganancia neta total se aproxima al 40% en el conjunto del ejercicio 2011, con cifras superiores al 100% en Telefónica España y en Telefónica Europa. En Latinoamérica cabe destacar el liderazgo de la Compañía en clientes de contrato, contando Telefónica con la mayor base de clientes de la región.

Los accesos de **banda ancha móvil** -accesos que tienen contratada una tarifa de datos y que, por tanto, son usuarios activos del servicio- superan los 38 millones a finales de 2011 (+61% interanual), con una penetración del 16% sobre el total de accesos móviles (+5 p.p. respecto a diciembre de 2010). Telefónica Europa alcanza una penetración del 31%, seguida de Telefónica España (29%), mientras que cabe destacar el enorme potencial de penetración de estos servicios en Telefónica Latinoamérica (10%).

La apuesta diferencial de la Compañía por el negocio de datos se refleja en el sostenido aumento de estos ingresos, que presentan un crecimiento interanual del 19,0% en términos orgánicos, superando el 31% de los ingresos de servicio móvil en 2011. Destaca el fuerte aumento de los ingresos de datos no-SMS (+37,5% interanual en términos orgánicos), que ya suponen más del 52% de los ingresos de datos totales.

- ↳ Los accesos minoristas de Internet de **banda ancha fija** suman un total de 18,0 millones (+5% interanual). La estrategia de paquetización de servicios de voz, banda ancha y televisión ha demostrado ser una palanca clave en el control del churn, incrementándose gradualmente, tanto en España como en Latinoamérica, el porcentaje de accesos de banda ancha fija minorista con paquetes de doble o triple oferta, hasta alcanzar en torno al 90% en 2011.
- ↳ Los accesos de **TV de pago** se sitúan en 3,3 millones en 2011 (+19% interanual), mostrando un repunte en su crecimiento, fundamentalmente gracias al éxito del reposicionamiento comercial del servicio en Latinoamérica, donde la ganancia neta obtenida en 2011 triplica la obtenida en 2010, a la inclusión de los clientes de TVA en Brasil desde el mes de junio y a la favorable evolución comercial registrada en España en el segundo semestre del año.
- ↳ Los accesos de **telefonía fija tradicional** totalizan 40,1 millones, lo que supone un descenso de un 3% interanual, que se ha mantenido estable a lo largo del año.

Debe recordarse que Vivo consolida sus resultados por integración global a partir del mes de octubre de 2010 (anteriormente los

Continúa incrementándose el peso de los servicios con mayor potencial de crecimiento como la banda ancha y móvil hasta superar el 26% de los ingresos consolidados de Telefónica

resultados de Vivo se consolidaban proporcionalmente), impactando 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 2011 se sitúa en 62.837 millones de euros, con un avance interanual del 3,5%, impulsado por las mayores ventas de Telefónica Latinoamérica (+13,5% interanual). Los cambios en el perímetro de consolidación explican 4,1 p.p. de este crecimiento, mientras que los tipos de cambio restan 0,7 p.p. al crecimiento.

En términos orgánicos, los ingresos aumentan un 0,1% en 2011, impactados negativamente por los recortes de las tarifas de interconexión móvil en todas las geografías, que restan 842 millones de euros a dicho crecimiento. Excluyendo este impacto regulatorio, el crecimiento en términos orgánicos de 2011 se habría situado en el 1,4% (+4,8% en términos reportados).

Por servicios, continúa incrementándose el peso de los servicios con mayor potencial de crecimiento (banda ancha fija y móvil, servicios sobre la conectividad), hasta superar el 26% de los ingresos consolidados de Telefónica (+3 p.p. respecto a cierre de 2010). La aportación de estos servicios compensa la menor contribución de los ingresos tradicionales de accesos y voz.

Por regiones, los ingresos de Telefónica Latinoamérica suponen ya el 47% de los ingresos consolidados (+4 p.p. respecto a 2010) y se mantienen como motor de crecimiento y mayor contribuidor a los ingresos consolidados en términos orgánicos (+2,2 p.p.). Los ingresos de Telefónica Europa suponen el 25% de los ingresos consolidados, mientras que Telefónica España representa alrededor del 28%, mostrando en ambos casos descensos interanuales de 1,2 p.p. y 3,3 p.p., respectivamente.

Los **gastos por operaciones** consolidados ascienden a 44.501 millones de euros en 2011. Cabe recordar que la evolución interanual de estos gastos en términos reportados (+10,2%) está afectada fundamentalmente por el incremento de gastos de personal (+31,8% interanual) como resultado de:

- ↳ gastos de carácter no recurrente de reestructuración por importe de 1.262 millones de euros en el segundo semestre de 2010, fundamentalmente derivados de planes de adecuación de plantilla en diversas compañías (658 millones de euros) y de compromisos en firme ligados a las actuaciones de carácter social de la Fundación Telefónica (400 millones de euros, de los que 280 millones se registraron en Telefónica S.A. y el resto en Telefónica Latinoamérica).
- ↳ la provisión por gastos de reestructuración de plantilla registrada en el tercer trimestre de 2011 (2.671 millones de euros a nivel consolidado), ligada al expediente de regulación de empleo aprobado por la Compañía en España. Conviene recordar que esta provisión no ha supuesto salida de caja en el ejercicio.

En términos orgánicos, los gastos por operaciones presentan un crecimiento interanual del 3,2%, explicado por:

- ↳ Los **aprovisionamientos** totalizan 18.256 millones de euros y aumentan un 1,3% en términos orgánicos respecto a 2010 (+3,7% en términos reportados) como resultado del mayor consumo de terminales en las tres regiones asociado a la creciente adopción de "smartphones" que, no obstante, se ve compensado en parte por los menores gastos de interconexión móvil.

- Los **gastos por servicios exteriores** alcanzan 13.019 millones de euros y aumentan un 4,4% interanual en términos orgánicos (+6,5% reportado), fundamentalmente procedentes de Telefónica Latinoamérica, como resultado del mayor esfuerzo en atención al cliente, mayores gastos comerciales en un entorno de fuerte crecimiento de la actividad comercial, y mayores gastos ligados al despliegue de red 3G.
- Los **gastos de personal** se sitúan en 11.080 millones de euros y crecen un 6,2% en términos orgánicos, principalmente procedentes de Latinoamérica, tras la internalización de personal realizada en Brasil en 2010 y la revisión salarial en junio de 2011 y la mayor inflación en algunos mercados de la región.

La plantilla promedio a cierre de 2011 alcanza 286.145 empleados (17.098 personas más que a diciembre de 2010), fundamentalmente por la mayor plantilla de Atento. Excluyendo Atento, la plantilla promedio de Telefónica se situaría en 133.948 empleados (128.011 empleados en 2010).

Por otro lado, los proyectos globales de eficiencia de Telefónica han contribuido muy positivamente a los resultados de 2011, aportando 636 millones de euros en ingresos y 523 millones de euros en OIBDA.

En este sentido, y poniendo en valor nuestra escala, cabe recordar que el programa de "Partners" de Telefónica cuenta ya con tres operadores adheridos (Bouygues, Etisalat y Sunrise). Esta iniciativa pone a disposición de determinados operadores y en el marco de un acuerdo comercial, un catálogo de servicios que permiten a los socios apalancarse en la escala de Telefónica y cooperar en áreas de negocio clave (roaming, servicios a multinacionales, compras, dispositivos, etc.).

El **resultado de enajenación de activos** asciende a 823 millones de euros en 2011, recogiendo fundamentalmente el impacto de la venta de torres no estratégicas, en el marco de una serie de iniciativas desarrolladas por los negocios para optimizar el uso del capital (impacto de 541 millones de euros en 2011, de los cuales en el cuarto trimestre se han registrado 467 millones; y 242 millones en 2010, de los cuales 179 millones se contabilizaron en el último trimestre). Asimismo, en 2011 se recoge el impacto positivo derivado de la reducción parcial de nuestra exposición económica en Portugal Telecom (184 millones de euros), así como la venta de activos no estratégicos registrados en T. España por importe de 73 millones de euros, de los que 40 millones de euros se han registrado en el cuarto trimestre.

Conviene recordar que en el tercer trimestre de 2010 este epígrafe recogía el impacto positivo derivado de la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom (3.797 millones de euros) y de la venta de Manx Telecom, que generó una plusvalía de 61 millones de euros.

Así, el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en 2011 se sitúa en 20.210 millones de euros. En términos subyacentes, el OIBDA decrece un 2,1% impactado por la pérdida de ingresos de mayor margen, el fuerte aumento de la actividad comercial y el impacto negativo de la interconexión (188 millones de euros en 2011). En términos orgánicos, el OIBDA en el conjunto del año decrece un 5,1%.

A pesar del complicado entorno de operaciones y de la fuerte actividad en el año, la Compañía mantiene una elevada eficiencia operativa, alcanzando un margen OIBDA del 36,1% en términos orgánicos, con una erosión limitada de 2,0 p.p. respecto a 2010. En términos subyacentes, el margen OIBDA de 2011 se sitúa en el 36,1% (-2,1 p.p. respecto a 2010).

Por geografías, Telefónica Latinoamérica continúa incrementando su contribución al OIBDA consolidado, representando ya el 48% del OIBDA en términos subyacentes (+4 p.p. interanual), cifra que se incrementa hasta el 67% al sumar la contribución de Telefónica Europa.

La **amortización del inmovilizado** en 2011 (10.146 millones de euros) muestra un incremento interanual del 9,1% en términos reportados, reflejando la consolidación global de Vivo, así como la dotación a la amortización del valor de compra de Vivo asignado a los activos (336 millones de euros en el conjunto del año vs. 84 millones de euros en 2010). El total de dotaciones a amortizaciones derivadas de procesos de asignación de precio de compra de activos asciende a 1.119 millones de euros en 2011 (-2,0% interanual). En términos orgánicos las amortizaciones crecen un 1,2% respecto a 2010.

La plantilla promedio a cierre de 2011 alcanza 286.145 empleados, lo que supone 17.098 personas más que a diciembre de 2010

En consecuencia, el **resultado operativo (OI)** alcanza 10.064 millones de euros en 2011, con un descenso en términos subyacentes del 9,0% interanual. En términos orgánicos, en el conjunto del año, el descenso se sitúa en el 9,6% interanual (-38,9% reportado).

El resultado de las **participaciones por puesta en equivalencia** alcanza 635 millones de euros negativos en el conjunto de 2011, frente a los 76 millones de euros positivos registrados en 2010. Esta variación interanual viene explicada fundamentalmente por el efecto del ajuste de valor que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado sobre su participación en Telecom Italia, así como por las sinergias operativas recuperadas, con un importe total de ambos efectos de 662 millones de euros (481 millones de euros después del correspondiente efecto fiscal). Conviene recordar que esta revisión de valor no ha supuesto salida de caja para la Compañía.

Los **gastos financieros** netos en el conjunto de 2011 alcanzan 2.941 millones de euros, con un aumento interanual del 11,0%, que viene explicado por la mayor deuda media respecto a 2010 (+13% hasta un total de 56.351 millones de euros). Estos gastos suponen un coste efectivo de la deuda del 5,22% que, excluyendo las diferencias de cambio se sitúa por debajo del 5% (4,91%) y es inferior al registrado en 2010 (5,0%).

Cabe destacar que el flujo de caja libre generado en 2011 ha permitido reducir la deuda financiera neta después de cancelación de compromisos y de pago de dividendos en 1.600 millones de euros en 2011. No obstante, tras los desembolsos destinados a recompra de acciones y desinversiones (excluido el segundo pago de la compra de Vivo, ya considerado en la deuda de cierre de 2010), la deuda financiera neta se ha incrementado en 365 millones de euros en 2011. En el mismo sentido, el devengo de intereses superior al pago, el incremento de valor actual de las obligaciones de pago a tipo fijo en derivados, y otros efectos, netos de los ahorros por depreciación de divisas, han aumentado la deuda financiera en 346 millones de euros en el ejercicio. Como resultado, la deuda financiera neta se

sitúa en 56.304 millones de euros a cierre de 2011 (+711 millones de euros con respecto a diciembre de 2010).

La gestión activa del circulante ha contribuido a la generación de caja con 1.353 millones de euros, a los que se suman 781 millones de euros por cobros de desinversiones, fundamentalmente procedentes de ventas de torres no estratégicas, que explican parte de la diferencia entre el CapEx devengado en el año, y los pagos de inversión netos. Los mencionados ahorros son resultado de diversas iniciativas de gestión realizadas sobre el activo y pasivo circulante.

Por otra parte, el pago de impuestos (1.959 millones de euros en 2011) es 657 millones de euros inferior al del ejercicio anterior, debido fundamentalmente a la aplicación de libertad de amortización de activos, y a la deducibilidad de determinadas provisiones.

Con todo ello, el **flujo de caja libre** generado por Telefónica en 2011 asciende a 9.270 millones de euros, lo que supone un incremento de 805 millones de euros respecto a 2010 (+9,5% interanual), marcando un récord de generación de caja de la Compañía, a pesar de las fuertes inversiones en espectro.

El flujo de caja libre por acción se sitúa en 2,06 euros (+9,8% interanual). Cabe mencionar que este importe está minorado en 0,20 euros por acción por los pagos ligados a la adquisición de espectro.

El **ratio de endeudamiento**, deuda neta más compromisos sobre OIBDA (excluyendo el resultado de enajenación de activos y ajustado por los gastos de reestructuración de plantilla en España), se situó en 2,63 veces a cierre de diciembre de 2011. Si consideramos el nuevo criterio de apalancamiento, el ratio deuda neta sobre OIBDA (ajustado por los gastos de reestructuración de plantilla en España) se situó en 2,46 veces.

Durante el ejercicio 2011, la **actividad de financiación** de Telefónica, sin tener en cuenta la actividad en los Programas de Papel Comercial de corto plazo, se ha situado por encima de los 11.500 millones de euros equivalentes, y se ha centrado principalmente en refinanciar los vencimientos de deuda de 2011, así como a suavizar el perfil de vencimientos de deuda en 2012 y 2013 a nivel de Telefónica, S.A.:

- ↳ En el mercado de bonos, se ha realizado una emisión en euros por importe de 1.200 millones a 6 años en febrero, ampliada en 100 millones en marzo mediante una colocación privada.
- ↳ En EE.UU. se ha realizado una emisión de bonos en febrero por valor de 2.750 millones de dólares, distribuida en dos tramos: 1.250 millones a 5 años y 1.500 millones a 10 años.
- ↳ En el mercado bancario, en mayo se firmó la extensión de 4.000 millones de euros del tramo a tres años del préstamo sindicado de Vivo, de forma que de los 5.000 millones de euros que inicialmente vencían en julio de 2013, 2.000 millones de euros se extienden un año, hasta julio de 2014, y otros 2.000 millones de euros a tres años, hasta julio de 2016.
- ↳ En mayo se firmó una línea de financiación para compra de bienes de equipo por valor de 376 millones de dólares con garantía de la Agencia Finesa de Crédito a la Exportación (Finnvera).
- ↳ En noviembre en el mercado de bonos, se realizó una emisión en euros por importe de 1.000 millones a 4 años y 3 meses.

- ↳ Y también en noviembre se ha realizado una colocación privada por un importe de 7.000 millones de euros a 5 años.

Asimismo, conviene destacar las recientes operaciones de financiación cerradas en los meses de enero y febrero de 2012:

- ↳ 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 el mercado de bonos, se ha realizado una emisión en euros por importe de 1.500 millones a 6 años.

Telefónica S.A. y sus sociedades instrumentales han continuado durante el ejercicio 2011 con su actividad de emisión bajo los distintos Programas de Papel Comercial (Doméstico y Europeo), con un importe vivo a cierre de diciembre de 1.685 millones de euros.

Por lo que respecta a Latinoamérica, las filiales de Telefónica han acudido a los mercados de financiación hasta diciembre de 2011 por un importe superior a los 2.600 millones de euros equivalentes. Cabe destacar el préstamo concedido a Vivo, S.A. por valor de 3.000 millones de reales brasileños para acometer proyectos de expansión y mejora en la red, implementación de la infraestructura necesaria para nuevas tecnologías desde 2011 a 2013, además de investigación y desarrollo. Por otra parte, conviene destacar las operaciones de financiación llevadas a cabo en Chile tanto en el mercado de bonos como en el mercado de préstamos, por importe aproximado de 300 millones de euros.

Telefónica cuenta con líneas de crédito disponibles y comprometidas con las entidades de crédito por valor de más de 10.100 millones de euros, de los cuales en torno a 7.700 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses.

A cierre de diciembre de 2011, el peso de obligaciones y bonos dentro de la deuda financiera consolidada se sitúa en el 64% frente al 36% que representa la deuda con instituciones financieras.

El **gasto por impuestos** en 2011 se sitúa en 301 millones de euros, sobre un resultado antes de impuestos de 6.488 millones de euros. Cabe destacar que en el cuarto trimestre de 2011 se han cancelado impuestos diferidos reconocidos en la asignación del precio de compra de Vivo por importe de 1.288 millones de euros (952 millones de euros en el resultado de ejercicio atribuido a la sociedad dominante), como resultado de la puesta en valor fiscal de parte de los activos adquiridos.

Los **resultados atribuibles a intereses minoritarios** restan 784 millones de euros al beneficio neto en el conjunto de 2011,

El pago de impuestos fue de 1.959 millones de euros en 2011, que es 657 millones inferior al ejercicio anterior, debido a la libertad de amortización y la deducibilidad de algunas provisiones

explicados principalmente por la participación de los minoritarios en los beneficios de Telefónica Brasil (partida que se encuentra afectada por la cancelación del impuesto diferido antes mencionada), y Telefónica República Checa.

Como resultado de la evolución de todas las partidas anteriores, en 2011 el **beneficio neto consolidado** asciende a 5.403 millones de euros que, en términos subyacentes, supone un descenso del 16,6% interanual, situándose el **beneficio neto básico por acción**, también en términos subyacentes, en 1,66 euros (-16,4% interanual).

En términos reportados, el beneficio decrece un 46,9% interanual. Esta evolución está impactada por distintos factores. Por un lado, el beneficio neto consolidado de 2010 se vio afectado por:

- ↳ el impacto neto positivo derivado de la revalorización de la participación preexistente en Vivo a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom (3.476 millones de euros).
- ↳ gastos de carácter no recurrente de reestructuración registrados en el segundo semestre de 2010 (862 millones de euros, netos de impuestos).
- ↳ la corrección del valor de los activos fiscales registrados en Colombia (-450 millones de euros, netos de minoritarios).

Por otro lado, el beneficio neto consolidado de 2011 se ha visto impactado por:

- ↳ la provisión por gastos de reestructuración de plantilla, contabilizada en el tercer trimestre, ligada al expediente de regulación de empleo en España antes mencionado (1.870 millones de euros netos de impuestos).
- ↳ cancelación del pasivo por impuesto diferido generado tras la adquisición del 50% de Vivo en 2010, con un impacto después de resultados atribuibles a intereses minoritarios de 952 millones de euros.

El beneficio neto básico reportado por acción se sitúa en 1,20 euros (-46,7% interanual).

La **inversión (CapEx)** en el conjunto de 2011 asciende a 10.224 millones de euros, incrementándose un 3,3% respecto a 2010 en términos orgánicos. En términos reportados, el CapEx decrece un 5,7% interanualmente. Cabe mencionar que la cifra de CapEx de 2011 incluye el coste del espectro en España, Brasil, Costa Rica y Colombia, por un importe total de 1.296 millones de euros, mientras que la inversión de 2010 recoge fundamentalmente las inversiones en espectro en Alemania y en México, por un importe total de 2.616 millones de euros.

La Compañía continúa enfocando su esfuerzo inversor en proyectos de crecimiento y transformación, impulsando el desarrollo de los servicios de banda ancha, tanto fija como móvil. Así, en 2011, un 79% del CapEx total se ha destinado a este tipo de proyectos.

En consecuencia, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** alcanza 9.986 millones de euros en 2011 (-9,8% en términos orgánicos, -33,1% en términos reportados). En términos subyacentes, el flujo de caja operativo alcanzaría los 13.769 millones de euros (-8,0% frente a 2010).

## Definiciones

### Crecimiento orgánico

En términos financieros, se asumen tipos de cambio promedio constantes de enero-diciembre 2010 y se excluye el impacto de cambios en el perímetro de consolidación y el impacto del ajuste por hiperinflación en Venezuela. A estos efectos, en enero-diciembre 2010 se incluye la consolidación global de Vivo, HanseNet y Tuenti y se excluye el impacto positivo derivado de la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom, así como los resultados de Manx Telecom. Adicionalmente, se excluye de OIBDA y OI de 2010 el impacto derivado de la plusvalía obtenida por la venta de Manx Telecom, registrada en el segundo trimestre de 2010, así como los gastos de carácter no recurrente de reestructuración fundamentalmente asociados a planes de adecuación de plantilla y compromisos en firme ligados a las actuaciones de carácter social de la Fundación Telefónica, registrados en la segunda mitad de 2010. A nivel de OIBDA, en enero-diciembre 2011 se excluye el impacto positivo derivado de la venta parcial de nuestra participación económica en Portugal Telecom y la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España. Los resultados de la operación de Costa Rica se excluyen del cálculo del crecimiento orgánico. El CapEx de Telefónica excluye los Programas de Eficiencia Inmobiliaria de T. España, los compromisos inmobiliarios asociados a la nueva sede de Telefónica en Barcelona e inversiones en espectro. La ganancia neta excluye las desconexiones de clientes realizadas en el segundo trimestre de 2010 y en el tercer y cuarto trimestre de 2011.

Los resultados y accesos 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. Asimismo, los resultados de 2011 incluyen desde el mes de septiembre, y con efectos retroactivos desde el 1 de agosto de 2011, la consolidación global de Acens Technologies.

### Crecimiento subyacente

Cifras reportadas, excluyendo impactos de carácter excepcional y adquisición de espectro. En 2011 se excluye: provisión por reestructuración de plantilla en España (-2.671 millones de euros; -1.870 millones de euros netos de impuestos), impacto positivo derivado de la reducción parcial de la exposición económica de Telefónica en Portugal Telecom (+184 millones de euros), el ajuste de valor de Telco, S.p.A. sobre su participación en Telecom Italia y por las sinergias operativas recuperadas (-662 millones de euros; -481 millones de euros netos de impuestos), saneamiento por la participación en BBVA (-80 millones de euros en resultados financieros; -56 millones de euros netos de impuestos), corrección de activos fiscales (-30 millones de euros), reversión impuesto diferido Vivo (+1.288 millones de euros brutos, +952 millones de euros netos de impuestos y minoritarios) y PPA (-1.119 millones de euros; -790 millones de euros netos de impuestos y minoritarios). En 2010 se excluye: el impacto positivo derivado de la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom (+3.797 millones de euros; +3.476 millones de euros netos de impuestos), gastos de carácter no recurrente de reestructuración (-1.262 millones de euros; -862 millones de euros netos de impuestos), plusvalía obtenida por la venta de Manx Telecom (+61 millones de euros), saneamiento T. Capital (-6 millones de euros), saneamiento por la participación en BBVA (-191 millones de euros en resultados financieros; -133 millones de euros netos de impuestos), corrección de activos fiscales en Colombia (-450 millones de euros netos de minoritarios), PPA (-1.142 millones de euros; -847 millones de euros netos de impuestos y minoritarios) y otros ajustes (-55 millones de euros).

# Telefónica

## Datos financieros

### Telefónica. Resultados consolidados

Datos no auditados (Millones de euros)	Enero-Diciembre		
	2011	2010	% Var
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>62.837</b>	<b>60.737</b>	<b>3,5</b>
Trabajos para inmovilizado	739	737	0,3
Gastos por operaciones	(44.501)	(40.375)	10,2
Aprovisionamientos	(18.256)	(17.606)	3,7
Gastos de personal	(11.080)	(8.409)	31,8
Servicios exteriores	(13.019)	(12.228)	6,5
Variación de provisiones de tráfico	(818)	(853)	(4,1)
Tributos	(1.328)	(1.279)	3,8
Otros ingresos (gastos) netos	317	494	(35,9)
Resultado de enajenación de activos	823	4.150	(80,2)
Bajas de fondos de comercio y activos fijos	(5)	35	c.s.
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>20.210</b>	<b>25.777</b>	<b>(21,6)</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>32,2%</b>	<b>42,4%</b>	<b>(10,3 p.p.)</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(10.146)	(9.303)	(9,1)
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>10.064</b>	<b>16.474</b>	<b>(38,9)</b>
Resultado participaciones puestas en equivalencia	(635)	76	c.s.
Resultados financieros	(2.941)	(2.649)	11,0
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>6.488</b>	<b>13.901</b>	<b>(53,3)</b>
Impuesto de Sociedades	(301)	(3.829)	(92,1)
<b>Resultado del ejercicio operaciones continuadas</b>	<b>6.187</b>	<b>10.072</b>	<b>(38,6)</b>
Resultados atribuibles a intereses minoritarios	(784)	95	c.s.
<b>Resultado neto</b>	<b>5.403</b>	<b>10.167</b>	<b>(46,9)</b>
<b>Número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones)</b>	<b>4.511</b>	<b>4.522</b>	<b>(0,2)</b>
<b>Resultado neto básico por acción (euros)</b>	<b>1,20</b>	<b>2,25</b>	<b>(46,7)</b>

#### Notas:

- HanseNet y Jajah han entrado a formar parte del perímetro de consolidación de T. Europa desde mediados de febrero de 2010 y desde enero de 2010 respectivamente. El perímetro de T. España incluye Tuenti desde agosto de 2010 y Acens Technologies desde el 1 de agosto de 2011. El perímetro de consolidación de T. Latinoamérica incluye el 100% de Vivo desde octubre de 2010.
- Los resultados de 2011 de T. Latinoamérica incluyen desde el segundo semestre 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.
- Telefónica International Wholesale Services (TIWS) y Telefónica North America (TNA) han entrado a formar parte del perímetro de consolidación de T. Europa desde el 1 de enero de 2011 (previamente en T. Latinoamérica). Para facilitar una comparación homogénea de la información los resultados económico-financieros de T. Europa y de T. Latinoamérica correspondientes al ejercicio 2010 se han reexpresado, reflejando este nuevo esquema organizativo con efecto desde el 1 de enero de 2010. Este cambio no tiene ningún impacto en los resultados consolidados de Telefónica.
- Cifras en millones de euros. Los resultados de 2011 están afectados por la provisión por reestructuración de plantilla en España (-2.671; -1.870 netos de impuestos), impacto positivo derivado de la reducción parcial de la exposición económica de Telefónica en Portugal Telecom (+184), el ajuste de valor de Telco, S.p.A. sobre su participación en Telecom Italia y por las sinergias operativas recuperadas (-662; -481 netos de impuestos), saneamiento por la participación en BBVA (-80 en resultados financieros; -56 netos de impuestos), corrección de activos fiscales (-30), reversión impuesto diferido Vivo (+1.288 brutos, +952 netos de impuestos y minoritarios) y PPAs (-1.119; -790 netos de impuestos y minoritarios). Los resultados de 2010 están afectados por el impacto positivo derivado de la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom (+3.797; +3.476 netos de impuestos), gastos de carácter no recurrente de reestructuración (-1.262; -862 netos de impuestos), plusvalía obtenida por la venta de Manx Telecom (+61), saneamiento T. Capital (-6), saneamiento por la participación en BBVA (-191 en resultados financieros; 133 netos de impuestos), corrección de activos fiscales en Colombia (-450 netos de minoritarios), PPAs (-1.142; -847 netos de impuestos y minoritarios) y otros ajustes (-55).
- 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.
- Los datos reportados de 2010 y 2011 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

## Telefónica. Resultados por unidades de negocio

	Importe neto cifra de negocio			OIBDA			Margen OIBDA		
	Enero-Diciembre			Enero-Diciembre			Enero-Diciembre		
Datos no auditados (Millones de euros)	2011	2010	% Var	2011	2010	% Var	2011	2010	Var
Telefónica España <sup>(1) (2)</sup>	17.284	18.711	(7,6)	5.072	8.520	(40,5)	29,3%	45,5%	(16,2 p.p.)
Telefónica Latinoamérica <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>	29.237	25.756	13,5	10.941	13.713	(20,2)	37,4%	53,2%	(15,8 p.p.)
Telefónica Europa <sup>(1) (2) (4)</sup>	15.524	15.724	(1,3)	4.233	4.080	3,8	27,3%	25,9%	1,3 p.p.
Otras sociedades y eliminaciones	792	545	45,2	(36)	(535)	(93,3)	n.s.	n.s.	n.s.
<b>Telefónica <sup>(1) (2) (3)</sup></b>	<b>62.837</b>	<b>60.737</b>	<b>3,5</b>	<b>20.210</b>	<b>25.777</b>	<b>(21,6)</b>	<b>32,2%</b>	<b>42,4%</b>	<b>(10,3 p.p.)</b>

	Resultado operativo			CAPEX			OpCF (OIBDA-CAPEX)		
	Enero-Diciembre			Enero-Diciembre			Enero-Diciembre		
Datos no auditados (Millones de euros)	2011	2010	% Var	2011	2010	% Var	2011	2010	% Var
Telefónica España <sup>(1) (2) (5)</sup>	2.984	6.511	(54,2)	2.914	2.021	44,2	2.158	6.499	(66,8)
Telefónica Latinoamérica <sup>(1) (2) (3) (4) (5)</sup>	6.157	9.759	(36,9)	5.299	5.455	(2,9)	5.641	8.258	(31,7)
Telefónica Europa <sup>(1) (2) (4) (5)</sup>	1.116	879	27,0	1.705	3.152	(45,9)	2.528	928	n.s.
Otras sociedades y eliminaciones	(193)	(675)	(71,3)	306	217	40,9	(342)	(752)	(54,5)
<b>Telefónica <sup>(1) (2) (3) (5)</sup></b>	<b>10.064</b>	<b>16.474</b>	<b>(38,9)</b>	<b>10.224</b>	<b>10.844</b>	<b>(5,7)</b>	<b>9.986</b>	<b>14.933</b>	<b>(33,1)</b>

- HanseNet y Jajah han entrado a formar parte del perímetro de consolidación de T. Europa desde mediados de febrero de 2010 y desde enero de 2010 respectivamente. El perímetro de T. España incluye Tuenti desde agosto de 2010 y Acens Technologies desde el 1 de agosto de 2011. El perímetro de consolidación de T. Latinoamérica incluye el 100% de Vivo desde octubre de 2010.
- Cifras en millones de euros. OIBDA, margen OIBDA, OI y OpCF de **T. España** incluyen el impacto de 40, en concepto de plusvalías, por la venta de activos no estratégicos en el cuarto trimestre de 2011 (73 en 2011) y la provisión por gastos de reestructuración de plantilla en España (2.591; 2.671 a nivel Telefónica consolidado) en el tercer trimestre de 2011 y 202 en el cuarto trimestre de 2010. Adicionalmente, en 2010 los resultados de la Compañía en términos reportados estuvieron afectados por: la contabilización del Servicio Universal (95 en ingresos y 31 en OIBDA; 38 en ingresos y 13 en OIBDA en el cuarto trimestre), la venta de derechos de aplicaciones (101 tanto en ingresos como en OIBDA; 49 en el cuarto trimestre) y la recuperación de insolvencias (20 en OIBDA). En 2011 se han contabilizado en concepto de Servicio Universal 35 en ingresos y 13 en OIBDA en el cuarto trimestre. En **T. Latinoamérica** OIBDA, margen OIBDA, OI y OpCF están impactados por la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom (3.797 en el tercer trimestre de 2010) y 410 en el cuarto trimestre de 2010 por unos gastos de carácter no recurrente de reestructuración fundamentalmente asociados a planes de adecuación de plantilla y compromisos en firme ligados a las actuaciones de carácter social de la Fundación Telefónica. En **T. Europa** recogen una plusvalía de 61 por la venta de Manx Telecom en el segundo trimestre de 2010 y está impactado por unos gastos de reestructuración de 202 en el tercer trimestre del 2010 y 118 en el cuarto trimestre de 2010.
- Los resultados de 2011 de T. Latinoamérica 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.
- Telefónica International Wholesale Services (TIWS) y Telefónica North America (TNA) han entrado a formar parte del perímetro de consolidación de T. Europa desde el 1 de enero de 2011 (previamente en T. Latinoamérica). Para facilitar una comparación homogénea de la información los resultados económico-financieros de T. Europa y de T. Latinoamérica correspondientes al ejercicio 2010 se han reexpresado, reflejando este nuevo esquema organizativo con efecto desde el 1 de enero de 2010. Este cambio no tiene ningún impacto en los resultados consolidados de Telefónica.
- Cifras en millones de euros. El CapEx incluye, en el segundo trimestre de 2011, 417 por la adquisición de espectro en Brasil (349) y Costa Rica (68); 37 por la adquisición de espectro en Colombia en el cuarto trimestre de 2011 y 842 por el espectro adquirido en España en 2011. El CapEx de 2010 incluye 1.379 por la adquisición de espectro en Alemania en el segundo trimestre de 2010 y 1.237 por la adquisición de espectro en México en 2010.

## 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 2010 y 2011 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

**Telefónica. Estado de situación financiera consolidado**

Datos no auditados (Millones de euros)	Diciembre 2011	Diciembre 2010	% Var
Activos no corrientes	108.800	108.721	0,1
Intangibles	24.064	25.026	(3,8)
Fondo de comercio	29.107	29.582	(1,6)
Inmovilizado material y propiedades de inversión	35.469	35.802	(0,9)
Activos financieros no corrientes y participaciones en empresas asociadas	13.743	12.618	8,9
Activos por impuestos diferidos	6.417	5.693	12,7
Activos corrientes	20.823	21.054	(1,1)
Existencias	1.164	1.028	13,2
Deudores y otras cuentas a cobrar	11.331	12.426	(8,8)
Administraciones Públicas deudoras	1.567	1.331	17,7
Activos financieros corrientes	2.625	1.574	66,8
Efectivo y equivalentes de efectivo	4.135	4.220	(2,0)
Activos no corrientes mantenidos para la venta	1	475	(99,8)
<b>Total Activo = Total Pasivo</b>	<b>129.623</b>	<b>129.775</b>	<b>(0,1)</b>
Patrimonio Neto	27.383	31.684	(13,6)
Patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante	21.636	24.452	(11,5)
Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios	5.747	7.232	(20,5)
Pasivos no corrientes	69.662	64.599	7,8
Deuda financiera a largo plazo	55.659	51.356	8,4
Pasivos por impuestos diferidos	4.739	6.074	(22,0)
Provisiones a largo plazo	7.172	4.865	47,4
Otros acreedores a largo plazo	2.092	2.304	(9,2)
Pasivos corrientes	32.579	33.492	(2,7)
Deuda financiera a corto plazo	10.652	9.744	9,3
Acreedores comerciales	9.406	9.314	1,0
Administraciones Públicas acreedoras	2.568	2.822	(9,0)
Provisiones a corto plazo y otras deudas no comerciales	9.953	11.612	(14,3)
<b>Datos financieros</b>			
Deuda financiera neta <sup>(1)</sup>	<b>56.304</b>	<b>55.593</b>	<b>1,3</b>

1 Cifras en millones de euros. Incluye: Deuda financiera a largo plazo + Otros acreedores a largo plazo (1.585) + Deuda financiera a corto plazo + Acreedores comerciales (55) - Activos financieros no corrientes y participaciones en empresas asociadas (4.830) - Deudores y cuentas a cobrar (58) - Inversiones financieras temporales incluidas dentro de los Activos financieros corrientes - Efectivo y equivalentes de efectivo.

**Nota:**

Los datos reportados de 2010 y 2011 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

## Telefónica. Flujo de caja y variación de deuda

Datos no auditados (Millones de euros)		Enero-Diciembre		
		2011	2010	% Var
<b>I</b>	<b>Flujo de caja operacional</b>	<b>21.466</b>	<b>21.313</b>	<b>0,7</b>
II	Pagos de intereses financieros netos (1)	(2.011)	(2.018)	
III	Pago de impuestos sobre sociedades	(1.959)	(2.616)	
<b>A = I-II-III</b>	<b>Flujo de caja neto operativo antes de inversiones</b>	<b>17.496</b>	<b>16.679</b>	<b>4,9</b>
B	Pagos por inversión en activos materiales e inmateriales (2)	(8.304)	(8.670)	
<b>C = A+B</b>	<b>Flujo de caja operativo retenido</b>	<b>9.192</b>	<b>8.010</b>	<b>14,8</b>
D	Cobros netos por desinversión inmobiliaria	30	41	
E	Pagos netos por inversión financiera	(3.590)	(6.618)	
F	(3)	(7.966)	(7.132)	
<b>G = C+D+E+F</b>	<b>Flujo de caja libre después de dividendos</b>	<b>(2.334)</b>	<b>(5.700)</b>	<b>(59,0)</b>
H	Efectos del tipo de cambio sobre la deuda neta financiera	(37)	2.366	
I	Efectos de variación de perímetro sobre la deuda financiera neta y otros	(1.587)	3.977	
J	Deuda financiera neta al inicio del periodo	55.593	43.551	
<b>K = J-G+H+I</b>	<b>Deuda financiera neta al final del periodo</b>	<b>56.304</b>	<b>55.593</b>	<b>1,3</b>

1 Incluye cobros de dividendos de filiales no consolidadas globalmente.

2 Cifras en millones de euros. Incluye 891 por el pago de espectro en España (441) y Latam (450) desglosados en Colombia (3), México (26), Brasil (349), Nicaragua (3) y Costa Rica (69).

3 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 2010 y 2011 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

## Reconciliaciones del flujo de caja con OIBDA menos CAPEX

Datos no auditados (Millones de euros)

	Enero-Diciembre		
	2011	2010	% Var
<b>OIBDA</b>	<b>20.210</b>	<b>25.777</b>	<b>(21,6)</b>
- CapEx devengado en el periodo	(10.224)	(10.844)	
- Pagos por amortización de compromisos	(807)	(834)	
- Pagos de intereses financieros netos	(2.011)	(2.018)	
- Pago de impuestos sobre Sociedades	(1.959)	(2.616)	
- Resultado por enajenación de activos <sup>(1)</sup>	1.848	(4.150)	
- Inversión en circulante y otros ingresos y gastos diferidos	2.134	2.694	
<b>= Flujo de caja operativo retenido</b>	<b>9.192</b>	<b>8.010</b>	<b>14,8</b>
+ Cobros netos por desinversión inmobiliaria	30	41	
- Pagos netos por inversión financiera	(3.590)	(6.618)	
- Operaciones con accionistas minoritarios y con acciones propias	(7.966)	(7.132)	
<b>= Flujo de caja libre después de dividendos</b>	<b>(2.334)</b>	<b>(5.700)</b>	<b>(59,0)</b>

	Enero-Diciembre		
	2011	2010	% Var
<b>Flujo de caja operativo retenido</b>	<b>9.192</b>	<b>8.010</b>	<b>14,8</b>
+ Pagos por amortización de compromisos	807	834	
- Operaciones con accionistas minoritarios	(728)	(378)	
<b>= Flujo de caja libre</b>	<b>9.270</b>	<b>8.466</b>	<b>9,5</b>
Número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones)	4.511	4.522	
<b>= Flujo de caja libre por acción (euros)</b>	<b>2,06</b>	<b>1,87</b>	<b>9,8</b>

1 En 2011 incluye 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 2010 y 2011 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

## Deuda financiera neta más compromisos

Datos no auditados (Millones de euros)

Diciembre 2011

	Acreeedores a LP <sup>(1)</sup>	57.244
	Emisiones y deudas con entidades de crédito a CP y otras deudas financieras <sup>(2)</sup>	10.708
	Efectivo y equivalente de efectivo	(4.135)
	Inversiones financieras a CP y LP <sup>(3)</sup>	(7.513)
<b>A</b>	<b>Deuda financiera neta</b>	<b>56.304</b>
	Compromisos brutos por reducción de plantilla <sup>(4)</sup>	3.875
	Valor de activos a largo plazo asociados <sup>(5)</sup>	(894)
	Impuestos deducibles <sup>(6)</sup>	(1.171)
<b>B</b>	<b>Compromisos netos por reducción de plantilla</b>	<b>1.810</b>
<b>A+B</b>	<b>Deuda total + Compromisos</b>	<b>58.114</b>
	<b>Deuda financiera neta / OIBDA <sup>(7)</sup></b>	<b>2,5x</b>
	<b>Deuda total neta + Compromisos / OIBDA <sup>(8)</sup></b>	<b>2,6x</b>

1 Incluye "Deuda financiera a largo plazo" y 1.585 millones de euros de "Otros acreedores a largo plazo".

2 Incluye "Deuda financiera a corto plazo", y 55 millones de euros de "Acreedores comerciales" por operaciones Rent to Rent de T. de España en ambos ejercicios.

3 Incluye "Activos financieros corrientes", 4.830 millones de euros de "Activos financieros no corrientes y participaciones en empresas asociadas", y 58 millones euros de "Deudores y cuentas a cobrar" por operaciones Rent to Rent de T. 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 ajustado por la reestructuración de plantilla en España.

8 Calculado a partir del OIBDA excluyendo el resultado de enajenación de activos y ajustado por la reestructuración de plantilla en España.

**Nota:**

Los datos reportados de 2011 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela.

## Estructura de la deuda por divisa

Datos no auditados

	Diciembre 2011				
	EUR	LATAM	GBP	CZK	USD
Estructura de la deuda por divisa	75%	14%	6%	3%	2%

## Ratings crediticios

	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva	Fecha última modificación del rating
Moody's <sup>1</sup>	Baa1	P-2	Negativo	02/02/2012
JCR <sup>2</sup>	A	-	Estable	17/12/2008
S&P <sup>1</sup>	BBB+	A-2	Negativo	21/12/2011
Fitch/IBCA <sup>1</sup>	BBB+	F-2	Estable	27/09/2011

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 2011	Ene-Dic 2010	Diciembre 2011	Diciembre 2010
Estados Unidos (Dólar USA/Euro)	1,391	1,324	1,294	1,336
Reino Unido (Libra/Euro)	0,868	0,857	0,835	0,861
Argentina (Peso Argentino/Euro)	5,743	5,180	5,569	5,313
Brasil (Real Brasileño/Euro)	2,325	2,328	2,427	2,226
Rep. Checa (Corona Checa/Euro)	24,591	25,291	25,800	25,060
Chile (Peso Chileno/Euro)	672,246	674,363	671,795	625,356
Colombia (Peso Colombiano/Euro)	2.568,667	2.509,215	2.513,662	2.557,460
Guatemala (Quetzal/Euro)	10,831	10,660	10,106	10,708
México (Peso Mexicano/Euro)	17,252	16,711	18,047	16,502
Nicaragua (Córdoba/Euro)	31,185	28,271	29,726	29,239
Perú (Nuevo Sol Peruano/Euro)	3,828	3,738	3,489	3,754
Uruguay (Peso Uruguayo/Euro)	26,835	26,537	25,746	26,850
Venezuela (Bolívar Fuerte/Euro) <sup>(3)</sup>	5,564	5,746	5,564	5,746

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Tipos de cambio a 31/12/11 y 31/12/10.

<sup>3</sup> 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>

Latinoamérica ha cerrado el año 2011 con un entorno macroeconómico muy favorable, manteniendo su diferencial de crecimiento positivo frente al resto de economías avanzadas y un elevado potencial de crecimiento futuro.

En este entorno, Telefónica gestionaba a finales de 2011 más de 201 millones de accesos en la región, acelerando su crecimiento interanual por tercer trimestre consecutivo hasta el 10%. Esta positiva evolución refleja una mayor intensidad comercial en la segunda mitad del año, que se traduce en niveles récord de captación de clientes en el cuarto trimestre, sin precedentes desde 2007, a pesar de la mayor penetración en los mercados.

Respecto a las principales tendencias en el negocio de **telefonía móvil** en el año 2011 cabe señalar:

- ↳ La **penetración** estimada en Latinoamérica alcanza el 111% (+11 p.p. interanual).
  - ↳ Los **accesos móviles** crecen un 11% interanual hasta 166 millones, registrando una aceleración en el trimestre.
  - ↳ La **ganancia neta** en el conjunto del año se sitúa en 18,4 millones de accesos (excluyendo la desconexión de un millón de accesos inactivos de prepago en Brasil en diciembre y 360 mil accesos en Chile en el tercer trimestre), tras captar en el cuarto trimestre 7,5 millones de clientes, lo que supone un crecimiento interanual de la ganancia neta del 66% en el cuarto trimestre (+60% respecto al tercer trimestre) y del 26% en el conjunto del año.
  - ↳ La sostenida apuesta por la calidad de la base de clientes se refleja en el liderazgo de la Compañía en el segmento **contrato**. Telefónica cuenta con la mayor base de clientes de contrato de la región, más de 35,2 millones a finales de 2011, tras crecer un 18% interanualmente hasta representar el 21% del total.
  - ↳ Los accesos de **banda ancha móvil** se incrementan un 114% interanual en 2011 y suponen ya un 10% de los accesos móviles de la Compañía en la región (+5 p.p. interanual), tras alcanzar una ganancia neta de 8,7 millones de accesos impulsada por la fuerte expansión de "smartphones", cuya base se ha multiplicado por 3 respecto a 2010.
  - ↳ El **churn** se sitúa en el 2,8% en el conjunto del año (2,9% en el cuarto trimestre como consecuencia de la desconexión de clientes inactivos de prepago en Brasil; +0,3 p.p. interanual).
  - ↳ El **tráfico** gestionado aumenta más rápidamente que los accesos, creciendo un 13% interanual en el conjunto del año.
  - ↳ Los **ingresos de datos** en 2011 se consolidan como palanca clave para el crecimiento de la Compañía y aumentan en términos orgánicos un 32% (+31% en el trimestre), impulsados por el mayor peso de los clientes de banda ancha móvil. Así, los ingresos de datos representan ya el 26% de los ingresos de servicio móvil en la región, destacando el creciente peso de los ingresos de datos no-SMS, que suponen el 53% de los ingresos totales de datos.
- ↳ La calidad del crecimiento alcanzado en 2011 se refleja en la evolución del **ARPU**, que se mantiene prácticamente estable interanualmente en el conjunto del año (-0,5% en términos orgánicos), a pesar del crecimiento de doble dígito de la base de clientes y de las bajadas de las tarifas de interconexión, y mejora su evolución en el cuarto trimestre (+0.3% interanual).
- En el negocio de **telefonía fija** cabe señalar:
- ↳ Telefónica gestiona un total de 35,2 millones **accesos** en la región en 2011 (+2% interanual).
  - ↳ La continua apuesta por la **paquetización** y la banda ancha se refleja en que el 73% de los accesos fijos tienen ya contratado algún servicio paquetizado (+7 p.p. interanual), mientras que un 90% de los accesos de banda ancha disfrutaban también de alguna oferta 2P/3P.
  - ↳ Los accesos de **banda ancha** de la Compañía se sitúan en 8,4 millones (+13% interanual), tras registrar una ganancia neta de 944 mil accesos en el conjunto del año (251 mil en el trimestre).
  - ↳ La ganancia neta de clientes de **TV de pago** en 2011 alcanza los 465 mil accesos (312 mil excluyendo TVA) gracias al exitoso reenfoque comercial del servicio, superando en más de 3 veces la obtenida en 2010. Así, los clientes de TV de pago ascienden a 2,3 millones de accesos.
  - ↳ En el **negocio tradicional** los accesos se sitúan en 24 millones en 2011 (-2% interanual).
- Respecto a los resultados económico-financieros de Telefónica Latinoamérica, debe recordarse que la evolución interanual, en términos reportados, está impactada por la consolidación global de Vivo desde el mes de octubre de 2010 (anteriormente los resultados de esta compañía se consolidaban proporcionalmente). Por otro lado, en el tercer trimestre de 2010 se contabilizaron 3.797 millones de euros derivados de la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom. Asimismo, debe recordarse que el OIBDA de 2010 estuvo impactado por el registro en el cuarto trimestre de 2010 de gastos de carácter no recurrente de reestructuración (410 millones de euros).
- Además, e incidiendo negativamente en la comparación interanual, tanto en términos orgánicos como reportados, hay que señalar la contribución de los proyectos regionales, que en 2011 no suponen

<sup>1</sup> **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 y el impacto del ajuste por hiperinflación en Venezuela. A estos efectos, en enero-diciembre 2010 se incluye la consolidación global de Vivo, y se excluye el impacto positivo derivado de la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom. Adicionalmente, se excluyen del OIBDA de 2010 gastos de carácter no recurrente de reestructuración, registrados en la segunda mitad de 2010. Los resultados de la operación de Costa Rica se excluyen del cálculo del crecimiento orgánico. El CapEx de Telefónica excluye inversiones en espectro. La ganancia neta excluye las desconexiones de clientes realizadas en el tercer y cuarto trimestre de 2011. Los resultados y accesos 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.

ninguna aportación material a los resultados, mientras que en el conjunto de 2010 aportaron 200 millones de euros en ingresos y 241 millones en OIBDA (88 millones en OIBDA del cuarto trimestre de 2010). También debe tenerse en cuenta el impacto de la venta de torres no estratégicas en 2011 (541 millones de euros frente 242 millones en 2010; 467 millones y 179 millones, respectivamente en el cuarto trimestre), así como el impacto positivo registrado en 2010 derivado de las compensaciones recibidas en Chile de los seguros de cobertura por los daños del terremoto ocurrido en el país, registrado en su mayor parte en el cuarto trimestre.

Los **ingresos** en el año 2011 alcanzan 29.237 millones de euros, con un crecimiento interanual del 13,5% reportado. Destaca la favorable evolución de los ingresos en términos orgánicos, que en el conjunto del año aumentan un 5,0%, mostrando una aceleración en el cuarto trimestre (+5,3%; +4,9% hasta septiembre). Excluyendo México, afectado por la fuerte reducción de los cargos de interconexión en las redes móviles, los ingresos tendrían un fuerte crecimiento en la región, alcanzando un 6,2% en términos orgánicos en el año.

La evolución de los ingresos refleja el repunte en el crecimiento de los ingresos de servicio móvil en el cuarto trimestre, fruto de la apuesta de la Compañía por incrementar la actividad comercial en la segunda mitad del año para captar el potencial del mercado, a pesar del impacto en los gastos comerciales a corto plazo.

Brasil refuerza su papel como principal mercado de la región, representando el 49% de los ingresos en 2011, y también como principal motor del crecimiento orgánico de los ingresos de Telefónica en Latinoamérica (+2,6 p.p.).

Los **gastos por operaciones** alcanzan 19.311 millones en 2011, aumentando en términos orgánicos un 8,7% interanual (+15,3% reportado), en un entorno de niveles de actividad comercial superiores a los registrados en el mismo periodo de 2010, dirigidos a impulsar el crecimiento futuro de los ingresos de la Compañía.

- ↳ Los gastos de **aprovisionamientos** presentan un incremento del 5,4% en términos orgánicos alcanzando 7.519 millones de euros, consecuencia de la dinámica del mercado caracterizada por el crecimiento de los nuevos negocios. Así, se observa crecimiento de los gastos por proveedores de contenidos y servicios, mayores gastos de circuitos, emplazamientos y torres y mayores costes de terminales, influido igualmente por el mayor peso de los terminales de gamas más altas como los "smartphone".
- ↳ Los gastos de **servicios exteriores** alcanzan 7.826 millones de euros, tras aumentar un 9,5% interanual en términos orgánicos (+20,3% reportado). Esta evolución es consecuencia de la apuesta por mantener altos niveles de calidad que impactan en mayores comisiones, costes de red y sistemas y en mayor esfuerzo en atención al cliente, así como mayores costes de energía asociada a los emplazamientos por mayores despliegues de planta.
- ↳ Los **gastos de personal** se sitúan en 2.644 millones de euros, con un incremento interanual del 13,4% en términos orgánicos, consecuencia del incremento de personal experimentado en Brasil y por la mayor inflación en algunos mercados de la región.

El **OIBDA** se sitúa en 10.941 millones de euros en 2011 y permanece relativamente estable en términos orgánicos (-1,4%), a pesar de la mayor actividad comercial y de la menor contribución de los proyectos regionales. En términos reportados el OIBDA decrece un 20,2%, afectado fuertemente por los impactos no recurrentes mencionados anteriormente.

La evolución del OIBDA en el cuarto trimestre del año refleja los mayores esfuerzos comerciales, con foco en clientes de valor, la venta de torres no estratégicas, el comportamiento del negocio en México, la menor contribución de los proyectos regionales y otros impactos no recurrentes.

Así, y a pesar de la mayor actividad comercial en entornos de alta competencia, la Compañía mantiene una elevada eficiencia operativa, alcanzando un margen OIBDA reportado del 37,4% en el conjunto del año (41,2% en el trimestre).

El **CapEx** se sitúa en 5.299 millones de euros en 2011 (+6,6% en términos orgánicos; -2,9% reportado). Debe señalarse que la evolución interanual está afectada por la contabilización en 2011 del espectro licitado en 2010 en Brasil (349 millones de euros) y por la adquisición de espectro en el segundo trimestre en Costa Rica (68 millones de euros) y en el cuarto trimestre en Colombia (37 millones de euros), frente a la adquisición de espectro en México por 1.237 millones de euros en 2010.

Así, el **flujo de caja operativo** se sitúa en 5.641 millones de euros, con una disminución interanual del 6,9% en términos orgánicos.

### BRASIL (variaciones interanuales en términos orgánicos)

2011 ha supuesto un año de consolidación del liderazgo de Telefónica en Brasil, un mercado que ha vuelto a registrar un elevado crecimiento y a liderar la adopción de nuevos servicios en la región. En este entorno, y a pesar de la fuerte intensidad competitiva, la Compañía ha mejorado su posicionamiento en todos los servicios, apalancando las ventajas de ser un operador integrado, siendo especialmente destacable el fortalecimiento de su liderazgo en aquellos segmentos de mayor valor, con mayor proyección de futuro y que demandan una mayor calidad de servicio.

Así, en el cuarto trimestre del año la Compañía ha vuelto a registrar una intensa actividad comercial, lanzando nuevos productos y servicios y mejorando su oferta comercial. Entre los nuevos productos destaca el lanzamiento del servicio fijo a través de tecnología "fixed wireless" en 90 municipios de Brasil fuera del estado de Sao Paulo, iniciando la expansión de los servicios fijos fuera de su área tradicional de influencia y que será lanzado a nivel nacional a lo largo del primer trimestre de 2012. Al mismo tiempo, la oferta "push to talk" (Vivo Direto) lanzada en el trimestre anterior sigue registrando unos altos niveles de aceptación. Igualmente desde principios de noviembre se ofrecen canales de alta definición para los clientes de DTH.

También hay que destacar el comienzo de la actividad comercial en la banda de 1800Mhz en Norte y Nordeste (en el mes de

octubre); Bahía, Sergipe y Espiritu Santo (noviembre); Sao Paulo, Rio y Parana Santa Catalina (diciembre), lo que ha fortalecido la posición comercial de la Compañía, especialmente en el segmento de prepago. Asimismo, la Compañía ha lanzado nuevas tarifas como consecuencia de la campaña Vivo Sempre que ha permitido reforzar el posicionamiento en el segmento prepago, además de estimular las recargas, tanto para voz local como para larga distancia.

En el negocio de banda ancha fija, la agresividad comercial del mercado continúa, a lo que la Compañía ha hecho frente intensificando sus ofertas, especialmente a final de año. Cabe destacar el aumento de las altas en las velocidades superiores a lo largo del año, marcando un máximo anual en el último trimestre.

Como resultado de todas las nuevas iniciativas comerciales, Telefónica ha alcanzado al cierre de 2011 un total de 87,2 millones de **accesos** en Brasil (+15% interanual, acelerando en casi 2 p.p. respecto al trimestre anterior), gracias a la positiva evolución de los accesos móviles (+19% interanual) y banda ancha fija (+10% interanual).

Especialmente destacable es la evolución de la ganancia neta móvil en los últimos tres meses que, excluyendo la desconexión de accesos realizada en diciembre de 2011, es más de dos veces superior a la del cuarto trimestre de 2010 y casi dos veces superior a la del trimestre anterior.

Respecto a los resultados económico-financieros en términos reportados, debe recordarse que la evolución interanual está impactada por la consolidación global de Vivo desde el mes de octubre de 2010 (anteriormente los resultados de esta compañía se consolidaban proporcionalmente). Asimismo, desde junio de 2011, y con efecto retroactivo desde el 1 de enero de este año, TVA ha pasado a incorporarse por consolidación global aportando 153 mil accesos de TV de pago, 81 millones de euros en ingresos y 22 millones de euros en OIBDA en 2011.

Por otro lado, con el objetivo de que los ingresos del negocio fijo y móvil reflejen una evolución más clara de cada negocio con independencia de la contabilización que se deriva de la propiedad de las licencias, se han reclasificado, a partir del cuarto trimestre de 2011 y con efecto retroactivo desde el 1 de enero de 2010, los ingresos asociados a la larga distancia, de forma que los ingresos por el servicio de larga distancia originado en la red móvil se consideran ingresos del negocio móvil, y los originados en la red fija, se contabilizan como ingresos del negocio fijo, presentándose además netos de eliminaciones "inter-compañía". Esta reclasificación no tiene efecto a nivel de los resultados consolidados de Brasil.

La fuerte actividad comercial registrada en la segunda mitad del año y el lanzamiento de nuevos servicios tienen un claro reflejo en la evolución de los **ingresos** de la Compañía en el cuarto trimestre, que aumentan un 5,3% interanual, con una significativa aceleración respecto al trimestre anterior (+3,5% interanual). Así, en el conjunto del año los ingresos se sitúan en 14.326 millones de euros, con un crecimiento interanual del 5,4%.

Los **gastos por operaciones** crecen un 6,0% interanual, impulsados por los mayores gastos de servicios exteriores (+8,5% interanual) asociados

al fuerte crecimiento de los clientes en un entorno de mayor actividad comercial y lanzamiento de nuevos productos en el año. Asimismo, los gastos de personal aumentan un 17,7% respecto a 2010, reflejando la consolidación de la operación de TVA y sus empleados desde junio, con carácter retroactivo a enero, así como las subidas salariales en este último trimestre del año y el incremento de plantilla por la internalización de personal en 2010.

Así, el **OIBDA** en 2011 alcanza 5.302 millones de euros, con un incremento interanual del 5,2%, manteniendo la Compañía una sólida eficiencia operativa, con un margen OIBDA del 37,0% (estable interanualmente). La evolución interanual del OIBDA y del margen, tanto en el año como en el trimestre, reflejan el fuerte esfuerzo comercial realizado y recogen la contabilización de la venta de torres no estratégicas (186 millones de euros en 2011; 163 millones en el cuarto trimestre; y 117 millones de euros en 2010, todos ellos en el cuarto trimestre) y por gastos de carácter no recurrente asociados a planes de adecuación de plantilla en el cuarto trimestre de 2010 (60 millones de euros).

El **CapEx** en el conjunto del año alcanza 2.468 millones de euros, de los cuales 349 millones corresponden a la adquisición del espectro licitado en 2010. En términos orgánicos, excluyendo el espectro, el CapEx se mantendría prácticamente estable interanualmente (-0,1%), reflejando la decidida apuesta de la Compañía por incrementar la cobertura de la red 3G, que ya alcanza el 82% de la población brasileña, muy superior a la de los competidores. Asimismo, la Compañía ha seguido desplegando fibra de forma selectiva en Sao Paulo.

Así, el **flujo de caja operativo** se sitúa en 2.834 millones de euros en 2011 impactado por la adquisición de espectro (+9,1% interanual en términos orgánicos).

## Actividad comercial y evolución de los ingresos por negocio

### Negocio Móvil

El mercado móvil brasileño alcanza una penetración del 124% a finales de 2011, con un crecimiento interanual de 20 p.p.

En línea con la tendencia iniciada en el tercer trimestre del año, en el cuarto trimestre de 2011 Telefónica Brasil ha vuelto a registrar niveles récord de actividad comercial. Así, la ganancia neta en el cuarto trimestre se sitúa en 5,5 millones de accesos (excluyendo la desconexión de un millón de accesos inactivos de prepago en el mes de diciembre), la más alta registrada en un trimestre en los últimos 3 años. Esta cifra supone un crecimiento interanual del 115% y del 86% respecto a la ganancia neta del trimestre anterior, permitiendo a la Compañía alcanzar al cierre del año un total de 71,6 millones de **accesos** (+19% interanual).

En el conjunto del año la ganancia neta asciende a 12,3 millones de accesos, de los cuales el 69% se han captado en la segunda mitad del año. Cabe destacar la aceleración registrada por los accesos de banda ancha móvil, que alcanzan una ganancia neta de 4,2 millones de clientes (casi 3 veces superior a la del 2010), derivada

principalmente de la mayor ganancia neta de "smartphones" (7 veces frente a la registrada en 2010), alcanzándose una penetración de banda ancha móvil del 11% de la base total (+5 p.p. interanual).

Con todo ello, la Compañía ha liderado en 2011 el crecimiento del mercado en clientes de alto valor, alcanzando una cuota de mercado a diciembre del 29,5%, prácticamente estable frente a 2010 (-0,2 p.p.). Hay que resaltar el incremento de la cuota de mercado en los segmentos de mayor valor a pesar de la fuerte intensidad competitiva, hasta alcanzar un 36,6% en contrato (+1,3 p.p. interanual) y un 43,4% en datos móviles (+3,3 p.p. interanual), lo que refleja las ventajas competitivas de la Compañía en aspectos como calidad de servicio y cobertura de red.

El **churn** se sitúa en el 2,8% en el conjunto del año, con un repunte en el trimestre hasta el 3,0% derivado de la desconexión de un millón de accesos inactivos de prepago. Debe destacarse el menor churn de contrato (1,5%), que permanece estable respecto a 2010.

El **tráfico** gestionado aumenta un 20% en el trimestre y un 19% en el conjunto del año, reflejando la calidad del crecimiento de la base de clientes y el éxito de las campañas comerciales lanzadas para impulsar el consumo.

El **ARPU** registra una reducción interanual del 3,6% en el año, mejorando esta evolución en el cuarto trimestre (-3,0%), principalmente por el fuerte crecimiento en el ARPU de datos, que refleja la expansión de los planes de datos sobre "smartphones".

Los **ingresos**, incluyendo ya la totalidad del negocio de larga distancia móvil y netos de eliminaciones, aceleran en el trimestre, con un aumento interanual de 12,0% (+10,6% en el conjunto del año), situándose en 8.437 millones de euros en 2011, gracias al fuerte incremento de los ingresos de servicio (+12,6% interanual en 2011), que se acelera en el cuarto trimestre hasta el 15,8%.

La apuesta diferencial de la Compañía por el negocio de datos se refleja un trimestre más en el sostenido aumento de los ingresos de datos (+42% interanual en 2011), que ya suponen el 24% de los ingresos de servicio (+5 p.p. interanual) y se consolidan como palanca clave del crecimiento de la Compañía. Los ingresos de datos no-SMS suponen el 62% de los ingresos de datos totales, impulsados por el buen comportamiento de la banda ancha móvil.

## Negocio Fijo

Telefónica gestiona en Brasil 15,6 millones de **accesos fijos** a finales de 2011, permaneciendo estables en términos interanuales (-0,1%). Al cierre del año los accesos del **negocio tradicional** se sitúan en 11,0 millones (-2,8% interanual).

En el negocio de **banda ancha**, los accesos alcanzan un total de 3,6 millones, con un sostenido aumento interanual del 10% e incrementan su peso sobre los accesos fijos de la Compañía en 4 p.p. respecto a 2010 hasta el 33%. La ganancia neta en el conjunto del año se sitúa en 329 mil accesos (80 mil en el trimestre), en un entorno de fuerte agresividad comercial de los competidores.

En **TV de pago**, la Compañía gestiona un total de 699 mil accesos al cierre de 2011 (+44% interanual), incluyendo los accesos de TVA (153 mil clientes), tras registrar una ganancia neta en el año de 60 mil accesos (excluyendo la incorporación de TVA).

Los **ingresos** se sitúan en 5.890 millones de euros al cierre de 2011, con un descenso interanual del 1,4% (3,9% en el trimestre).

Los ingresos de telefonía tradicional, excluyendo ya los ingresos de larga distancia inter-compañía reflejan un descenso interanual del 8,0% en 2011 (-9,8% en el trimestre), este descenso refleja principalmente el incremento en la sustitución fijo móvil derivado del éxito de las tarifas de larga distancia móvil. Por otro lado, cabe destacar al cierre de 2011 el incremento de los ingresos de Internet y TV de pago (+16,1% interanual en 2011) así como los de datos y TI (+16,2% interanual), que representan en conjunto el 32% de los ingresos totales (+5,4% p.p. interanual).

## ARGENTINA (variaciones interanuales en moneda local)

Telefónica de Argentina ha consolidado en 2011 su apuesta por el valor del cliente como palanca fundamental de crecimiento, siendo su principal foco una oferta diferencial de banda ancha fija y móvil.

La Compañía gestiona al cierre del año 23,0 millones de accesos (+3% interanual), destacando el sólido crecimiento de la banda ancha fija, la positiva evolución del negocio móvil y la estabilidad de los accesos tradicionales fijos.

Los **ingresos** en el conjunto de 2011 alcanzan 3.174 millones de euros, con un crecimiento interanual del 14,5% (12,9% en el cuarto trimestre) y mayores ingresos tanto en el negocio móvil como en el fijo.

Los **gastos por operaciones** aumentan un 15,4% interanual (+17,7% en términos orgánicos), impactados por el aumento generalizado de los precios y por el incremento del tráfico móvil, que impulsa los costes de interconexión y roaming. La comparativa interanual en el trimestre se encuentra afectada por el registro en el cuarto trimestre de 2010 de gastos de carácter no recurrente de reestructuración por planes de adecuación de plantilla (40 millones de euros).

El **OIBDA** se sitúa en 1.085 millones de euros en 2011, con un incremento del 11,1% interanual (+20,5% en el trimestre) y un margen OIBDA del 33,4% (-1,0 p.p. interanual). En términos orgánicos, excluyendo los efectos no recurrentes registrados en 2010, el OIBDA crecería un 7,2% interanual (+5,5% en el trimestre).

La Compañía ha liderado en 2011 el crecimiento del mercado en clientes de alto valor, con una cuota de mercado a diciembre del 29,5%

El **flujo de caja operativo** alcanza 636 millones de euros en 2011 (+3,2% interanual; -2,5% en términos orgánicos), tras registrarse un **CapEx** de 449 millones de euros en el conjunto del año (+24,9% interanual), destinado principalmente a inversiones para la mejora de la calidad de servicio en banda ancha fija y banda ancha móvil, en la que además se sigue incrementando progresivamente el nivel de cobertura.

### Actividad comercial y evolución de los ingresos por negocio Negocio Móvil

La penetración estimada en el mercado móvil en Argentina alcanzó el 138% al cierre del año 2011, con un incremento interanual de 9 p.p.

Telefónica en Argentina gestiona 16,8 millones de **accesos** a diciembre de 2011 (+4% interanual), tras registrar un alto nivel de actividad comercial en el conjunto del año que se refleja en una ganancia neta de 618 mil accesos, casi triplicando la ganancia neta obtenida en 2010 y de 364 mil accesos en el cuarto trimestre.

Resulta importante destacar el sólido comportamiento de los accesos del segmento contrato, que muestran un crecimiento interanual del 7% y suponen el 37% de los accesos totales y dos tercios de la ganancia neta registrada en el año (407 mil accesos).

El **churn** de 2011 se sitúa en el 2,6% (+0,3 p.p. interanual), impactado por el incremento del churn de prepago, si bien en el cuarto trimestre muestra una mejor evolución (2,5%, -0,5 p.p. respecto al trimestre anterior).

El **tráfico** gestionado en 2011 crece un 7% interanual, gracias al buen comportamiento del tráfico de salida (+9% interanual).

El **ARPU** en el conjunto del año continúa mostrando un fuerte aumento interanual (+17,3%; +16,5% en el trimestre), impulsado principalmente por el mayor ARPU de salida (+20,2% en el año; +19,3% en el trimestre).

Los **ingresos** en 2011 se sitúan en 2.039 millones de euros, con un crecimiento interanual del 14,2% (+11,1% en el trimestre). Este sólido comportamiento se apoya en la positiva evolución de los ingresos de servicio móvil, que aumentan interanualmente un 12,9% (+10,0% en el trimestre), y de los mayores ingresos por venta de terminales (+32,4% interanual) ligados a la mayor actividad comercial.

La buena aceptación de las campañas comerciales lanzadas en el trimestre, que han estado focalizadas en impulsar el uso de la banda ancha móvil, se traduce en un importante crecimiento de los ingresos de datos (+27,3% en el conjunto del año; +27,4% en el trimestre) que ya suponen el 39% de los ingresos de servicio móvil en el año (+4 p.p. interanual).

### Negocio Fijo

Telefónica en Argentina gestiona 6,3 millones de **accesos fijos** al cierre del año 2011, con un crecimiento del 2% respecto a 2010.

En el negocio de **banda ancha**, Telefónica ha continuado reforzando su posición en el mercado gracias a los altos niveles de calidad y la excelencia de su servicio. Así, a finales de 2011 la Compañía gestiona 1,6 millones de accesos, con un sólido crecimiento interanual del 11%, tras registrar una ganancia neta de 155 mil accesos en el año (27 mil accesos en el trimestre). Estos resultados reflejan el foco comercial de la Compañía en las ofertas de Speedy y en los nuevos servicios digitales y de entretenimiento.

Los accesos de **telefonía tradicional** se sitúan en 4,6 millones, manteniéndose estables interanualmente. La continua apuesta por la paquetización de servicios se ve reflejada en que ya el 74% de los accesos cuenta con alguna modalidad de paquete de servicios (+2 p.p. interanual).

Los **ingresos** ascienden a 1.237 millones de euros en 2011, acelerando su crecimiento interanual en el trimestre (+16,4%; +15,6% en el año). Cabe destacar el fuerte incremento de los ingresos de Internet y contenidos (+29,5% interanual en 2011) y de los ingresos de datos, TI y alquiler de capacidad (+18,1% interanual), que continúan siendo la palanca fundamental del crecimiento de los ingresos y representan ya conjuntamente el 44% de los ingresos del negocio fijo (+3 p.p. interanual).

### CHILE (variaciones interanuales en moneda local)

Telefónica ha mantenido en 2011 su posición de liderazgo en Chile, consolidando sus ventajas competitivas gracias a una oferta integrada única en un entorno de fuerte competencia.

Telefónica gestiona en Chile 12,7 millones de **accesos** al cierre del año 2011, con un crecimiento interanual del 6%, destacando la positiva evolución tanto de los accesos de banda ancha fija y TV de pago como de los accesos móviles.

Los **ingresos** en el año 2011 se sitúan en 2.310 millones de euros, con un incremento del 4,8% interanual (+1,5% en el trimestre), impulsado por el crecimiento de dos dígitos en el negocio móvil y la estabilidad de los ingresos del negocio fijo.

Los **gastos por operaciones** muestran un incremento interanual del 8,6% (+9,7% en términos orgánicos), explicado fundamentalmente por el aumento de los gastos por aprovisionamientos (+24,2% interanual) consecuencia de la mayor actividad comercial en el negocio móvil, mayores gastos de contenidos y crecimiento del tráfico de interconexión. En el trimestre, la comparativa interanual reportada se encuentra afectada por el registro en el 2010 de gastos de carácter no recurrente de reestructuración por planes de adecuación de plantilla (12 millones de euros).

El **OIBDA** de 2011 asciende a 1.035 millones de euros (-5,5% interanual; -6,6% interanual en términos orgánicos), situándose el margen OIBDA en el 44,8%. La evolución en términos orgánicos está fuertemente condicionada por la contabilización en 2010 de las compensaciones recibidas de los seguros de cobertura por los daños del terremoto de febrero 2010, así como por la venta de torres no estratégicas (50 millones de euros en 2011; 15 millones

de euros en 2010). Excluyendo estos efectos, el crecimiento del OIBDA sería positivo.

El **flujo de caja operativo** alcanza 507 millones de euros en el año (-12,3% interanual; -14,2% en términos orgánicos), tras registrarse un incremento del CapEx del 2,1% interanual, hasta 529 millones de euros en 2011, principalmente asociado al esfuerzo inversor en mejora de calidad de la banda ancha fija, y a la ampliación en la cobertura de red 3G en el negocio móvil.

## Actividad comercial y evolución de los ingresos por negocio

### Negocio Móvil

A cierre de 2011 la penetración estimada en el mercado de telefonía móvil en Chile es del 141% (+15 p.p. interanual).

Telefónica en Chile gestiona 9,5 millones de **accesos móviles** a diciembre de 2011, con un crecimiento del 9% interanual, tras registrar una ganancia neta de 423 mil accesos en el trimestre y de 1,1 millones de accesos en el conjunto del año (excluyendo la desconexión de 360 mil accesos inactivos de prepago en el tercer trimestre). Debe señalarse que a lo largo del cuarto trimestre se han realizado campañas previas al lanzamiento de la portabilidad numérica para resaltar los beneficios asociados a la comunidad Movistar.

El **churn** se sitúa en el 2,0% en el conjunto del año (+0,7 p.p. interanual), impactado por las desconexiones mencionadas, si bien muestra una mejor evolución en el trimestre (1,9%).

El **tráfico** gestionado en 2011 aumenta un 3,6% interanual (+2,9% en el trimestre).

El **ARPU** ralentiza su caída interanual en el cuarto trimestre (-1,6%; -4,1% en el año), debido a la positiva evolución de los ingresos de datos.

Los **ingresos** ascienden a 1.399 millones de euros en 2011, con un crecimiento interanual del 10,1% (+6,8% en el trimestre), impulsados por el incremento de los ingresos de servicio móvil (+8,9% interanual; +4,7% en el trimestre) y de los mayores ingresos por venta de terminales. Destaca especialmente el fuerte dinamismo de los ingresos de datos (+33,8% interanual; +18,0% en el trimestre), que suponen ya el 19% de los ingresos de servicio móvil (+4 p.p. interanual). Los ingresos no-SMS representan el 73% de los ingresos de datos (+6 p.p. interanual), reflejando el foco comercial en incentivar la venta de "smartphones".

### Negocio Fijo

Telefónica gestiona 3,1 millones de **accesos** al cierre de 2011 en el negocio fijo, manteniéndose estable frente a diciembre 2010. El foco estratégico de la Compañía se basa en la mejora del valor unitario del cliente y se traduce en que casi la totalidad de los accesos tienen asociado alguna oferta paquetizada.

Los accesos de **banda ancha** alcanzan 878 mil y aceleran su crecimiento interanual hasta el 7% al cierre del año, tras registrar una ganancia neta en 2011 de 57 mil accesos (13 mil en el trimestre), muy superior a la del año 2010 (+48% interanual).

En el negocio de la TV de pago, Telefónica ha desarrollado durante el año 2011 un servicio de TV enfocado a perfiles diferenciados de clientes, reforzando su oferta con el lanzamiento de canales en alta definición y del servicio de TV prepago. Así, los accesos de **TV de pago** se incrementan un 15%, situándose en 391 mil accesos al cierre de 2011, con una ganancia neta en el año de 50 mil accesos (10 mil accesos en el trimestre).

Los accesos del **negocio tradicional** se sitúan en 1,8 millones en 2011 (-5% interanual).

Los **ingresos** en 2011 ascienden a 1.037 millones de euros, prácticamente estables respecto a 2010 (-0,4% interanual), gracias al aumento de los ingresos de Internet, TV y contenidos (+12,3% interanual), y de los ingresos de datos, TI y alquiler de capacidad (+12,3% interanual), que en conjunto ya suponen el 48% de los ingresos del negocio fijo (+5 p.p. vs. 2010) y compensan prácticamente en su totalidad los menores ingresos del negocio tradicional (-7,9% interanual).

En el cuarto trimestre los ingresos decrecen un 3,7% interanual por la peor evolución del negocio tradicional, que no compensa la aceleración en el crecimiento de los ingresos de Internet, TV y contenidos (+15,5% en el trimestre), y de los ingresos de datos, TI y alquiler de capacidad (+16,0% en el trimestre).

## PERÚ (variaciones interanuales en moneda local)

En el año 2011 Telefónica ha consolidado su liderazgo en el mercado peruano, aumentando el número de accesos que gestiona en el país un 11% interanual, hasta alcanzar un total de 18,8 millones de **accesos**, gracias al importante crecimiento en el negocio móvil, de TV de pago y de banda ancha.

Los **ingresos** en 2011 se sitúan en 2.030 millones de euros, con un crecimiento interanual del 6,1%, que se acelera hasta el 7,0% en el trimestre, pese a la reducción en octubre del cargo de interconexión en la red móvil, lo que refleja la buena evolución de los ingresos de servicio móvil y el proceso de transformación del negocio fijo.

Los **gastos por operaciones** aumentan un 8,2% interanual en términos reportados, reflejando los impactos no recurrentes contabilizados en 2010 asociados a planes de adecuación de plantilla (23 millones de euros). En términos orgánicos, los gastos se incrementarían un 10,3% por el aumento de los gastos por aprovisionamientos y de los gastos por servicios exteriores, fruto de la aceleración en el despliegue de red y la mayor actividad comercial. Este comportamiento está en parte compensado por los menores gastos de personal y de provisiones de tráfico.

El **OIBDA** se sitúa en 751 millones de euros en el año 2011 (-5,3% interanual; -13,9% en el trimestre), con un margen OIBDA del 37,0% (-4,5 p.p. interanual) y del 35,0% en el trimestre. La comparativa interanual se encuentra impactada por la venta de torres no estratégicas (2 millones de euros en 2011; 39 millones de euros en 2010) y los gastos no recurrentes ya mencionados.

En términos orgánicos, el OIBDA disminuye un 8,0% en 2011. Asimismo, excluyendo los impactos regulatorios que han tenido lugar a lo largo de 2011, el OIBDA descendería un 4,3% interanualmente.

El **CapEx** en 2011 asciende a 302 millones de euros, con un crecimiento interanual del 4,8%, destinado fundamentalmente al despliegue de la red de banda ancha fija y la expansión de la TV de pago y al despliegue de red 2G y 3G. Así, el **flujo de caja operativo** totaliza 449 millones de euros (-11,1% interanual).

## Actividad comercial y evolución de los ingresos por negocio

### Negocio Móvil

El mercado de la telefonía móvil en Perú alcanza en 2011 una penetración estimada del 76% (+10 p.p. interanual).

Telefónica en Perú gestiona 14,0 millones de **accesos** móviles a finales de 2011 (+12% interanual), acelerando su crecimiento progresivamente a lo largo del año gracias al sólido comportamiento del segmento contrato, que se incrementa un 21% interanual hasta suponer el 21% del total (+2 p.p. interanual). La ganancia neta aumenta significativamente respecto a 2010 (+42%) y alcanza 1,5 millones de accesos en el conjunto del año y 491 mil accesos en el cuarto trimestre (+35% interanual).

El **churn** se sitúa en el 3,3% en el año (+0,3 p.p. interanual) y en el trimestre alcanza el 3,4% (+0,5 p.p. interanual) asociado a las bajas de clientes de prepago de bajo valor.

El **tráfico** gestionado aumenta un 25% en el conjunto del año (+23% en el trimestre) apoyado en la positiva evolución del tráfico de salida.

El **ARPU** aumenta ligeramente en 2011 (+0,4% interanual), gracias al crecimiento del ARPU de salida (+2,8% interanual).

Los **ingresos** alcanzan en el año 1.088 millones de euros (+11,3% interanual; +8,3% en el trimestre), reflejando el buen comportamiento de los ingresos de servicio móvil (+10,6% interanual en 2011; +7,6% en el trimestre). Excluyendo el impacto de las menores tarifas de interconexión, los ingresos de servicio móvil aumentarían un 13,2% interanual en el conjunto del año y un 10,0% en el trimestre.

Destaca la positiva evolución de los ingresos de datos, que aumentan un 32,2% interanualmente (+15,6% en el trimestre),

apoyados en el incremento del 46,6% en los ingresos de datos no-SMS (+22,7% en el trimestre), que suponen el 64% de los ingresos de datos (+6 p.p. interanual).

### Negocio Fijo<sup>2</sup>

Telefónica en Perú gestiona a finales de 2011 un total de 4,8 millones de accesos fijos, con un sólido crecimiento interanual del 7%.

Los **accesos de telefonía fija tradicional** alcanzan 2,8 millones, manteniéndose prácticamente en línea con el cierre de 2010 (-1% interanual), ralentizando la pérdida de líneas con respecto al año anterior (-23 mil líneas en 2011 frente a -100 mil líneas en 2010).

Los **accesos de banda ancha** se sitúan en 1,1 millones, acelerándose su crecimiento por sexto trimestre consecutivo (+28% interanual) y se consolidan como la principal palanca de crecimiento del negocio fijo. La ganancia neta en el conjunto del año ha alcanzado un nivel histórico (240 mil accesos; 50 mil en el trimestre), multiplicando casi por 3 la obtenida en 2010, reflejando la efectividad de la oferta comercial y el éxito en el control del churn.

Los **accesos de TV de pago** presentan una positiva evolución en el trimestre, acelerando su crecimiento interanual, con una ganancia neta de 26 mil accesos en el trimestre y un total de 108 mil en el conjunto del año (+4 mil accesos en 2010), hasta situarse en 799 mil accesos (+16% interanual).

Al cierre de 2011, el 63% de los accesos de telefonía tradicional se encuentran paquetizados (+9 p.p. interanual) y el 79% de los accesos de banda ancha fija disponen de un paquete Dúo o Trío (+7 p.p. interanual), consolidándose la paquetización de servicios como una de las claves de la positiva evolución de la Compañía.

Los **ingresos** alcanzan 1.069 millones de euros en 2011 y se mantienen en línea respecto a 2010 (-0,2% interanual), gracias al aumento del 2,5% registrado en el cuarto trimestre por la aceleración en el crecimiento de los ingresos de Internet y TV, apalancado en el buen comportamiento de la actividad comercial a lo largo del año. Los menores ingresos de telefonía tradicional son prácticamente compensados por el crecimiento de los ingresos de Internet, TV y contenidos (+10,4% interanual) y de los ingresos de datos, TI y alquiler de capacidad (+8,1% interanual). Los ingresos de Internet, TV, datos y TI suponen ya el 55% de los ingresos totales de la operadora (+5 p.p. interanual).

Excluyendo medidas regulatorias, los ingresos crecerían un 1,0% interanual en el conjunto del año y un 3,9% en el trimestre.

<sup>2</sup> Dentro de los accesos de telefonía fija se incluyen la totalidad de los accesos fixed wireless de Telefónica en Perú, tanto los gestionados por el negocio fijo como los gestionados por el negocio móvil, si bien los resultados generados por los accesos fixed wireless se recogen dentro de los resultados del negocio móvil de Perú.

Continúa incrementándose el peso de los servicios con mayor potencial de crecimiento como la banda ancha y móvil hasta superar el 26% de los ingresos consolidados de Telefónica

### COLOMBIA (variaciones interanuales en moneda local)

En un entorno fuertemente competitivo, Telefónica ha registrado una alta actividad comercial en el año 2011 que le ha permitido incrementar su base de clientes, hasta un total de 13,8 millones de accesos (+11% interanual), principalmente por el buen comportamiento de los accesos móviles y el incremento de los **accesos** de banda ancha fija y de TV de pago.

Los **ingresos** en 2011 alcanzan 1.561 millones de euros, con un crecimiento interanual del 4,5% (+3,4% en el trimestre), gracias a la positiva evolución de los ingresos del negocio móvil y la estabilidad del negocio fijo.

Los **gastos por operaciones** disminuyen un 4,1% interanual en términos reportados, reflejando los impactos no recurrentes contabilizados en 2010 asociados a planes de adecuación de plantilla, insolvencias y reclamaciones de terceros (85 millones de euros). En términos orgánicos los gastos aumentan un 3,4% interanual, fundamentalmente por los mayores aprovisionamientos principalmente asociados al propio dinamismo de los servicios de banda ancha fija y móvil, que están parcialmente compensados por las menores provisiones de tráfico y los menores gastos por servicios exteriores, reflejo de los esfuerzos de la Compañía por maximizar la eficiencia.

Así, el **OIBDA** asciende a 540 millones de euros en 2011 (+14,2% interanual; +79,8% en el trimestre). Debe señalarse que en el año 2011 se han contabilizado 25 millones de euros por la venta de torres no estratégicas (9 millones de euros en el trimestre), un importe significativamente inferior al de 2010 (71 millones de euros; 40 millones de euros en el trimestre). El margen OIBDA en el conjunto del año se sitúa en el 34,6% (+2,9 p.p. interanual) y en el 38,6% en el trimestre.

En términos orgánicos, excluyendo los impactos no recurrentes del año 2010, el OIBDA disminuiría un 2,9% en el conjunto del año 2011.

El **CapEx** asciende en 2011 a 405 millones de euros (+24,1% interanual; +12,7% en términos orgánicos), reflejando el esfuerzo en el despliegue de la red 2G y 3G, plataformas de servicio y de mejora de calidad en la red de banda ancha fija. En el trimestre se ha registrado la adquisición de espectro (37 millones de euros). En consecuencia, el flujo de caja operativo se sitúa en 135 millones de euros (-7,8% interanual).

### Actividad comercial y evolución de los ingresos por negocio

#### Negocio Móvil

En 2011, la penetración de la telefonía móvil estimada en Colombia alcanza el 110%, con un incremento de 11 p.p. respecto a 2010.

Telefónica en Colombia al cierre de 2011 gestiona 11,4 millones de **accesos** móviles, con un importante crecimiento interanual del 14%, impulsado por la expansión del segmento contrato (+19% interanual). Al igual que en el trimestre anterior, destaca la importante ganancia neta (691 mil accesos; 2,4 veces superior a la del mismo período de 2010), que en el conjunto del año se sitúa en 1,4 millones de accesos (+33% interanual). En 2011 la propuesta comercial ha estado enfocada en planes integrados de voz y datos, el impulso de Internet móvil y ofertas de voz con planes a todo destino.

El **churn** se reduce 0,4 p.p. interanualmente respecto a 2010, situándose en el 2,8%, con un mejor comportamiento en el cuarto trimestre (2,1%; -0,7 p.p. interanual).

El **tráfico** aumenta un 10% en el año, impulsado por el tráfico de salida.

El **ARPU** en el año desciende ligeramente (-1,0% interanual), si bien hay que señalar crecimiento del ARPU de salida (+2,2% interanual).

Los **ingresos** en 2011 ascienden a 916 millones de euros, con un destacado aumento interanual del 7,5% (+4,2% en el trimestre), reflejo del buen comportamiento de los ingresos de servicio móvil (+6,9% interanual; +3,9% en el trimestre) y de los ingresos por venta de terminales (+15,2% interanual; +7,9% en el trimestre).

Excluyendo el impacto de las menores tarifas de interconexión, los ingresos de servicio móvil aumentarían un 7,9% interanual en 2011 (+5,1% en el trimestre).

Destaca la evolución de los ingresos de datos, con un fuerte incremento interanual del 51,1% (+37,2% en el trimestre), hasta representar el 23% de los ingresos de servicio móvil (+7 p.p. interanual), gracias a la fuerte expansión de los ingresos de datos no-SMS (+62,5% interanual; +43,6% en el trimestre) y que suponen el 87% de los ingresos de datos (+6 p.p. interanual).

### Negocio Fijo

Telefónica gestiona 2,4 millones de accesos fijos en Colombia al cierre de 2011, cifra que se mantiene prácticamente estable interanualmente.

En un entorno caracterizado por la fuerte presión competitiva, los **accesos de banda ancha** se sitúan en 612 mil en 2011, mostrando un crecimiento interanual del 12%, tras registrar una ganancia neta de 64 mil accesos en el año (6 mil en el trimestre).

Los **accesos de TV de pago** aumentan interanualmente un 24% y se sitúan en 255 mil al cierre de año, con una ganancia neta de 50 mil accesos en 2011 (9 mil en el trimestre).

Los **accesos de telefonía tradicional** se sitúan en 1,5 millones en diciembre de 2011 (-7% interanual).

A lo largo de 2011 la Compañía ha apostado por la paquetización de servicios, permitiendo que el 87% de los accesos de telefonía fija se encuentren paquetizados (+8 p.p. interanual). La totalidad de los accesos de banda ancha se comercializan bajo alguna modalidad de Dúo o Trío.

Los **ingresos** ascienden a 682 millones de euros en 2011, manteniéndose prácticamente estables frente a 2010 (-0,4% interanual, -0,5% en el trimestre). Los ingresos de Internet, TV y contenidos aumentan un 15,6% interanual y suponen ya el 27% de los ingresos totales del negocio fijo (+4 p.p. interanual). En paralelo, los ingresos de datos, TI y alquiler de capacidad aceleran su crecimiento hasta el 5,3% interanual (+12,1% en el trimestre), lo que en conjunto permite prácticamente compensar los menores ingresos tradicionales (-9,8% interanual en el año).

### MÉXICO (variaciones interanuales en moneda local)

Al cierre de 2011 la penetración estimada en el mercado móvil de México alcanza el 83%, con un incremento interanual de 1 p.p.

La evolución de Telefónica México en 2011 viene determinada por la drástica reducción de las tarifas de interconexión por parte del regulador en el segundo trimestre del año (-124 millones de euros en ingresos y -52 millones en OIBDA en el conjunto del año) y el reposicionamiento comercial desarrollado por la Compañía para adaptar sus planes tarifarios al nuevo marco regulatorio.

En este entorno, se han reforzado los planes de tarifas todo destino con el objetivo de aprovechar las ventajas de las menores tarifas de interconexión, tanto para afianzarse en un mercado móvil más competitivo, como para acelerar la captura de valor del negocio fijo.

Adicionalmente, y de acuerdo con una estrategia enfocada en maximizar el valor del cliente, la Compañía empezó a aplicar criterios más restrictivos, tanto para las altas como para las desconexiones de clientes, a partir del tercer trimestre de 2011, que se reflejan en la evolución de los accesos en el año. Así, a finales de 2011 Telefónica Móviles México gestiona 20,5 millones de accesos (+1% interanual). Los accesos móviles alcanzan 19,7 millones y se mantienen prácticamente estables en el conjunto del año (ganancia neta de 81 mil accesos en 2011), tras registrar una pérdida neta en el trimestre de 773 mil accesos.

El **churn móvil** en 2011 se sitúa en el 2,9% (+0,8 p.p. interanual), reflejando las mayores bajas en el segmento prepago, si bien el churn de contrato continúa presentando niveles significativamente inferiores (1,1% en el conjunto del año; 1,3% en el trimestre).

La apuesta por el rápido despliegue de la red 3G se refleja en la positiva evolución de los accesos de banda ancha móvil, que continúan acelerando su crecimiento y superan en 3 veces los accesos de 2010.

El **tráfico** gestionado aumenta un 1% en el conjunto del año, gracias al comportamiento del tráfico de salida que crece un 7% en 2011.

El **ARPU** refleja el negativo impacto de la reducción de las tarifas de interconexión y muestra una disminución interanual del 20,5% en el año 2011, si bien la tendencia mejora en el trimestre (-15,0%), apoyada en la mejor evolución del ARPU de salida que, después de varios trimestres con descensos, vuelve a mostrar crecimiento (+0,3% en el trimestre; -10,7% en el conjunto del año).

Los **ingresos** en el año 2011 ascienden a 1.557 millones de euros, observándose desde el tercer trimestre del año una mejora progresiva en el ritmo de descenso interanual (-11,3% interanual en el trimestre; -12,3% en el conjunto del año).

Los ingresos de servicio móvil descienden interanualmente un 13,3% en el año (-14,3% en el trimestre) si bien, excluyendo el efecto de la reducción en las tarifas de interconexión, los ingresos descenderían interanualmente un 5,5% en el año y un 1,7% en el trimestre. Cabe destacar la evolución de los ingresos de salida, que continúan acelerando su crecimiento con un incremento interanual

en el trimestre del 4,7% (-1,6% en el conjunto del año), apoyados en el buen comportamiento de los ingresos de contrato y en la ralentización del ritmo de descenso de los ingresos de prepago, con una progresiva mejora en los niveles de recarga. Asimismo, los ingresos de datos aumentan significativamente (+26,3% interanual en el trimestre; +14,0% en 2011), y ya suponen el 29% de los ingresos de servicio móvil (+7 p.p. vs. 2010). Los ingresos no-SMS son la principal palanca de esta positiva evolución, siendo 2,3 veces superiores a los del año 2010.

El **OIBDA** en 2011 se sitúa en 572 millones de euros (-5,2% interanual). La comparativa interanual se encuentra afectada por los mayores gastos asociados al esfuerzo comercial y al despliegue de la red 3G, el impacto negativo de la reducción de las tarifas de interconexión (-19 millones de euros en el trimestre y -52 millones de euros en el año), la venta de torres no estratégicas (217 millones de euros en el trimestre; 240 millones en el año) y gastos de carácter no recurrente por insolvencias en el cuarto trimestre del 2011 (-23 millones de euros). El margen OIBDA se sitúa en el 36,7% en 2011.

El CapEx alcanza 471 millones de euros en 2011 (-69,2% interanual y +40,0% en términos orgánicos excluyendo la inversión en espectro realizada en 2010), principalmente asociado al importante esfuerzo realizado a lo largo del año para el despliegue de la red 3G. Así, el flujo de caja operativo asciende a 101 millones de euros.

### VENEZUELA (variaciones interanuales en términos orgánicos)

La penetración estimada al cierre del año 2011 en el mercado móvil de Venezuela alcanza el 98% (-3 p.p. interanual)

Durante 2011 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 y en la innovación, observándose una mejor evolución operativa en el cuarto trimestre del año. Así, entre los servicios lanzados durante este último trimestre del año destacan nuevos servicios como Movitalk (push to talk) y la TV de Pago con tecnología de alta definición. Asimismo, en un país en el que destaca la alta penetración de "smartphones" se han seguido incentivando las campañas comerciales para el impulso de la banda ancha móvil.

Telefónica gestiona 10,4 millones de **accesos** en Venezuela al cierre del año 2011 (-1% interanual). Los accesos móviles ascienden a 9,4 millones y permanecen prácticamente estables en términos interanuales (-1%), tras mostrar una mejor evolución en el cuarto trimestre (-6% interanual a septiembre) gracias a la ganancia neta del trimestre (192 mil accesos).

El **churn** móvil se sitúa en el 2,6% en el trimestre (-0,4 p.p. interanual), inferior al del conjunto del año (2,8%; +0,1 p.p. interanual), con un churn de contrato del 0,8% que es referencia en el mercado.

El **tráfico** consolida su progresiva aceleración y en el trimestre aumenta un 6,2% interanual (+2,4% en el año).

La estrategia de maximización del valor del cliente se refleja en la evolución del **ARPU**, que aumenta interanualmente un 24,8% en el conjunto del año (+22,8% en el trimestre), con la positiva evolución del ARPU de datos como principal palanca de crecimiento.

Los **ingresos** en 2011 se sitúan en 2.688 millones de euros, con un incremento interanual del 11,2%, observándose una aceleración en el ritmo de crecimiento (+12,3% en el cuarto trimestre). Esta positiva evolución refleja el sólido comportamiento de los ingresos de servicio móvil, que crecen un 16,2% interanual en el trimestre (+12,8% interanual en el año), a pesar de la reducción de las tarifas de interconexión (impacto de -22 millones de euros en el año).

Destaca la evolución de los ingresos de datos, que en el año aumentan interanualmente un 23,7% (+26,0% interanual en el trimestre) y representan ya el 36% de los ingresos de servicio móvil (+3 p.p. interanual).

El **OIBDA** se sitúa en 1.177 millones de euros en 2011, con un crecimiento interanual del 3,4% (+2,7% interanual en el trimestre). Así, la Compañía alcanza un margen OIBDA del 43,8% (-3,1 p.p. interanual), tras registrar un margen del 43,0% en el trimestre, manteniendo altos niveles de eficiencia en un entorno marcado por el aumento generalizado de los precios, que se traslada a mayores gastos de personal y a mayores gastos por servicios contratados a terceros.

El **CapEx** en el conjunto del año alcanza 372 millones de euros (+14,7% interanual), estando principalmente destinado a proyectos de mejora en la capacidad y calidad de la red 2G, así como a un importante despliegue de cobertura de la red 3G. El flujo de caja operativo asciende a 805 millones de euros (-0,7% interanual).

### CENTROAMÉRICA (variaciones interanuales en términos orgánicos)<sup>3</sup>

La penetración móvil estimada en los mercados donde opera Telefónica en Centroamérica alcanza el 103% en diciembre de 2011 (+10 p.p. interanual).

A cierre del año 2011, Telefónica gestiona en Centroamérica 8,1 millones de **accesos**, presentando un crecimiento interanual del 17%. Los accesos móviles totalizan 7,6 millones (+16% interanual) y consolidan la aceleración del crecimiento observada a lo largo de 2011, gracias al aumento de las altas y a la contención del churn.

La ganancia neta móvil en el trimestre alcanza 544 mil accesos (1,2 millones en 2011), el nivel más alto de los últimos años, consecuencia del fortalecimiento del canal de distribución, del lanzamiento de nuevas promociones de planes de voz y datos y de la mayor agresividad en las campañas del segmento prepago, que tiene su reflejo en un nivel histórico de altas.

<sup>3</sup> Variaciones interanuales en términos orgánicos: en términos financieros, se asumen variaciones interanuales en euros constantes, excluyéndose los resultados de la operación de Costa Rica del cálculo del crecimiento orgánico.

El 8 de noviembre de 2011 se llevó a cabo el lanzamiento comercial de Telefónica Costa Rica, habiéndose captado 116 mil accesos en los primeros dos meses de operaciones.

El **churn** se sitúa en 2,6% en 2011, manteniéndose estable tanto en el conjunto del año (-0,1 p.p. interanual) como en el trimestre.

Los **ingresos** ascienden a 543 millones de euros en 2011, con un incremento del 1,3% interanual (+2,6% en el trimestre) y consolidando la aceleración del crecimiento ya observada en el pasado trimestre. La evolución viene explicada por un crecimiento de los ingresos de servicio en el trimestre en países como Nicaragua y El Salvador, que compensan los menores ingresos en Guatemala.

Hay que señalar la positiva evolución de los ingresos de datos, que registran un incremento interanual del 31,5% en el año (+37,4% en el trimestre) y suponen ya el 19% de los ingresos de servicio móvil (+4 p.p. interanual) gracias al crecimiento de los ingresos de datos no-SMS (+37,8% interanual; +44,2% en el trimestre), que representan ya el 52% de los ingresos de datos (+2 p.p. interanual).

El **OIBDA** asciende a 165 millones de euros en 2011 (+3,8% interanual; +42,3% en el trimestre), y recoge el impacto de la venta de torres no estratégicas (37 millones de euros en 2011). El margen OIBDA se sitúa en el 30,5% en 2011 (+0,8 p.p. interanual).

El **flujo de caja operativo** se sitúa en -10 millones de euros en 2011, tras registrar un **CapEx** de 176 millones de euros en el año (incluyendo el coste del espectro adquirido para la puesta en marcha de la operación en Costa Rica por importe de 68 millones de euros), dedicado principalmente al despliegue de infraestructuras de redes 2G/3G e implementación de las plataformas y sistemas de soporte. En términos interanuales orgánicos el CapEx disminuye un 39,0%.

## ECUADOR (variaciones interanuales en moneda local)

La penetración estimada en el mercado móvil ecuatoriano alcanza el 108% en 2011, con un crecimiento interanual de 3 p.p.

A finales de 2011 Telefónica en Ecuador gestiona 4,5 millones de **accesos** (+5% interanual). Los accesos móviles alcanzan un total de 4,5 millones, lo que supone un incremento del 6% frente a diciembre de 2010, en el que destaca la buena evolución del segmento contrato (+10% interanual). La ganancia neta móvil alcanza 258 mil accesos en el conjunto del año (18 mil en el trimestre).

El **churn** móvil se sitúa en 2011 en el 2,8% (+0,2 p.p. interanual), con un repunte en el trimestre por la desconexión de accesos inactivos de prepago en la red CDMA, tras haberse efectuado el apagado de la misma. El churn de contrato continúa con un buen comportamiento y se sitúa a final del año en el 1,1% (-0,7 p.p. interanual).

El **tráfico** gestionado en el año registra un crecimiento interanual del 11%, tanto en el trimestre como en el conjunto del año.

El **ARPU** continúa acelerando su crecimiento (+8,5% interanual en el cuarto trimestre; +3,4% en el conjunto del año), apoyado

fundamentalmente en la positiva evolución del ARPU del segmento contrato y en la estabilidad del ARPU del segmento prepago.

En 2011 los **ingresos** alcanzan 408 millones de euros, consolidando la progresiva tendencia de aceleración a lo largo del año (+12,8% interanual en el cuarto trimestre; +8,4% en el conjunto del año), reflejando el buen comportamiento de los ingresos de servicio móvil (+14,9% interanual en el trimestre; +11,0% en 2011).

Los ingresos de datos continúan presentando un fuerte crecimiento (+20,7% interanual), representando ya el 27% de los ingresos de servicio móvil (+2 p.p. interanual en el conjunto del año). Cabe destacar la positiva evolución de los ingresos de datos no-SMS, que aumentan un 43,0% interanual en 2011 (+41,6% interanual en el trimestre) y representan el 63% del total de los ingresos de datos (+10 p.p. interanual).

El **OIBDA** totaliza 137 millones de euros en 2011, con un crecimiento interanual del 18,7% (+19,2% interanual en el cuarto trimestre). Así, el margen OIBDA se sitúa en el 33,6% (34,5% en el trimestre) con una expansión de 2,9 p.p. interanual en el conjunto del año.

El **flujo de caja operativo** asciende a 79 millones de euros en el año, con un crecimiento interanual de 35,1%, tras registrar un **CapEx** de 58 millones de euros (+2,0% interanual en el conjunto del año) destinado a la mejora en la calidad y capacidad de la red 3G.

# Telefónica.

## Resultados por unidades de negocio

### Telefónica Latinoamérica. Accesos

Datos no auditados (Miles)	2010		2011			% Var
	Diciembre	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	
Accesos Clientes Finales	183.686,9	185.984,0	190.832,9	194.832,9	201.402,2	9,6
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	24.403,6	24.196,2	24.173,4	24.126,6	23.960,7	(1,8)
Accesos de datos e internet	8.235,1	8.327,9	8.513,5	8.720,2	8.885,9	7,9
Banda estrecha <sup>(2)</sup>	674,8	586,7	539,5	476,6	389,4	(42,3)
Banda ancha <sup>(3) (4)</sup>	7.442,3	7.629,0	7.861,5	8.134,4	8.385,9	12,7
Otros <sup>(5)</sup>	118,0	112,3	112,5	109,2	110,6	(6,3)
Accesos móviles	149.255,4	151.589,0	155.523,1	159.795,4	166.297,9	11,4
Prepago <sup>(6)</sup>	119.359,1	120.676,5	123.108,6	125.569,4	131.087,2	9,8
Contrato	29.896,3	30.912,5	32.414,4	34.226,0	35.210,7	17,8
TV de pago <sup>(7)</sup>	1.792,7	1.870,9	2.108,0	2.190,6	2.257,7	25,9
Accesos Mayoristas	55,9	54,5	54,4	53,8	50,9	(9,0)
<b>Total Accesos</b>	<b>183.742,8</b>	<b>186.038,6</b>	<b>190.372,4</b>	<b>194.886,7</b>	<b>201.453,0</b>	<b>9,6</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 ISP de banda estrecha de Terra Brasil y Terra Colombia.

3 Incluye ISP de banda ancha de Terra Brasil y Terra México.

4 Incluye ADSL, fibra óptica, cable modem y circuitos de banda ancha.

5 Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha.

6 En el tercer trimestre de 2011 se han dado de baja en Chile 360 mil accesos inactivos y 1,0 millones de accesos inactivos en Brasil en el cuarto trimestre de 2011.

7 Incluye 153 mil clientes de TVA a partir de junio de 2011.

### Telefónica. Resultados consolidados

Datos no auditados (Millones de euros)	Enero-Diciembre		% Var
	2011	2010	
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>29.237</b>	<b>25.756</b>	<b>13,5</b>
Trabajos para inmovilizado	157	147	6,7
Gastos por operaciones	(19.311)	(16.749)	15,3
Aprovisionamientos	(7.519)	(6.718)	11,9
Gastos de personal	(2.644)	(2.344)	12,8
Servicios exteriores	(7.826)	(6.503)	20,3
Variación de provisiones de tráfico	(503)	(510)	(1,4)
Tributos	(819)	(673)	21,7
Otros ingresos (gastos) netos	253	474	(46,6)
Resultado de enajenación de activos	605	4.079	(85,2)
Bajas de fondos de comercio y activos fijos	(1)	5	c.s.
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>10.941</b>	<b>13.713</b>	<b>(20,2)</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>37,4%</b>	<b>53,2%</b>	<b>(15,8 p.p.)</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(4.783)	(3.953)	21,0
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>6.157</b>	<b>9.759</b>	<b>(36,9)</b>

#### Notas:

• OIBDA y OI se presentan antes de gastos de gerenciamiento y de marca.

• Los resultados consolidados de 2010 y 2011 están impactados por los ajustes por hiperinflación en Venezuela.

• A partir del 1 de enero de 2011 el perímetro de consolidación de Telefónica Latinoamérica excluye Telefónica International Wholesale Services (TIWS) y Telefónica North America (TNA) (actualmente T. Europa). Para facilitar una comparación homogénea de la información, los resultados económico-financieros de T. Latinoamérica correspondientes al ejercicio 2010 se han reexpresado, reflejando este nuevo esquema organizativo con efecto desde el 1 de enero de 2010.

• Los resultados de T. Latinoamérica incluyen el 100% de Vivo desde octubre de 2010.

• Los resultados de 2011 de T. Latinoamérica 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 OIBDA, margen OIBDA y OI están impactados por la revalorización de la participación preexistente en Vivo a su valor razonable a la fecha de adquisición del 50% de Brasilcel que poseía Portugal Telecom (3.797 millones de euros en el tercer trimestre de 2010) y por unos gastos de carácter no recurrente de reestructuración fundamentalmente asociados a planes de adecuación de plantilla y compromisos en firme ligados a las actuaciones de carácter social de la Fundación Telefónica por importe de 410 millones de euros en el cuarto trimestre de 2010.

## Telefónica Latinoamérica. Accesos por país (I)

Datos no auditados (Miles)

	2010	2011				% Var
	Diciembre	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	
<b>BRASIL</b>						
Accesos Clientes Finales	75.919,6	77.592,3	79.767,2	82.750,8	87.172,1	14,8
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	11.292,6	11.172,6	11.126,6	11.086,6	10.977,4	(2,8)
Accesos de datos e internet	3.848,2	3.849,7	3.909,8	3.933,1	3.942,6	2,5
Banda estrecha	446,2	378,1	344,2	287,7	214,5	(51,9)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	3.319,2	3.393,6	3.486,9	3.567,5	3.648,0	9,9
Otros <sup>(3)</sup>	82,8	78,0	78,8	77,9	80,0	(3,3)
Accesos móviles	60.292,5	62.061,3	64.049,1	67.038,4	71.553,6	18,7
Prepago <sup>(4)</sup>	47.658,6	48.742,0	49.809,7	51.679,3	55.438,1	16,3
Contrato	12.633,9	13.319,2	14.239,4	15.359,1	16.115,5	27,6
TV de pago <sup>(5)</sup>	486,3	508,7	681,7	692,7	698,6	43,7
Accesos Mayoristas	33,9	32,9	32,4	32,0	28,0	(17,3)
<b>Total Accesos</b>	<b>75.953,5</b>	<b>77.625,2</b>	<b>79.799,6</b>	<b>82.782,8</b>	<b>87.200,1</b>	<b>14,8</b>
<b>ARGENTINA</b>						
Accesos Clientes Finales	22.275,8	22.142,2	22.537,3	22.630,4	23.008,4	3,3
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	4.621,5	4.614,6	4.621,3	4.617,1	4.611,0	(0,2)
Fixed wireless	35,5	36,8	40,2	38,2	38,2	7,7
Accesos de datos e internet	1.505,4	1.527,8	1.562,6	1.611,1	1.630,7	8,3
Banda estrecha	65,7	54,9	48,4	43,4	35,7	(45,7)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	1.439,7	1.472,9	1.514,1	1.567,7	1.595,1	10,8
Accesos móviles	16.148,9	15.999,8	16.353,5	16.402,2	16.766,7	3,8
Prepago	10.370,4	10.127,8	10.347,3	10.303,2	10.581,3	2,0
Contrato	5.778,5	5.871,9	6.006,2	6.099,0	6.185,4	7,0
Accesos Mayoristas	13,0	12,8	13,2	13,2	13,9	7,2
<b>Total Accesos</b>	<b>22.288,8</b>	<b>22.155,0</b>	<b>22.550,5</b>	<b>22.643,6</b>	<b>23.022,3</b>	<b>3,3</b>
<b>CHILE</b>						
Accesos Clientes Finales	11.910,5	12.214,7	12.442,1	12.253,1	12.674,4	6,4
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	1.939,3	1.920,2	1.903,8	1.871,4	1.848,1	(4,7)
Accesos de datos e internet	836,0	834,9	857,1	875,1	887,4	6,1
Banda estrecha	6,6	6,3	6,0	6,0	5,8	(12,8)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	821,5	820,8	844,2	864,9	878,1	6,9
Otros <sup>(3)</sup>	7,9	7,8	6,8	4,2	3,5	(55,9)
Accesos móviles	8.794,0	9.100,5	9.308,3	9.125,5	9.548,1	8,6
Prepago <sup>(4)</sup>	6.179,3	6.448,1	6.586,0	6.326,0	6.732,7	9,0
Contrato	2.614,7	2.652,5	2.722,3	2.799,5	2.815,4	7,7
TV de pago	341,2	359,1	372,9	381,1	390,8	14,5
Accesos Mayoristas	5,3	5,1	5,1	4,9	5,2	(1,8)
<b>Total Accesos</b>	<b>11.915,8</b>	<b>12.219,8</b>	<b>12.447,1</b>	<b>12.258,0</b>	<b>12.679,6</b>	<b>6,4</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, cable modem y circuitos de banda ancha.

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

4 En el tercer trimestre de 2011 se han dado de baja en Chile 360 mil accesos inactivos.

5 Incluye 153 mil clientes de TVA a partir de junio de 2011.

6 En el cuarto trimestre de 2011 se han dado de baja en Brasil 1,0 millones de accesos inactivos.

## Telefónica Latinoamérica. Accesos por país (II)

Datos no auditados (Miles)	2010	2011				% Var
	Diciembre	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	
<b>PERÚ</b>						
Accesos Clientes Finales	16.954,3	17.057,3	17.504,6	18.205,6	18.766,1	10,7
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	2.871,2	2.852,0	2.842,8	2.855,8	2.848,4	(0,8)
Fixed wireless	537,8	515,4	491,7	471,2	444,6	(17,3)
Accesos de datos e internet	885,4	934,3	1.005,3	1.070,3	1.120,4	26,5
Banda estrecha	15,4	11,0	10,5	9,8	9,4	(38,6)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	850,8	903,6	974,7	1.040,3	1.090,6	28,2
Otros <sup>(3)</sup>	19,2	19,7	20,1	20,2	20,4	5,9
Accesos móviles	12.507,1	12.559,9	12.920,9	13.506,8	13.998,3	11,9
Prepago	10.104,4	10.100,5	10.300,8	10.707,6	11.079,6	9,7
Contrato	2.402,7	2.459,5	2.620,1	2.799,2	2.918,7	21,5
TV de pago	690,6	711,1	735,6	772,6	799,0	15,7
Accesos Mayoristas	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	(3,7)
<b>Total Accesos</b>	<b>16.954,8</b>	<b>17.057,7</b>	<b>17.505,1</b>	<b>18.206,0</b>	<b>18.766,6</b>	<b>10,7</b>
<b>COLOMBIA</b>						
Accesos Clientes Finales	12.350,3	12.338,5	12.312,8	13.081,0	13.746,9	11,3
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	1.586,9	1.569,2	1.540,4	1.521,0	1.480,6	(6,7)
Accesos de datos e internet	553,6	581,6	594,3	613,6	620,3	12,0
Banda estrecha	5,6	6,0	6,7	7,1	7,9	41,2
Banda ancha <sup>(2)</sup>	548,0	575,6	587,6	606,5	612,3	11,7
Accesos móviles	10.004,5	9.970,6	9.949,4	10.700,0	11.391,1	13,9
Prepago	7.679,1	7.531,4	7.420,0	8.047,6	8.626,8	12,3
Contrato	2.325,5	2.439,2	2.529,4	2.652,4	2.764,2	18,9
TV de pago	205,3	217,1	228,7	246,4	255,0	24,2
Accesos Mayoristas	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	0,0
<b>Total Accesos</b>	<b>12.353,6</b>	<b>12.341,8</b>	<b>12.316,1</b>	<b>13.084,3</b>	<b>13.750,2</b>	<b>11,3</b>
<b>MÉXICO</b>						
Accesos móviles	19.661,6	20.057,0	20.566,7	20.515,7	19.742,4	0,4
Prepago	18.061,3	18.476,2	18.930,9	18.731,4	18.149,8	0,5
Contrato	1.600,2	1.580,8	1.635,9	1.784,3	1.592,6	(0,5)
Fixed Wireless	565,5	604,1	667,6	726,6	745,3	31,8
<b>Total Accesos</b>	<b>20.227,1</b>	<b>20.661,1</b>	<b>21.234,3</b>	<b>21.242,2</b>	<b>20.487,7</b>	<b>1,3</b>
<b>VENEZUELA</b>						
Accesos móviles	9.514,7	9.078,1	9.359,7	9.246,2	9.438,7	(0,8)
Prepago	8.740,3	8.272,2	8.515,7	8.391,7	8.570,9	(1,9)
Contrato	774,4	805,9	843,9	854,6	867,8	12,1
Fixed Wireless	966,2	916,3	920,0	893,7	883,4	(8,6)
TV de pago	69,3	74,9	89,0	97,8	114,3	64,9
<b>Total Accesos</b>	<b>10.550,2</b>	<b>10.069,2</b>	<b>10.368,6</b>	<b>10.237,8</b>	<b>10.436,4</b>	<b>(1,1)</b>

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

2 Incluye ADSL, fibra óptica, cable modem y circuitos de banda ancha.

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

## Telefónica Latinoamérica. Accesos por país (III)

Datos no auditados (Miles)	2010	2011				% Var
	Diciembre	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	
<b>CENTROAMÉRICA<sup>(1)</sup></b>						
Accesos de telefonía fija <sup>(2)</sup>	465,7	470,6	491,2	512,3	530,1	13,8
Fixed Wireless	301,7	303,1	314,2	328,0	340,9	13,0
Accesos de datos e internet	3,0	2,7	2,9	2,9	3,0	1,2
Banda ancha <sup>(3)</sup>	0,5	1,6	1,7	1,8	1,8	n.s.
Otros <sup>(4)</sup>	2,4	1,1	1,1	1,2	1,2	(49,2)
Accesos móviles	6.403,7	6.626,3	6.805,8	7.018,2	7.562,5	18,1
Prepago	5.776,0	5.994,9	6.160,9	6.348,5	6.850,7	18,6
Contrato	627,7	631,4	644,9	669,7	711,8	13,4
<b>Total Accesos</b>	<b>6.872,4</b>	<b>7.099,7</b>	<b>7.299,9</b>	<b>7.533,5</b>	<b>8.095,6</b>	<b>17,8</b>
<b>ECUADOR</b>						
Accesos móviles	4.219,8	4.392,4	4.454,2	4.459,3	4.477,5	6,1
Prepago	3.561,6	3.723,3	3.775,6	3.758,8	3.756,5	5,5
Contrato	658,2	669,1	678,6	700,5	721,0	9,5
Fixed Wireless	94,8	76,5	59,8	42,1	36,4	(61,6)
<b>Total Accesos</b>	<b>4.314,6</b>	<b>4.468,9</b>	<b>4.514,0</b>	<b>4.501,5</b>	<b>4.513,9</b>	<b>4,6</b>
<b>URUGUAY</b>						
Accesos móviles	1.708,5	1.743,1	1.755,6	1.783,0	1.819,0	6,5
Prepago	1.228,1	1.260,0	1.261,7	1.275,4	1.300,8	5,9
Contrato	480,4	483,1	493,9	507,6	518,2	7,9
<b>Total Accesos</b>	<b>1.708,5</b>	<b>1.743,1</b>	<b>1.755,6</b>	<b>1.783,0</b>	<b>1.819,0</b>	<b>6,5</b>

1 Incluye Guatemala, Panamá, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica desde el 4Q 11.

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 Fibra óptica, cable modem y circuitos de banda ancha.

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

## Telefónica Latinoamérica. Datos operativos operadoras móviles por país

Datos no auditados (Miles)	2010	2011				% Var M Local
	4T	1T	2T	3T	4T	
<b>BRASIL<sup>(1)</sup></b>						
Tráfico (millones de minutos)	20.283	20.589	22.152	24.395	24.944	n.c.
ARPU (EUR)	11,3	10,3	10,4	10,2	10,1	n.c.
<b>ARGENTINA</b>						
Tráfico (millones de minutos)	4.713	4.297	4.674	4.871	4.947	5,0
ARPU (EUR)	9,6	9,4	9,3	9,9	10,5	16,5
<b>CHILE</b>						
Tráfico (millones de minutos)	3.085	3.000	3.006	3.009	3.173	2,9
ARPU (EUR) <sup>(2)</sup>	12,5	12,0	11,3	11,7	11,6	(1,6)
<b>PERÚ</b>						
Tráfico (millones de minutos)	3.881	3.868	3.956	4.551	4.771	22,9
ARPU (EUR)	6,3	6,1	5,7	6,0	6,3	(3,4)
<b>COLOMBIA</b>						
Tráfico (millones de minutos)	4.303	4.148	4.573	4.727	4.439	3,2
ARPU (EUR)	7,4	6,8	7,1	7,2	6,8	(6,3)
<b>MÉXICO</b>						
Tráfico (millones de minutos)	5.764	5.860	5.857	6.004	5.754	(0,2)
ARPU (EUR)	6,6	5,8	5,3	5,1	5,1	(15,0)
<b>VENEZUELA</b>						
Tráfico (millones de minutos)	3.593	3.464	3.534	3.714	3.816	6,2
ARPU (EUR) <sup>(3)</sup>	15,5	15,7	15,7	16,5	19,0	22,8
<b>CENTROAMÉRICA<sup>(4)</sup></b>						
Tráfico (millones de minutos)	2.220	2.249	2.371	2.564	2.676	20,6
ARPU (EUR)	6,4	6,1	5,6	5,6	5,9	(9,5)
<b>ECUADOR</b>						
Tráfico (millones de minutos)	1.103	1.176	1.158	1.163	1.222	10,8
ARPU (EUR)	6,8	6,4	6,3	6,6	7,4	8,5
<b>URUGUAY</b>						
Tráfico (millones de minutos)	797	764	744	781	825	3,5
ARPU (EUR)	10,0	9,9	9,7	10,0	10,5	3,2

**Notas:**

- ARPU calculado como la media mensual del trimestre.
  - Tráfico se define como minutos cursados por clientes de la Compañía tanto de salida como de entrada. El tráfico on-net se computa una única vez (como salida), y se incluye el tráfico promocional. Se excluyen tráficos no asociados a los clientes móviles de la Compañía (roaming-in, OMVs, interconexión de terceros y otras líneas de negocio). Volumen de tráfico sin redondeo.
- 1 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". ARPU impactado por 1,0 millones de accesos inactivos dados de baja en Brasil en el cuarto trimestre de 2011.
  - 2 Variación del ARPU impactada por 360 mil accesos inactivos dados de baja en Chile en el tercer trimestre de 2011.
  - 3 A efectos comparativos y con el objetivo de facilitar la interpretación de las variaciones interanuales contra el ejercicio 2010, las variaciones en moneda local del ARPU de Venezuela, se reportan excluyendo el impacto del ajuste por hiperinflación.
  - 4 Incluye Guatemala, Panamá, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.

## Telefónica Latinoamérica. Datos operativos acumulados de las operadoras móviles por país

Datos no auditados	2010	2011				% Var M Local
	Ene-Dic	Ene-Mar	Ene-Jun	Ene-Sept	Ene-Dic	
<b>BRASIL<sup>(1)</sup></b>						
Tráfico (millones de minutos)	77.463	20.589	42.741	67.136	92.081	n.c.
ARPU (EUR)	11,0	10,3	10,3	10,3	10,2	n.c.
<b>ARGENTINA</b>						
Tráfico (millones de minutos)	17.550	4.297	8.970	13.842	18.788	7,1
ARPU (EUR)	9,2	9,4	9,2	9,5	9,7	17,3
<b>CHILE</b>						
Tráfico (millones de minutos)	11.791	3.000	6.006	9.045	12.218	3,6
ARPU (EUR) <sup>(2)</sup>	12,1	12,0	11,6	11,7	11,6	(4,1)
<b>PERÚ</b>						
Tráfico (millones de minutos)	13.662	3.868	7.823	12.374	17.145	25,5
ARPU (EUR)	6,2	6,1	5,9	5,9	6,0	0,4
<b>COLOMBIA</b>						
Tráfico (millones de minutos)	16.226	4.148	8.721	13.448	17.887	10,2
ARPU (EUR)	7,2	6,8	6,9	7,0	6,9	(1,0)
<b>MÉXICO</b>						
Tráfico (millones de minutos)	23.232	5.860	11.717	17.721	23.474	1,0
ARPU (EUR)	6,9	5,8	5,5	5,4	5,3	(20,5)
<b>VENEZUELA</b>						
Tráfico (millones de minutos)	14.195	3.464	6.998	10.713	14.529	2,4
ARPU (EUR) <sup>(3)</sup>	14,3	15,7	15,7	15,9	16,7	24,8
<b>CENTROAMÉRICA <sup>(4)</sup></b>						
Tráfico (millones de minutos)	8.035	2.249	4.620	7.184	9.860	22,7
ARPU (EUR)	6,7	6,1	5,9	5,8	5,8	(7,5)
<b>ECUADOR</b>						
Tráfico (millones de minutos)	4.268	1.176	2.334	3.497	4.720	10,6
ARPU (EUR)	6,8	6,4	6,4	6,5	6,7	3,4
<b>URUGUAY</b>						
Tráfico (millones de minutos)	2.936	764	1.508	2.290	3.114	6,1
ARPU (EUR)	10,1	9,9	9,8	9,9	10,0	1,0

1 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". ARPU impactado por 1,0 millones de accesos inactivos dados de baja en Brasil en el cuarto trimestre de 2011.

2 Variación del ARPU impactada por 360 mil accesos inactivos dados de baja en Chile en el tercer trimestre de 2011.

3 A efectos comparativos y con el objetivo de facilitar la interpretación de las variaciones interanuales contra el ejercicio 2010, las variaciones en moneda local del ARPU de Venezuela, se reportan excluyendo el impacto del ajuste por hiperinflación.

4 Incluye Guatemala, Panamá, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.

**Notas:**

- ARPU calculado como la media mensual de cada periodo.
- Tráfico se define como minutos cursados por clientes de la Compañía tanto de salida como de entrada. El tráfico on-net se computa una única vez (como salida), y se incluye el tráfico promocional. Se excluyen tráficos no asociados a los clientes móviles de la Compañía (roaming-in, OMVs, interconexión de terceros y otras líneas de negocio). Volumen de tráfico sin redondeo.

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

Datos no auditados (Miles de euros)

	Enero-Diciembre			
	2011	2010	% Var	% Var M Local
<b>BRASIL (1)</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	14.326	11.119	28,8	28,7
<b>Negocio Móvil (2)</b>	8.437	4.959	n.c.	n.c.
Ingresos de servicio (2)	8.014	4.649	n.c.	n.c.
<b>Negocio Fijo (2)</b>	5.890	6.843	n.c.	n.c.
OIBDA	5.302	4.074	30,2	30,0
Margen OIBDA	37,0%	36,6%	0,4 p.p.	
CapEx	2.468	1.797	37,4	37,2
OpCF (OIBDA-CapEx)	2.834	2.277	24,5	24,3
<b>ARGENTINA</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	3.174	3.073	3,3	14,5
<b>Negocio Móvil</b>	2.039	1.979	3,0	14,2
Ingresos de servicio	1.880	1.845	1,9	12,9
<b>Negocio Fijo</b>	1.237	1.187	4,3	15,6
OIBDA	1.085	1.082	0,2	11,1
Margen OIBDA (3)	33,4%	34,3%	(1,0 p.p.)	
CapEx	449	398	12,6	24,9
OpCF (OIBDA-CapEx)	636	684	(7,0)	3,1
<b>CHILE</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	2.310	2.197	5,2	4,8
<b>Negocio Móvil</b>	1.399	1.266	10,5	10,1
Ingresos de servicio	1.283	1.175	9,2	8,9
<b>Negocio Fijo</b>	1.037	1.038	(0,1)	(0,4)
OIBDA	1.035	1.092	(5,2)	(5,5)
Margen OIBDA (3)	44,8%	49,7%	(4,9 p.p.)	
CapEx	529	516	2,4	2,1
OpCF (OIBDA-CapEx)	507	576	(12,0)	(12,3)
<b>PERÚ</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	2.030	1.960	3,6	6,1
<b>Negocio Móvil</b>	1.088	1.001	8,7	11,3
Ingresos de servicio	923	854	8,1	10,6
<b>Negocio Fijo</b>	1.069	1.097	(2,5)	(0,2)
OIBDA	751	812	(7,6)	(5,3)
Margen OIBDA (3)	37,0%	41,4%	(4,5 p.p.)	
CapEx	302	295	2,3	4,8
OpCF (OIBDA-CapEx)	449	517	(13,2)	(11,1)
<b>COLOMBIA(4)</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	1.561	1.529	2,1	4,5
<b>Negocio Móvil</b>	916	872	5,0	7,5
Ingresos de servicio	851	814	4,5	6,9
<b>Negocio Fijo</b>	682	700	(2,7)	(0,4)
OIBDA	540	484	11,5	14,2
Margen OIBDA (3)	34,6%	31,7%	2,9 p.p.	
CapEx	405	334	21,2	24,1
OpCF (OIBDA-CapEx)	135	150	(9,9)	(7,8)

**Nota:**

OIBDA se presenta antes de gastos de gerenciamiento y de marca.

1 Incluye el 100% de Vivo desde octubre de 2010 y 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 por la adquisición de espectro en el segundo trimestre de 2011.

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 Margen sobre ingresos incluye interconexión fijo-móvil.

4 El CapEx incluye 37 millones de euros por la adquisición de espectro en el cuarto trimestre de 2011.

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

Datos no auditados (Miles de euros)

## Enero-Diciembre

	2011	2010	% Var	% Var M Local
<b>MÉXICO (T. Móviles México) <sup>(1)</sup></b>				
Importe neto de la cifra de negocios	1.557	1.832	(15,0)	(12,3)
Ingresos de servicio	1.387	1.651	(16,0)	(13,3)
OIBDA	572	623	(8,2)	(5,2)
Margen OIBDA	36,7%	34,0%	2,7 p.p.	
CapEx	471	1.580	(70,2)	(69,2)
OpCF (OIBDA-CapEx)	101	(957)	c.s.	c.s.
<b>VENEZUELA (T. Móviles Venezuela) <sup>(2)</sup></b>				
Importe neto de la cifra de negocios	2.688	2.318	16,0	11,2
Ingresos de servicio	2.435	2.073	17,5	12,8
OIBDA	1.177	1.087	8,3	4,4
Margen OIBDA (3)	43,8%	46,9%	(3,1 p.p.)	
CapEx	372	293	26,9	14,7
OpCF (OIBDA-CapEx)	805	794	1,4	0,6
<b>CENTROAMÉRICA <sup>(3)</sup></b>				
Importe neto de la cifra de negocios	543	562	(3,4)	1,3
Ingresos de servicio	499	522	(4,4)	0,6
OIBDA	165	189	(12,4)	3,8
Margen OIBDA (3)	30,5%	33,6%	(3,1 p.p.)	
CapEx	176	105	67,2	65,4
OpCF (OIBDA-CapEx)	(10)	84	c.s.	c.s.
<b>ECUADOR (T. Móviles Ecuador)</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	408	396	3,2	8,4
Ingresos de servicio	364	345	5,6	11,0
OIBDA	137	121	13,0	18,7
Margen OIBDA (3)	33,6%	30,7%	2,9 p.p.	
CapEx	58	60	(2,9)	2,0
OpCF (OIBDA-CapEx)	79	61	28,6	35,1
<b>URUGUAY (T. Móviles Uruguay)</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	228	217	5,0	6,2
Ingresos de servicio	219	206	6,3	7,5
OIBDA	104	95	9,5	10,7
Margen OIBDA (3)	45,7%	43,8%	1,9 p.p.	
CapEx	23	29	(22,0)	(21,2)
OpCF (OIBDA-CapEx)	82	66	23,4	24,8

**Notas:**

OIBDA se presenta antes de gastos de gerenciamiento y de marca.

1 El CapEx incluye 1.237 mill de euros por la adquisición de espectro adquirido en México en 2010.

2 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 2010, las variaciones en moneda local de las partidas afectadas por el ajuste por hiperinflación se reportan excluyendo el impacto de dicho ajuste.

3 Incluye Guatemala, Panamá, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica. El CapEx incluye 68 millones de euros por la adquisición de espectro adquirido en Costa Rica en el segundo trimestre de 2011.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica España

El ejercicio 2011 ha estado marcado por un escenario económico adverso, con un debilitamiento de los principales indicadores macroeconómicos durante los últimos meses del año y por un escenario competitivo con una elevada presión comercial.

En este entorno, Telefónica España ha adoptado a lo largo del año decisiones clave dirigidas, por un lado a reducir sus costes operativos, como el Expediente de Regulación de Empleo aprobado en la segunda mitad del año como máximo exponente, y por otro lado, a mejorar su posicionamiento competitivo. Así, a finales del tercer trimestre la Compañía inició el lanzamiento de su nuevo catálogo de tarifas, dirigido a recuperar el pulso comercial y a reforzar el foco en el valor del cliente, fomentando la exclusividad del mismo al ofrecer descuentos cruzados para aquellos que realicen todo su gasto en telecomunicaciones con Movistar.

La Compañía ha completado el reposicionamiento de su oferta comercial en el cuarto trimestre, con el lanzamiento de nuevas tarifas móviles para clientes de contrato, que representan una propuesta unificada de voz, datos y SMS, e incrementan la oferta de valor para el cliente con la eliminación en las tarifas de voz de la discriminación horaria y por destino, o la inclusión de SMS ilimitados en todas las tarifas de datos. Las tarifas se estructuran por niveles de consumo, en función del nivel de gasto requerido por cada cliente.

Asimismo, y también en el cuarto trimestre de 2011, se han simplificado las tarifas de voz para clientes de prepago, con una oferta muy competitiva y flexible.

En el negocio fijo, en el tercer trimestre Telefónica lanzó el ADSL de 10 megas con servicios de valor añadido por 24,9 euros al mes, y en el cuarto trimestre ha reforzado su oferta con el lanzamiento de un ADSL básico por 19,9 euros al mes (que no incluye servicios de valor añadido ni llamadas de fijo a móvil), destacando la mayor aceptación de los paquetes con servicios de valor añadido.

Estos lanzamientos han tenido una buena respuesta por parte del mercado, tal y como se observa en los resultados comerciales de la Compañía del cuarto trimestre, permitiendo a Telefónica recuperar el pulso comercial y alcanzar una ganancia neta positiva en accesos totales, tras tres trimestres consecutivos de pérdidas. En este sentido, destaca la mejor evolución de los accesos de banda ancha fija minorista, que registran ganancia neta positiva en el mes de diciembre por primera vez desde abril, y la mejora significativa de los accesos móviles, especialmente en contrato.

Adicionalmente, el nuevo catálogo de tarifas ha impactado positivamente en la percepción de los clientes, mejorando el nivel de satisfacción de los mismos en la última parte del año.

A finales de diciembre de 2011 Telefónica España gestiona un total de 47,1 millones de accesos, prácticamente estable en términos interanuales (-1%), a pesar de la fuerte presión competitiva.

Respecto a los resultados económico-financieros, debe tenerse en cuenta que la evolución interanual en términos reportados está

condicionada por la contabilización de gastos por reestructuración de plantilla (2.591 millones de euros en el tercer trimestre de 2011; 202 millones en el cuarto trimestre de 2010), el impacto del Servicio Universal (35 millones de euros en ingresos y 13 millones en OIBDA en el cuarto trimestre de 2011; en 2010: 95 millones de euros en ingresos y 31 millones en OIBDA, 38 millones en ingresos y 13 millones en OIBDA en el cuarto trimestre) y la venta de activos no estratégicos en 2011 (73 millones en OIBDA en 2011 y 40 millones en el cuarto trimestre). Además, el ejercicio 2010 también está afectado por la venta de derechos de aplicaciones (101 millones de euros en ingresos y OIBDA) y la recuperación de insolvencias (20 millones de euros en OIBDA).

En 2011 los **ingresos** ascienden a 17.284 millones de euros (-7,6% interanual; -9,5% en el trimestre), reflejando fundamentalmente los menores ARPU en los diferentes servicios y la evolución de los accesos en un entorno de menor consumo y mayor presión en precios.

Excluyendo los efectos comentados anteriormente, el descenso interanual de los ingresos en 2011 se situaría en el 6,8% en 2011 y en 8,5% en el cuarto trimestre, principalmente por la peor evolución de los servicios de voz móvil en los últimos meses del año en un entorno de contracción del consumo privado.

Destaca la sólida expansión de los ingresos de datos móviles, que aumentan un 10,9% interanual en el año (+9,3% en el trimestre), impulsados por el fuerte crecimiento de los ingresos de datos no-SMS (+24,1% interanual en 2011; +24,5% en el trimestre).

Los **gastos por operaciones** alcanzan 12.622 millones de euros en 2011, con un aumento interanual del 20,3% que refleja los mayores gastos de reestructuración derivados de planes de adecuación de plantilla respecto a 2010. Excluyendo estos impactos y gastos no recurrentes, los gastos se reducen un 2,3% interanualmente (-4,9% en el trimestre) gracias a las medidas de eficiencia adoptadas a lo largo del año.

Por conceptos:

- ↳ Los **gastos por aprovisionamientos** ascienden a 3.938 millones de euros en 2011, y se reducen interanualmente un 5,9% (-10,5% en el cuarto trimestre), fundamentalmente por los menores gastos de interconexión y menores gastos de compra de equipos móviles.
- ↳ Los gastos por **servicios exteriores** permanecen prácticamente estables en 2011 (-0,3% interanual) y se sitúan en 3.009 millones de euros, con un descenso del 1,6% en el trimestre a pesar del mayor esfuerzo comercial realizado en la última parte del año.
- ↳ En 2011 los **gastos de personal** ascienden a 5.109 millones de euros en el año, con un crecimiento interanual del 92,2%, al incluir el coste asociado al plan de adecuación de plantilla (2.591 millones de euros). Excluyendo este impacto, así como los gastos de reestructuración de 2010, los gastos de personal se incrementarían un 1,6% frente al ejercicio anterior. Este crecimiento se sitúa por debajo del IPC real de diciembre 2011, referencia obligada en los

últimos años en materia salarial, reflejando así el impacto de las nuevas condiciones recogidas en los Convenios Colectivos, que vinculan las revisiones salariales a la productividad de la Compañía.

El Grupo Telefónica España cuenta con una plantilla de 33.929 empleados al cierre de 2011, lo que representa una reducción orgánica del 4,7% frente a 2010. Debe señalarse que el Expediente de Regulación de Empleo ha tenido un buen ritmo de aceptación, habiéndose adherido al mismo un total de 2.359 empleados a cierre del ejercicio, de los cuales 1.925 han causado baja en 2011 y los restantes 434, en las primeras semanas del mes de enero de 2012.

- ↳ Los **tributos** alcanzan 399 millones de euros en 2011, con un descenso interanual del 19,5% (-26,0% en el trimestre), fundamentalmente por el menor impacto del Servicio Universal respecto a 2010. Eliminando este efecto, los tributos caerían un 12,9% en el año (-29,8% en el cuarto trimestre).
- ↳ Las **provisiones** de tráfico ascienden a 167 millones de euros en 2011 y suponen el 1% de los ingresos. En el conjunto del año se incrementan un 25,3%, reflejando el impacto no recurrente de recuperación de insolvencias registrado en el tercer trimestre de 2010. Excluyendo este impacto, las provisiones crecerían un 9,1% interanualmente.

Por otro lado, debe señalarse que en el cuarto trimestre del año 2011 se han registrado 40 millones de euros en la partida de resultados por enajenación de activos, derivados de la venta de activos no estratégicos.

En consecuencia, el **OIBDA** del año se sitúa en 5.072 millones de euros (40,5% interanual), impactado por el efecto negativo derivado de contabilización de los gastos ligados al expediente de regulación de empleo mencionado anteriormente. El margen OIBDA reportado en el conjunto de 2011 se sitúa en el 29,3% y en el 41,6% en el trimestre.

Descontando los efectos puntuales de 2010 y 2011 explicados anteriormente, el OIBDA en 2011 mostraría un descenso interanual del 11,6% (-14,4% en el cuarto trimestre), impactado fundamentalmente por la evolución de los ingresos, y el margen OIBDA se situaría en el 43,9% en 2011 (-2,4 p.p. interanual) y en el 40,7% en el cuarto trimestre del año (-2,8 p.p.).

A pesar del escenario adverso, la Compañía ha mantenido un fuerte ritmo inversor en el mercado español, con una inversión (**CapEx**) de 2.914 millones de euros en 2011, que muestra un crecimiento del 44,2% interanual (+2,6% excluyendo la adquisición de espectro), reflejando la apuesta de Telefónica España por ofrecer servicios de alta calidad en un entorno de fuerte crecimiento del tráfico de datos, tanto fijo como móvil.

La Compañía ha adquirido en 2011 espectro por un total de 842 millones de euros reforzando su posición competitiva. De esta cantidad, al cierre del ejercicio se habían hecho efectivo pagos por importe de 441 millones de euros, difiriéndose a junio de 2012 los pagos restantes.

Así, el **flujo de caja operativo** se sitúa en 2.158 millones de euros en 2011 (-66,8% interanual). Excluyendo los efectos no recurrentes señalados anteriormente y la adquisición de espectro, el flujo de caja operativo presentaría un descenso interanual del 15,9%.

## Actividad comercial y evolución de los ingresos por negocio

### Negocio Fijo

Al cierre de 2011 la Compañía gestiona un total de 15,7 millones de **accesos fijos** (accesos de telefonía fija, alquiler mayorista de la línea telefónica-AMLT-, bucle desagregado y ADSL mayorista desnudo), frente a la cifra de 16,0 millones de diciembre de 2010.

En un mercado en contracción, y afectado por la desagregación de bucles, los **accesos de telefonía fija minorista** se sitúan en 12,3 millones (-7% vs. diciembre de 2010), registrándose en el cuarto trimestre la menor pérdida de accesos del año (189 mil) y un 19% inferior a la del trimestre anterior. La pérdida de accesos en 2011 se compensa en un 73% por el crecimiento neto de accesos mayoristas, que continúan generando ingresos para la Compañía.

Los **accesos fijos de Internet de banda** ancha se sitúan en 5,6 millones a diciembre de 2011 (-2% interanual), siendo destacable la significativa mejora de la actividad comercial en el cuarto trimestre del año, tras el lanzamiento de la nueva oferta comercial, alcanzándose ganancia neta positiva (mil accesos) tras dos trimestres consecutivos de pérdidas.

Los **accesos de televisión de pago** se sitúan en 833 mil al cierre de 2011, con un crecimiento del 6% interanual y una ganancia neta de 29 mil clientes en el cuarto trimestre (20 mil en el trimestre anterior), confirmándose así la buena evolución comercial en el segundo semestre del año.

En el negocio mayorista, los accesos indirectos de banda ancha aumentan hasta 710 mil a diciembre de 2011, mostrando una desaceleración en su crecimiento respecto al tercer trimestre del año (+26% interanual en 2011; +35% hasta septiembre). El alquiler de bucle aumenta un 16% interanual hasta superar los 2,8 millones de bucles. Del total, casi el 93% son bucles desagregados (incluyendo 767 mil bucles compartidos desnudos) y el resto corresponde a bucles compartidos.

Los **ingresos** en 2011 ascienden a 10.631 millones de euros, con un descenso interanual reportado del 6,7%, que mejora ligeramente en el cuarto trimestre hasta el 6,2%.

Por conceptos:

- ↳ Los **ingresos por acceso tradicional** se reducen interanualmente un 10,6% (-7,2% en el trimestre), fundamentalmente por el menor número de accesos, así como por el menor importe contabilizado en concepto de Servicio Universal (35 millones de euros en 2011 vs. 95

millones en 2010). Eliminando este efecto, los ingresos caerían un 8,4% en 2011 (-7,2% en el trimestre).

- ↳ Los **ingresos por servicios de voz** disminuyen en el año un 9,0% (-7,4% en el trimestre), impactados por el menor tráfico cursado y el creciente peso de las tarifas planas.
- ↳ Los **ingresos de Internet y banda ancha** descienden un 5,3% frente a 2010, con una evolución muy similar en el cuarto trimestre del año (-5,5%).
  - ↳ Los ingresos minoristas se reducen un 10,1% interanual (-9,9% en el trimestre), reflejando fundamentalmente el descenso del ARPU efectivo (-10,2% interanual). Debe señalarse la ralentización en la caída del ARPU registrada en el trimestre (-7,9% interanual; -8,4% en el trimestre anterior), a pesar del lanzamiento de la nueva oferta comercial, y que refleja el hecho de que un elevado número de clientes ya se beneficiaba de menores precios efectivos, como consecuencia de las promociones realizadas.
  - ↳ Los ingresos mayoristas registran un crecimiento interanual del 23,5% (+16,2% en el trimestre), reflejo de la mejor evolución de la Compañía en el segmento minorista durante el último trimestre del año.
- ↳ Los ingresos de **servicios de datos** crecen un 1,8% interanual en 2011 (-2,0% en el trimestre). Excluyendo los ingresos procedentes del negocio móvil de Telefónica España, estos ingresos se mantendrían prácticamente estables en términos interanuales.
- ↳ Los ingresos por **servicios TI** muestran una disminución interanual del 1,2% en el conjunto del año (-8,6% en el trimestre). Excluyendo las ventas de aplicaciones contabilizadas en 2010 (101 millones de euros en el año y 49 en el cuarto trimestre), estos ingresos aumentarían un 7,9% en el año y un 5,3% en el trimestre.

## Negocio Móvil

El mercado de telefonía móvil en España alcanza a diciembre de 2011 una penetración estimada del 130% (+5 p.p. interanual).

A pesar de la fuerte agresividad en precios en el mercado, los accesos móviles de la Compañía se sitúan en 24,2 millones al cierre del año y permanecen prácticamente estables en términos interanuales, destacando la mejor evolución registrada en los últimos meses del año.

Así, tras completarse en el cuarto trimestre el reposicionamiento de las tarifas de voz y datos, con el objetivo de fidelizar a los clientes e impulsar la penetración de "smartphones" y el crecimiento del negocio de datos, la Compañía registra una ganancia neta de 74 mil accesos.

Destaca la positiva evolución de los accesos de contrato, que crecen un 3% frente a diciembre de 2010 y suponen el 70% de los accesos totales (+2 p.p. interanual), situándose la ganancia neta de contrato en el conjunto del año 2011 en 425 mil accesos (155 mil en el cuarto trimestre).

Asimismo, la firme apuesta de la Compañía por la expansión de la banda ancha móvil permite que a finales de diciembre casi el 30% de los accesos móviles dispongan ya de este servicio (+10 p.p. interanual), impulsando fuertemente el crecimiento de los ingresos de datos.

El churn de contrato en el cuarto trimestre de 2011 se mantiene estable respecto al trimestre anterior en el 1,8%, situándose el churn total en el 2,6% (+0,2 p.p. interanual), afectado por la fuerte competencia, y en particular por la portabilidad. En el conjunto del año, el churn se sitúa en el 2,5% (+0,2 p.p. interanual).

El **tráfico** continúa reflejando el menor consumo de los clientes, y se reduce interanualmente en un 4,3% (-7,1% en el trimestre), impactado fundamentalmente por la evolución del consumo privado.

El **ARPU total** se sitúa en 22,9 euros en 2011, con un descenso interanual del 10,2% (-11,9% en el trimestre), derivado del descenso del 15,7% en el ARPU de voz (-18,8% en el trimestre), como consecuencia de los recortes de las tarifas de interconexión, el menor consumo y la presión en los precios minoristas. En sentido contrario, destaca la positiva evolución que sigue registrando el ARPU de datos, con un incremento del 9,9% en 2011, consolidando en el cuarto trimestre la tendencia mostrada en el trimestre anterior (+11,0% interanual). En el conjunto del año, el ARPU de datos representa ya el 26% del ARPU total (+5 p.p. interanual), impulsado por la rápida expansión de la banda ancha móvil.

Los ingresos de datos no-SMS siguen siendo el motor de crecimiento del negocio de datos, y aumentan un 24,1% interanual en 2011 (+24,5% en el trimestre) hasta representar el 75% de los ingresos de datos (+8 p.p. interanual). Los ingresos de datos muestran un sólido aumento interanual del 10,9% en el año (+9,3% en el trimestre).

Los **ingresos** ascienden a 7.747 millones de euros en el conjunto del año, con un descenso interanual del 9,4% (-14,2% en el trimestre), que excluyendo los efectos puntuales en 2010 antes comentados, se reducirían un 8,8% interanual (-13,2% en el trimestre):

- ↳ Los **ingresos de servicio móvil** alcanzan 6.548 millones de euros y se reducen interanualmente un 9,9% (-7,4% excluyendo el impacto de las bajadas de interconexión y venta de aplicaciones en 2010), afectados fundamentalmente por el menor consumo y los menores precios en un entorno de práctica estabilidad de la base de clientes. En el cuarto trimestre estos ingresos se reducen un 14,1% interanual (-11,2% excluyendo la venta de aplicaciones en el cuarto trimestre de 2010 y las bajadas de interconexión).
  - ↳ Los **ingresos de clientes** decrecen interanualmente un 8,7% (-11,9% en el trimestre).
  - ↳ Los **ingresos de interconexión** disminuyen un 17,7% interanualmente en el año (-19,8% en el trimestre).
  - ↳ Los **ingresos de roaming-in** se reducen un 12,1% interanual en 2011 (-21,1% en el trimestre) impactados por el menor tráfico.
- ↳ Los **ingresos de terminales** ascienden a 1.199 millones de euros en 2011, y disminuyen interanualmente un 6,3% (-14,5% en el trimestre).

## Telefónica España. Accesos

Datos no auditados (Miles)	2010	2011				% Var
	Diciembre	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	
Accesos Clientes Finales	44.257,4	44.047,0	43.685,6	43.128,6	43.023,8	(2,8)
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	13.279,7	13.006,2	12.729,0	12.494,7	12.305,4	(7,3)
ADSL Libre	38,1	37,4	37,2	36,3	34,4	(9,6)
Accesos de datos e internet	5.879,8	5.888,0	5.802,1	5.729,6	5.710,9	(2,9)
Banda estrecha	136,1	118,4	113,2	103,7	84,4	(38,0)
Banda ancha <sup>(2)</sup>	5.722,3	5.749,2	5.669,1	5.607,3	5.608,6	(2,0)
Otros <sup>(3)</sup>	21,4	20,4	19,8	18,5	17,9	(16,6)
Accesos móviles	24.309,6	24.366,4	24.369,9	24.099,9	24.174,3	(0,6)
Prepago	7.919,8	7.823,1	7.708,6	7.440,5	7.359,4	(7,1)
Contrato	16.389,7	16.543,3	16.661,3	16.659,4	16.814,9	2,6
TV de pago	788,2	786,4	784,6	804,4	833,2	5,7
Accesos Mayoristas	3.333,8	3.536,2	3.686,4	3.854,5	4.031,9	20,9
AMLT <sup>(4)</sup>	294,5	341,7	379,2	415,3	440,6	49,6
Bucle Alquilado	2.477,1	2.578,9	2.654,2	2.752,2	2.881,1	16,3
Bucle Compartido	264,0	240,3	223,7	215,0	205,0	(22,3)
Bucle Desagregado <sup>(5)</sup>	2.213,1	2.338,6	2.430,4	2.537,2	2.676,1	20,9
Mayorista ADSL	561,3	614,9	652,3	686,3	709,6	26,4
Otros <sup>(6)</sup>	0,9	0,8	0,7	0,7	0,6	(29,2)
<b>Total Accesos</b>	<b>47.591,2</b>	<b>47.583,2</b>	<b>47.372,0</b>	<b>46.983,1</b>	<b>47.055,7</b>	<b>(1,1)</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.

2 ADSL, satélite, fibra óptica y circuitos de banda ancha.

3 Circuitos alquilados.

4 Alquiler Mayorista de Línea Telefónica.

5 Incluye bucle compartido desnudo.

6 Circuitos mayoristas.

## Telefónica España. Resultados consolidados

Datos no auditados (Millones de euros)	Enero-Diciembre		
	2011	2010	% Var
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>17.284</b>	<b>18.711</b>	<b>(7,6)</b>
Trabajos para inmovilizado	295	238	24,1
Gastos por operaciones	(12.622)	(10.489)	20,3
Aprovisionamientos	(3.938)	(4.185)	(5,9)
Gastos de personal	(5.109)	(2.658)	92,2
Servicios exteriores	(3.009)	(3.017)	(0,3)
Variación de provisiones de tráfico	(167)	(133)	25,3
Tributos	(399)	(496)	(19,5)
Otros ingresos (gastos) netos	34	50	(32,4)
Resultado de enajenación de activos	83	14	n.s.
Bajas de fondos de comercio y activos fijos	(3)	(4)	(39,8)
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>5.072</b>	<b>8.520</b>	<b>(40,5)</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>29,3%</b>	<b>45,5%</b>	<b>(16,2 p.p.)</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(2.088)	(2.009)	3,9
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>2.984</b>	<b>6.511</b>	<b>(54,2)</b>

## Notas:

- OIBDA y OI se presentan antes de gastos de marca.
- 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 y 202 millones de euros en el cuarto trimestre de 2010.
- OIBDA incluye el impacto de 40 millones de euros, en concepto de plusvalías, por la venta de activos no estratégicos en el cuarto trimestre de 2011 (73 millones de euros en 2010).
- Cifras en millones de euros. En 2010 los resultados de la Compañía en términos reportados estuvieron afectados por: la contabilización del Servicio Universal (95 en ingresos y 31 en OIBDA; 38 en ingresos y 13 en OIBDA en el cuarto trimestre), la venta de derechos de aplicaciones (101 tanto en ingresos como en OIBDA; 49 en el cuarto trimestre) y la recuperación de insolvencias (20 en OIBDA). En 2011 se han contabilizado en concepto de Servicio Universal 35 en ingresos y 13 en OIBDA en el cuarto trimestre.
- Los resultados de 2011 incluyen desde el mes de septiembre, y con efectos retroactivos desde el 1 de agosto de 2011, la consolidación global de Acens Technologies.

## Telefónica España. Negocio fijo. Detalle ingresos

Datos no auditados (Millones de euros)	Enero-Diciembre		
	2011	2010	% Var
Acceso Tradicional <sup>(1)</sup>	2.170	2.426	(10,6)
Servicios de Voz Tradicional	3.230	3.548	(9,0)
Tráfico <sup>(2)</sup>	1.765	1.975	(10,6)
Interconexión <sup>(3)</sup>	763	808	(5,5)
Comercialización de terminales y otros <sup>(4)</sup>	702	766	(8,3)
Servicios Internet y Banda Ancha	2.778	2.933	(5,3)
Banda Estrecha	11	17	(35,1)
Banda Ancha	2.767	2.915	(5,1)
Minorista <sup>(5)</sup>	2.229	2.480	(10,1)
Mayorista <sup>(6)</sup>	537	435	23,5
Servicios Datos	1.382	1.358	1,8
Servicios TI	597	604	(1,2)
Filiales y eliminaciones	475	528	(10,2)
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>10.631</b>	<b>11.397</b>	<b>(6,7)</b>

1 Ingresos por cuotas de abono y conexión (RTB, TUP, RDSI y Servicios Corporativos) y recargos en cabinas y acceso AMLT.

2 Tráfico metropolitano, larga distancia (nacional e internacional), fijo-móvil, servicios IRIS, Servicios Especiales Tasados, Servicios de Información (118xx), bonificaciones y otros.

3 Incluye ingresos por tráfico de entrada fijo-fijo y móvil-fijo así como por carrier y tránsito.

4 Incluye Servicios Gestionados de voz y otras líneas de negocio.

5 Servicios minoristas ADSL y otros servicios de Internet.

6 Incluye Megabase, Megavía, GigADSL y alquiler del bucle.

## Notas:

- Se han contabilizado 95 millones de euros en 2010 asociados al reconocimiento del Servicio Universal (38 millones de euros en el cuarto trimestre) recogidos en el apartado de ingresos por acceso tradicional y 35 millones de euros en el cuarto trimestre de 2011.
- Los ingresos de servicio TI recogieron un impacto positivo de 51 millones de euros por la venta de derechos de aplicaciones en 2010 (25 millones de euros el cuarto trimestre). Servicio Universal 35 en ingresos y 13 en OIBDA en el cuarto trimestre.

## Telefónica España. Negocio móvil. Detalle ingresos

Datos no auditados (Millones de euros)	Enero-Diciembre		
	2011	2010	% Var
Ingresos de servicio	6.548	7.270	(9,9)
Ingresos de clientes	5.686	6.226	(8,7)
Interconexión	652	792	(17,7)
Roaming - In	123	140	(12,1)
Otros	87	113	(22,6)
Ingresos de terminales	1.199	1.280	(6,3)
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>7.747</b>	<b>8.550</b>	<b>(9,4)</b>

**Nota:**

Los ingresos de servicio recogen un impacto positivo de 51 millones de euros por la venta de derechos de aplicaciones en 2010 (25 en el cuarto trimestre) e incluyen Tuenti desde agosto de 2010.

## Telefónica España. Negocio Móvil. Datos operativos

Datos no auditados	2010	2011				% Var
	4T	1T	2T	3T	4T	
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>10.412</b>	<b>9.936</b>	<b>10.229</b>	<b>10.068</b>	<b>9.677</b>	<b>(7,1)</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>24,5</b>	<b>23,2</b>	<b>23,2</b>	<b>23,4</b>	<b>21,5</b>	<b>(11,9)</b>
Prepago	10,6	9,6	9,5	9,6	8,4	(20,0)
Contrato	31,2	29,7	29,6	29,7	27,3	(12,6)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>5,7</b>	<b>5,7</b>	<b>5,8</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>	<b>11,0</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	67,85%	72,0%	73,3%	75,4%	77,2%	9,4 p.p.

## Telefónica España. Negocio Móvil. Datos operativos acumulados

Datos no auditados	2010	2011				% Var
	Ene-Dic	Ene-Mar	Ene-Jun	Ene-Sept	Ene-Dic	
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>41.700</b>	<b>9.936</b>	<b>20.165</b>	<b>30.233</b>	<b>39.909</b>	<b>(4,3)</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>25,4</b>	<b>23,2</b>	<b>23,2</b>	<b>23,3</b>	<b>22,9</b>	<b>(10,2)</b>
Prepago	11,4	9,6	9,6	9,6	9,3	(18,7)
Contrato	32,6	29,7	29,7	29,7	29,1	(10,8)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>5,5</b>	<b>5,7</b>	<b>5,8</b>	<b>5,9</b>	<b>6,0</b>	<b>9,9</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	66,6%	72,0%	72,7%	73,6%	74,6%	7,9 p.p.

**Notas:**

- ARPU calculado como la media mensual de cada periodo.
- Tráfico se define como minutos cursados por clientes de la Compañía tanto de salida como de entrada. El tráfico on-net se computa una única vez (como salida), y se incluye el tráfico promocional. Se excluyen tráficos no asociados a los clientes móviles de la Compañía (roaming-in, OMVs, interconexión de terceros y otras líneas de negocio). Volumen de tráfico sin redondeo.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Europa<sup>1</sup>

En 2011, y a pesar del difícil entorno económico y de la alta intensidad competitiva en sus mercados, Telefónica Europa ha registrado un sólido crecimiento de su base de clientes, impulsado por el incremento de los clientes de contrato móvil y la adopción de los servicios de banda ancha móvil, sus principales palancas de valor.

La **base total de clientes** de Telefónica Europa a finales de diciembre de 2011 se sitúa en 58,1 millones con un crecimiento interanual del 3%. Los accesos móviles ascienden a 48,3 millones (+3% interanual) apoyados en el fuerte impulso comercial del segmento contrato, que registra una ganancia neta de 1,8 millones de accesos en el año (+7% interanual) y de 559 mil accesos en el cuarto trimestre (+5% interanual). Los clientes de contrato crecen un 8% interanual y representan el 51% de la base total de clientes móviles a final de año, 2 p.p. más que el año anterior.

Los clientes de banda ancha móvil aumentan un 31% interanual hasta alcanzar 14,8 millones en diciembre de 2011, y representan el 31% de la base total de clientes móviles (+6 p.p. interanual).

Los **accesos minoristas de banda ancha fija** de Telefónica Europa se incrementan en 107 mil líneas en el año (+2% interanual) y se sitúan en 4,1 millones a finales de 2011.

Los **ingresos** alcanzan 15.524 millones de euros en 2011 y descienden un 1,3% interanual (-1,6% en términos orgánicos). Excluyendo el impacto de los recortes de las tarifas de interconexión móvil, los ingresos aumentarían un 1,7% interanual en términos orgánicos, a pesar del difícil entorno económico. Este incremento de las ventas se explica por el éxito de la estrategia de datos móviles, basada en las tarifas de datos segmentadas "tiered pricing" y en el incremento de la penetración de "smartphones". Así, los ingresos de datos no-SMS registran en 2011 un crecimiento orgánico interanual del 33,5%, hasta alcanzar el 43% de los ingresos totales de datos. Los ingresos totales de datos móviles crecen en 2011 un 10,9% interanual en términos orgánicos, y representan ya el 42% de los ingresos de servicio móvil (+6 p.p. más que en 2010).

Los **gastos por operaciones** descienden un 3,4% interanual y se sitúan en 11.503 millones de euros en 2011 (-1,1% en términos orgánicos). En 2010 los gastos están impactados por gastos no recurrentes de reestructuración, fundamentalmente asociados a planes de adecuación de plantilla registrados en el segundo semestre del año (202 millones de euros en el tercer trimestre y 118 millones de euros en el cuarto trimestre). Por conceptos:

- ↳ Los **aprovisionamientos** disminuyen un 0,4% interanual hasta 6.873 millones de euros en 2011. En términos orgánicos, estos gastos decrecen un 0,7%, fundamentalmente por los menores gastos de interconexión, que compensan el mayor volumen de ventas de "smartphones".
- ↳ Los **gastos de personal** (1.391 millones de euros) se reducen un 17,7% respecto al conjunto del año anterior debido a los gastos de reestructuración de personal registrados en la segunda mitad de 2010. En términos orgánicos estos gastos descenderían un 3,2%, impactados positivamente por los beneficios de los programas de reestructuración mencionados anteriormente.
- ↳ Los **gastos por servicios exteriores** ascienden a 3.067 millones de euros en 2011, con un descenso del 1,3% interanual (+0,3% en términos orgánicos).

El **OIBDA** totaliza 4.233 millones de euros en 2011, con un crecimiento interanual del 3,8% (-2,5% en términos orgánicos). Esta evolución refleja la presión en ingresos (afectados por los recortes de las tarifas de terminación móvil) y el aumento del gasto comercial por la mayor actividad comercial en el segundo semestre del año, especialmente con el lanzamiento de nuevos "smartphones" de gama alta en el cuarto trimestre.

El margen OIBDA reportado se sitúa en el 27,3% en 2011, prácticamente estable en términos orgánicos (+1,3 p.p. interanual reportado).

El **CapEx** alcanza 1.705 millones de euros en el año (-45,9% interanual), afectado fundamentalmente por la adquisición de espectro en Alemania en 2010. En términos orgánicos, el CapEx disminuye un 3,8% interanual en 2011. La Compañía continúa maximizando las ventajas derivadas de la compartición de redes, enfocando sus inversiones en nuevas infraestructuras móviles para hacer frente al crecimiento de datos.

El **flujo de caja operativo** se sitúa en 2.528 millones de euros en 2011 (-1,5% interanual orgánico).

## Telefónica Reino Unido (variaciones interanuales en moneda local)

En el año 2011 el mercado británico ha estado caracterizado por una alta competencia en un difícil entorno macroeconómico. En este escenario, y tras el enfoque comercial de la primera mitad del año, centrado en la captación de valor frente a volumen, la

<sup>1</sup> Crecimiento orgánico: asume tipos de cambio constantes (media de enero-diciembre 2010) e incluye la consolidación de HanseNet en 2010. El OIBDA también excluye la plusvalía por la venta de Manx Telecom (61 millones de euros en el segundo trimestre de 2010) y gastos no recurrentes de reestructuración, fundamentalmente asociados a planes de adecuación de plantilla registrados en el segundo semestre del año (202 millones de euros en el tercer trimestre y 118 millones de euros en el cuarto trimestre) y el CapEx excluye la adquisición de espectro en Alemania en mayo de 2010 (1.379 millones de euros). Los accesos y resultados financieros de Manx T. se excluyen del cálculo.

**NOTA:** Las cifras de 2010 incluyen los resultados correspondientes a TNA y TIWS.

Compañía ha centrado sus esfuerzos en recuperar el pulso comercial, apalancándose en el lanzamiento de una nueva estructura de tarifas para "smartphones" en agosto y en una estrategia proactiva de retención de clientes en el segmento contrato.

El compromiso de la Compañía de prestar a los clientes de O2 la mejor experiencia de usuario se ha visto reforzada con el lanzamiento de innovadoras iniciativas en torno a nuevos servicios digitales, atención al cliente y distribución de "smartphones". Esta estrategia de satisfacción del cliente ha contribuido a mantener la posición de Telefónica Reino Unido como el operador con el menor número de reclamaciones del mercado<sup>(2)</sup>.

En el cuarto trimestre la ganancia neta de contrato se sitúa en 175 mil clientes, la mayor del año (+93% frente al trimestre anterior), gracias al éxito de las nuevas tarifas para smartphones y al lanzamiento de nuevos "smartphones" de gama alta en octubre. El enfoque de la Compañía en la retención de clientes de alto valor en el momento de la finalización de sus contratos de permanencia también se ha traducido en un mayor volumen de canjes en el cuarto trimestre (+35% interanual vs. -17% en los primeros nueve meses del año), lo que ha supuesto un incremento del gasto comercial, si bien la Compañía se beneficia de mantener estos clientes de valor con contratos de larga duración.

En consecuencia, los accesos móviles de contrato registran un crecimiento interanual del 4%, hasta representar el 49% del total de **accesos móviles** (+2,1 p.p. interanual), que alcanzan 22,2 millones a finales de año (prácticamente estables en términos interanuales).

La demanda de "smartphones" continúa registrando un fuerte dinamismo y permite alcanzar una penetración del 38% a finales de 2011, frente al 29% en 2010 y al 36% en el tercer trimestre, representando éstos más del 95% de las ventas de terminales del segmento de contrato residencial en el cuarto trimestre.

La "joint venture" Tesco Mobile (no incluida en la cifra de clientes de la Compañía) sigue mostrando un excelente comportamiento, con una ganancia neta de 153 mil clientes en el cuarto trimestre, hasta alcanzar 2,9 millones al cierre del año (+15% interanual).

El **churn** se sitúa en el 3,1% en el conjunto de 2011 (+0,4 p.p. interanual) y en el 3,4% en el trimestre (+0,5 p.p. interanual), destacando el comportamiento estable del churn de contrato (1,2%) en términos interanuales en un entorno de fuerte competencia.

Los **accesos totales** se sitúan en 23,0 millones a cierre del año, estables interanualmente, reflejando la estabilidad de los accesos móviles y el crecimiento de accesos en telefonía fija, que compensan la caída marginal de los accesos fijos de Internet de banda ancha.

En 2011 **el tráfico** de voz móvil desciende un 10% interanual (16% en el cuarto trimestre), debido fundamentalmente a la menor base de clientes prepago y a la optimización del consumo.

El **ARPU** total en el conjunto del año disminuye interanualmente un 6,6% (9,5% en el cuarto trimestre). Excluyendo impactos regulatorios, el ARPU total descendería un 3,5% en el conjunto del año (-5,6% en el cuarto trimestre).

El ARPU de voz registra un descenso interanual del 14,6% en 2011 (17,7% en el cuarto trimestre). Excluyendo el impacto de los recortes de las tarifas de interconexión móvil, el ARPU de voz decrecería un 9,2% interanual. Esta evolución refleja la continua optimización del consumo en la parte no incluida en los paquetes adquiridos por los clientes ("out of the bundle") y la reducción de tarifas en un entorno de operaciones adverso.

El ARPU de datos muestra un sostenido crecimiento del 5,1% en 2011 (+2,2% en el cuarto trimestre). Cabe destacar que más del 80% de los clientes de contrato del segmento residencial que han contratado una tarifa de datos ha elegido tarifas segmentadas ("tiered pricing"), y en el trimestre, más del 80% de los nuevos clientes han contratado uno de los dos planes de mayor precio.

Así, los **ingresos** de 2011 alcanzan 6.926 millones de euros, con un descenso interanual del 2,7% (-6,8% en el cuarto trimestre). Excluyendo el impacto de los recortes de las tarifas de interconexión móvil, los ingresos aumentarían un 0,3% interanual en 2011 (-3,3% en el trimestre).

Los ingresos de servicio móvil en 2011 registran un descenso interanual del 3,7% (-8,7% en el cuarto trimestre) hasta alcanzar 6.198 millones de euros. Excluyendo el impacto de la regulación, los ingresos de servicio móvil mostrarían un descenso interanual del 0,4%, debido principalmente a la evolución del ARPU ya mencionada. La evolución de los ingresos de servicio en el cuarto trimestre (-4,8% interanual excluyendo impactos regulatorios) está impactada también por la desaceleración interanual en el crecimiento de la base de clientes.

El crecimiento del negocio de datos continúa impulsado fuertemente por los ingresos de datos no-SMS, que aumentan un 33,1% frente a 2010, gracias al incremento de la penetración de los "smartphones" y a la continua adopción de paquetes de datos segmentados ("tiered pricing") por parte de los clientes. En el cuarto trimestre el crecimiento de los ingresos de datos no-SMS se sitúa en el 30% interanual, afectados por la reducción de tarifas.

Los ingresos de datos totales registran un crecimiento interanual del 7,9% en 2011 (+3,1% en el cuarto trimestre) hasta representar el 45% de los ingresos de servicio móvil (+4,8 p.p. interanual).

El **OIBDA** asciende a 1.836 millones de euros en 2011, con un descenso interanual del 2,3% en términos orgánicos, si bien en términos reportados registra un crecimiento del 1,5%, reflejando

2 Estudio relativo al tercer trimestre de 2011 (Ofcom, diciembre de 2011).

la contabilización de gastos no recurrentes de reestructuración por importe de 72 millones de euros en 2010. El margen OIBDA se sitúa en el 26,5% en 2011, prácticamente estable con respecto al año anterior en términos orgánicos, en un contexto de menor actividad comercial en el primer semestre del año.

El OIBDA del cuarto trimestre decrece interanualmente un 9,0% (-21,1% interanual en términos orgánicos), debido fundamentalmente al aumento de los costes comerciales y al comportamiento de los ingresos. Así, el margen OIBDA del trimestre se sitúa en el 24,2%.

El **CapEx** en 2011 aumenta un 3,3% interanual hasta alcanzar 732 millones de euros y refleja la mayor eficiencia en el despliegue de la red, derivado de la reutilización de espectro en la banda 900 MHz en áreas urbanas y el avance en el acuerdo de compartición de infraestructuras con Vodafone.

Así, el **flujo de caja operativo** alcanza 1.104 millones de euros en 2011 (+0,3% interanual; -5,7% en términos orgánicos).

## Telefónica Alemania

En 2011 Telefónica Alemania ha reforzado su posición en el mercado alemán y ha obtenido unos sólidos resultados, gracias al fuerte impulso comercial derivado de las nuevas tarifas "O2 Blue", el éxito de "My Handy", la continua actividad de los canales de distribución indirectos y las mejoras en la monetización de los servicios de datos móviles.

Asimismo, cabe destacar que la Compañía ha empezado el año 2012 con importantes avances, lanzando en enero una nueva estructura de tarifas para "smartphones", que integran voz, datos y SMS, y firmando un acuerdo de colaboración con Deutsche Telekom para el desarrollo de infraestructuras de transporte para redes 3G y LTE, garantizando así la futura expansión de la Compañía en el mercado de banda ancha móvil de una manera flexible y eficiente.

A finales de 2011, los **accesos totales** de Telefónica Alemania se sitúan en 24,5 millones, con un aumento interanual del 6%.

Los **accesos de telefonía móvil** crecen un 8% interanualmente hasta 18,4 millones, impulsados fundamentalmente por el segmento contrato (+12% interanual), que ya representa el 50% del total al cierre del año (+1,8 p.p. respecto a 2010). La Compañía sigue registrando unos sólidos niveles de ganancia neta en el segmento contrato con 271 mil nuevos accesos en el cuarto trimestre, lo que supone la mayor ganancia neta trimestral de contrato del año (982 mil en el conjunto del año). Esta evolución refleja el éxito de las

tarifas "O2 Blue" en el segmento residencial, los buenos resultados en el segmento de empresas y la mayor actividad de los canales de distribución indirectos. La ganancia neta total en 2011 se sitúa en 1,3 millones (235 mil en el cuarto trimestre), con una ganancia neta de 349 mil clientes en el segmento prepago.

La penetración de los accesos de banda ancha móvil sobre el total de accesos móviles aumenta 6 p.p. en el año, hasta alcanzar el 26%, impulsada por la fuerte demanda de "smartphones" que representan el 90% del total de ventas de terminales en el trimestre, la mayor del mercado.

El **churn** de contrato mejora 0,1 p.p. respecto al año anterior y se sitúa en el 1,7% en 2011 (1,8% en el cuarto trimestre). El churn total se sitúa en el 2,2% en 2011 (+0,1 p.p. interanual) y en el 2,5% en el cuarto trimestre (+0,1 p.p. interanual) debido principalmente al segmento prepago.

El **tráfico móvil** registra un fuerte crecimiento interanual del 10% en 2011 (+7% en el cuarto trimestre), impulsado por la sólida expansión de la base de clientes y el incremento del consumo.

El **ARPU**<sup>(3)</sup> total, afectado por la fuerte rebaja de las tarifas de interconexión móvil introducida en diciembre de 2010, continúa la senda de mejora en su ritmo de descenso interanual hasta el 5,2% en el cuarto trimestre (-7,8% en 2011). Excluyendo impactos regulatorios, el ARPU total en 2011 descendería un 1,6% interanual (-0,6% en el trimestre), debido fundamentalmente a la evolución del segmento prepago.

La evolución del ARPU de voz en el año está impactada principalmente por la regulación (-18,5% interanual en 2011; -15,0% en el cuarto trimestre). No obstante, esta tendencia está parcialmente compensada por el sólido crecimiento del ARPU de datos (+13,2% interanual en 2011; +12,1% en el trimestre), gracias al incremento de la penetración de la banda ancha móvil y a la buena acogida de las tarifas segmentadas de datos ("tiered pricing") entre los clientes.

Los accesos fijos de Internet de **banda ancha fija** alcanzan 2,6 millones a finales de 2011 (+2% interanual). El negocio mayorista de banda ancha fija totaliza 1,0 millón (-7% interanual), reflejando la desconexión de 78 mil líneas inactivas en diciembre.

Los **ingresos** en 2011 se sitúan en 5.035 millones de euros, registrando un sólido crecimiento del 4,3% interanual (+1,6% en términos orgánicos; +1,2% en el cuarto trimestre). Excluyendo el impacto de los recortes de las tarifas de interconexión móvil, el crecimiento orgánico habría sido del 5,5% en el conjunto del año (+4,0% en el cuarto trimestre).

Los ingresos de servicio móvil muestran un comportamiento muy positivo en el cuarto trimestre (+2,2% interanual), hasta situarse en 2.946 millones de euros en el conjunto del año (+0,5% interanual). Excluyendo

<sup>3</sup> 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.

el impacto de los recortes de las tarifas de interconexión móvil, los ingresos de servicio móvil muestran un sólido crecimiento interanual del 7,1%, tanto en 2011 como en el cuarto trimestre, estando este último impactado por la fuerte evolución en el mismo período de 2010.

El sólido crecimiento de los ingresos de datos no-SMS (+48,9% interanual en 2011; +46,6% en el cuarto trimestre) es el motor de los ingresos de móviles, que en 2011 presentan un incremento del 23,5% interanual (+20,4% en el cuarto trimestre), hasta alcanzar el 41% de los ingresos de servicio (+8 puntos porcentuales frente a 2010).

Los ingresos totales de telefonía móvil en 2011 (3.606 millones de euros) crecen interanualmente un 5,7% y un 4,9% en el cuarto trimestre (+11,4% y +9,0% excluyendo el impacto de la regulación, respectivamente) gracias a la evolución de los ingresos de servicio móvil y al continuo crecimiento de los ingresos de terminales por el éxito del modelo "My Handy".

El **OIBDA** alcanza 1.219 millones de euros en 2011 y muestra un fuerte crecimiento interanual orgánico del 4,9% (+12,0% en el cuarto trimestre). El margen OIBDA se sitúa en el 24,2% en el conjunto del año (+0,8 p.p. interanual en términos orgánicos) y en el 26,1% en el cuarto trimestre (+2,5 p.p. interanual en términos orgánicos), reflejando las eficiencias procedentes del programa de reestructuración ya finalizado, que compensa el incremento de los gastos comerciales.

El **CapEx** en 2011 desciende un 18,8% interanual en términos orgánicos y se sitúa en 558 millones de euros. El despliegue de LTE continúa en línea con lo previsto, y el mayor esfuerzo inversor derivado del despliegue en áreas sin cobertura previa ("White Spots") se ha visto más que compensado por la reducción de inversión en las redes fija y móvil 2G, tras la finalización del despliegue de la red de acceso en 2010.

El **flujo de caja operativo** alcanza 662 millones de euros en el conjunto del año, lo que supone un fuerte incremento interanual del 39,2% en términos orgánicos.

### Telefónica República Checa (variaciones interanuales en moneda constante)

A lo largo de 2011, Telefónica República Checa ha registrado una mejora en la evolución interanual de sus resultados financieros, impulsada por la sólida actividad comercial en un entorno de alta intensidad competitiva. Asimismo, la Compañía sigue manteniendo un margen OIBDA que es la referencia en la región de Europa Central y del Este, gracias a las eficiencias en costes y al mejor comportamiento en Eslovaquia.

El número total de **accesos** de Telefónica en la República Checa y Eslovaquia aumenta un 5% interanual, hasta 8,9 millones a finales de año.

La base de **accesos móviles** de la República Checa asciende a 4,9 millones a finales de 2011 (+2% interanual), impulsada por el crecimiento del segmento contrato (+6% interanual). El segmento prepago mejora su tendencia decreciente (-4% en 2011 vs. -7% en los nueve primeros meses de 2011), tras registrar la mayor ganancia neta trimestral desde el cuarto trimestre de 2009, gracias en parte a la exitosa campaña de Navidad. La ganancia neta total del año alcanza 103 mil clientes (-106 mil en 2010), registrando el mejor comportamiento durante el cuarto trimestre de 2011, gracias al continuo impulso del segmento contrato (ganancia neta de 54 mil en el cuarto trimestre, 186 mil en 2011). La penetración de banda ancha móvil aumenta 4 p.p. en términos interanuales, hasta situarse en el 16% a finales de 2011.

Los accesos de telefonía fija se reducen un 5% interanual hasta 1,6 millones a finales de 2011, con una pérdida de 20 mil accesos en el cuarto trimestre. Los accesos minoristas a Internet de **banda ancha** continúan aumentando, con una ganancia neta de 87 mil en el año (13 mil en el cuarto trimestre) hasta situarse en 0,8 millones a finales de 2011 (+11% interanual). La migración durante el año de clientes existentes con un ARPU superior a la media hacia el VDSL ha contribuido a la gestión del ARPU y a la mejora del churn. Los clientes de **TV de pago** alcanzan 136 mil a finales de 2011.

**Telefónica Eslovaquia** continúa ganando cuota de mercado y alcanza 1,2 millones de clientes a finales de 2011 (+32% interanual), con una ganancia neta de 284 mil clientes en el año (85 mil en el cuarto trimestre). El crecimiento de la base se debe fundamentalmente al mayor parque de contrato (+49% interanual), con una ganancia neta de 164 mil clientes en el año (+53 mil en el cuarto trimestre), que ya supone el 43% de la base total de clientes (+5 p.p. interanual).

El **churn móvil** en la República Checa continúa mejorando hasta el 1,9% en 2011, mientras que el churn de contrato se sitúa en el 1,1% (-0,5 p.p. interanual en ambos casos).

El **tráfico móvil** crece en 2011 un 1,9% interanual, tras registrar un mejor comportamiento en el cuarto trimestre (+3,5% interanual).

El **ARPU** desciende un 9,6% interanual en 2011 (-10,1% en el cuarto trimestre), impactado por los recortes de tarifas de interconexión móvil. Excluyendo este impacto, el ARPU de 2011 descendería un 5,7% interanual, impactado por la intensidad competitiva.

Los **ingresos** de la República Checa y Eslovaquia se sitúan en 2.130 millones de euros en 2011 (-5,5% interanual) y presentan una mejor tendencia en el segundo semestre de año (-6,4% hasta junio). Los ingresos de Eslovaquia reflejan la continua expansión de la base de clientes y crecen en 2011 un 40,9% interanual.

Los ingresos del negocio fijo en 2011 se sitúan en 913 millones de euros (-6,9% interanual; -4,4% en el cuarto trimestre). La mejora de

tendencia del cuarto trimestre se debe a un mejor comportamiento de los ingresos TIC, a la mejor evolución del negocio de voz fijo y al crecimiento de DSL.

Los ingresos de servicio móvil de la República Checa ascienden a 995 millones de euros en 2011 (-10,2% interanual), mostrando una mejor tendencia en la última parte del año (-9,3% en el cuarto trimestre). Esta evolución se debe a la estabilización del gasto en el segmento residencial, a pesar de que los ingresos siguen impactados por la sostenida presión competitiva en los segmentos de Empresas y PYMES, y por los recortes de tarifas de interconexión móvil desde el tercer trimestre. Excluyendo el impacto de las medidas regulatorias, los ingresos de servicio móvil registran una caída menor en el último trimestre (-5,4%; -6,4% interanual en 2011).

Los **gastos operativos** descienden un 4,3% interanual en 2011, a pesar de la mayor actividad comercial, gracias al impacto positivo derivado de los programas de reestructuración (reducción de gastos de personal del 9,0% interanual), mientras que los aprovisionamientos también descienden (-6,1% interanual) debido fundamentalmente a los menores gastos de interconexión.

El **OIBDA** de 2011 se sitúa en 931 millones de euros (-4,9% interanual), registrando un mejor comportamiento que el de los ingresos gracias a las medidas de eficiencia, la plusvalía por la venta de activos fijos no estratégicos por un importe de 14 millones de euros y la mayor rentabilidad en Eslovaquia. Resultado del continuo control de gastos, el margen OIBDA crece 1,2 p.p. interanualmente en el cuarto trimestre hasta el 45,6%, y 0,3 p.p. en 2011 hasta el 43,7%.

El **CapEx** alcanza 229 millones de euros en 2011, prácticamente estable en términos interanuales (+0,5%). La Compañía continúa centrando sus inversiones en incrementar la capacidad y la calidad de la red de 3G, y de la red de banda ancha fija (VDSL). El flujo de caja operativo asciende a 702 millones de euros en 2011 (-6,3% interanual).

## Telefónica Irlanda

En 2011 los resultados de Telefónica Irlanda están afectados por el adverso entorno de operaciones.

La base de **accesos móviles** de la Compañía se sitúa en 1,6 millones a finales de 2011 (-4% interanual), afectada por el descenso de los accesos de prepago (-10% interanual). El segmento contrato crece un 3% interanual, tras registrar una ganancia neta de 23 mil clientes en 2011 (6 mil en el cuarto trimestre), y representa ya el 46% de los accesos móviles (+3 p.p. interanual).

El **churn** se incrementa hasta el 2,6% en 2011 y el 2,9% en el cuarto trimestre (+0,3 p.p. interanual tanto en el cuarto trimestre como en el conjunto del año).

El **tráfico móvil** decrece un 7,1% interanual (-13,5% en el cuarto trimestre), debido a la menor base de clientes de prepago y a la continua optimización del uso por parte de los clientes.

En 2011 el **ARPU** total está afectado por las difíciles condiciones del mercado y decrece un 10,7% interanual (-14,4% en el cuarto trimestre). Excluyendo el recorte de las tarifas de terminación móvil, el ARPU registraría un descenso del 3,3% interanual (-6,2% en el cuarto trimestre).

El ARPU de datos continúa creciendo (+8,9% interanual en 2011; +3,8% en el cuarto trimestre), debido principalmente al crecimiento sostenido de la penetración de la banda ancha móvil hasta el 39%, así como a la adopción de tarifas de datos segmentadas ("tiered pricing").

Los **ingresos** se sitúan en 723 millones de euros en 2011, con un descenso interanual del 14,7% (-16,7% en el cuarto trimestre). Los ingresos de servicio móvil disminuyen un 13,1% interanual hasta 677 millones de euros (-18,0% en el trimestre). Excluyendo el impacto del recorte de las tarifas de terminación móvil, los ingresos de servicio móvil descenderían un 6,0% en 2011 (-10,3% en el cuarto trimestre).

Los ingresos de datos aumentan un 6,0% respecto a 2010, impulsados por el buen comportamiento de los ingresos de datos no-SMS (+16,3% interanual en 2011; +13,7% en el cuarto trimestre) que representan ya el 42% de los ingresos de datos (+4 p.p. interanual).

El **OIBDA** alcanza 206 millones de euros, un 25,0% menos que en 2010, como resultado de los menores ingresos de servicio móvil y el aumento del gasto comercial derivado de la mayor demanda de "smartphones", incluyendo dispositivos de gama alta en el cuarto trimestre. Así, el margen OIBDA se sitúa en el 28,5% en 2011 (-3,9 p.p. interanual) y en el 24,8% en el cuarto trimestre.

En 2011, el **CapEx** asciende a 61 millones de euros (+1,4% interanual), con un **flujo de caja operativo** de 145 millones de euros (-32,5% interanual).

## Telefónica Europa. Accesos

Datos no auditados (Miles)	2010	2011				% Var
	Diciembre	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	
Accesos Clientes Finales	55.050,6	55.603,6	56.025,5	56.575,0	56.885,9	3,3
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	3.672,4	3.744,0	3.791,5	3.826,3	3.853,1	4,9
Accesos de datos e internet	4.496,4	4.553,5	4.594,1	4.555,8	4.537,4	0,9
Banda estrecha	503,2	480,3	464,4	451,0	435,4	(13,5)
Banda ancha	3.964,9	4.045,1	4.101,4	4.075,5	4.071,8	2,7
Otros <sup>(2)</sup>	28,3	28,1	28,3	29,3	30,3	6,9
Accesos móviles	46.675,5	47.098,1	47.430,6	47.979,6	48.276,4	3,4
Prepago	23.994,9	23.972,0	23.934,6	24.062,4	23.800,3	(0,8)
Contrato	22.680,6	23.126,1	23.496,0	23.917,2	24.476,1	7,9
TV de pago	206,4	208,0	209,3	213,4	219,0	6,1
Accesos Mayoristas <sup>(3)</sup>	1.247,7	1.265,6	1.253,3	1.271,7	1.213,2	(2,8)
<b>Total Accesos</b>	<b>56.298,3</b>	<b>56.869,2</b>	<b>57.278,8</b>	<b>57.846,7</b>	<b>58.099,1</b>	<b>3,2</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.

2 Resto de circuitos minoristas que no son de banda ancha.

3 Incluye bucles alquilados por T. Alemania y T. Reino Unido. En el cuarto trimestre de 2011 se han dado de baja 78 mil accesos inactivos en Alemania

## Telefónica Europa. Resultados consolidados

Datos no auditados (Millones de euros)	Enero-Diciembre		
	2011	2010	% Var
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>15.524</b>	<b>15.724</b>	<b>(1,3)</b>
Trabajos para inmovilizado	179	198	(9,8)
Gastos por operaciones	(11.503)	(11.912)	(3,4)
Aprovisionamientos	(6.873)	(6.900)	(0,4)
Gastos de personal	(1.391)	(1.691)	(17,7)
Servicios exteriores	(3.067)	(3.106)	(1,3)
Variación de provisiones de tráfico	(140)	(178)	(20,9)
Tributos	(32)	(37)	(12,5)
Otros ingresos (gastos) netos	17	5	n.s.
Resultado de enajenación de activos	18	66	(73,3)
Bajas de fondos de comercio y activos fijos	(1)	(1)	18,6
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>4.233</b>	<b>4.080</b>	<b>3,8</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>27,3%</b>	<b>25,9%</b>	<b>1,3 p.p.</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(3.117)	(3.201)	(2,6)
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>1.116</b>	<b>879</b>	<b>27,0</b>

## Notas:

• OIBDA y OI se presentan antes de gastos de gerenciamiento y de marca.

• HanseNet y Jajah han entrado a formar parte del perímetro de consolidación de T. Europa desde mediados de febrero de 2010 y desde enero de 2010, respectivamente y Manx Telecom ha causado baja del perímetro de consolidación desde julio de 2010.

• Cifras en millones de euros. En 2010, el OIBDA recoge una plusvalía de 61 por la venta de Manx Telecom en el segundo trimestre y está impactado por gastos no recurrentes fundamentalmente asociados a planes de adecuación de plantilla registrados en la segunda mitad del año (202 en el tercer trimestre y 118 en el cuarto trimestre).

• Debido a la incorporación de Telefónica International Wholesale Services (TIWS) y Telefónica North America (TNA) en el perímetro de consolidación de T. Europa desde el 1 de enero de 2011 (previamente en T. Latinoamérica) los resultados económico-financieros de T. Europa correspondientes al ejercicio 2010 se han reexpresado.

## Telefónica Europa. Accesos por país

Datos no auditados (Miles)

	2010	2011				% Var
	Diciembre	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre	
<b>TELEFÓNICA REINO UNIDO</b>						
Accesos Clientes Finales	22.969,8	23.071,7	22.931,3	23.021,2	23.003,9	0,1
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	86,7	116,1	135,9	182,3	216,1	149,1
Accesos de datos e internet	671,6	669,2	652,9	625,3	620,3	(7,6)
Banda ancha	671,6	669,2	652,9	625,3	620,3	(7,6)
Accesos móviles	22.211,5	22.286,4	22.142,6	22.213,6	22.167,5	(0,2)
Prepago	11.712,3	11.636,5	11.468,0	11.448,2	11.227,3	(4,1)
Contrato	10.499,2	10.649,9	10.674,6	10.765,4	10.940,3	4,2
Accesos Mayoristas <sup>(2)</sup>	-	-	-	22,6	26,7	n.d.
<b>Total Accesos</b>	<b>22.969,8</b>	<b>23.071,7</b>	<b>22.931,3</b>	<b>23.043,8</b>	<b>23.030,7</b>	<b>0,3</b>
<b>TELEFÓNICA ALEMANIA</b>						
Accesos Clientes Finales	21.957,5	22.383,2	22.849,5	23.219,7	23.440,9	6,8
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	1.916,4	1.988,6	2.044,8	2.042,1	2.055,1	7,2
Accesos de datos e internet	2.914,7	2.958,5	2.977,2	2.949,2	2.922,3	0,3
Banda estrecha	385,7	367,7	356,8	346,7	334,6	(13,2)
Banda ancha	2.529,1	2.590,8	2.620,4	2.602,5	2.587,7	2,3
Accesos móviles	17.049,2	17.357,2	17.748,0	18.145,6	18.380,1	7,8
Prepago	8.795,2	8.896,8	9.035,1	9.180,7	9.144,5	4,0
Contrato	8.254,0	8.460,4	8.712,8	8.964,9	9.235,7	11,9
TV Pago	77,2	79,0	79,5	82,8	83,3	8,0
Accesos Mayoristas <sup>(3)</sup>	1.116,5	1.127,6	1.118,2	1.112,3	1.042,4	(6,6)
<b>Total Accesos</b>	<b>23.074,0</b>	<b>23.510,8</b>	<b>23.967,7</b>	<b>24.332,0</b>	<b>24.483,2</b>	<b>6,1</b>
<b>TELEFÓNICA IRLANDA</b>						
Accesos de datos e internet	11,2	15,2	18,5	21,3	24,2	115,7
Banda ancha	11,2	15,2	18,5	21,3	24,2	115,7
Accesos móviles	1.695,8	1.680,3	1.668,8	1.659,1	1.622,9	(4,3)
Prepago	966,5	944,2	927,1	912,5	870,1	(10,0)
Contrato	729,4	736,0	741,7	746,6	752,9	3,2
<b>Total Accesos</b>	<b>1.707,1</b>	<b>1.695,4</b>	<b>1.687,2</b>	<b>1.680,4</b>	<b>1.647,2</b>	<b>(3,5)</b>
<b>TELEFÓNICA REPÚBLICA CHECA</b>						
Accesos Clientes Finales	7.535,8	7.505,6	7.554,7	7.574,7	7.629,8	1,2
Accesos de telefonía fija <sup>(1)</sup>	1.669,2	1.639,3	1.610,8	1.601,9	1.581,9	(5,2)
ADSL Libre	163,7	186,7	198,2	222,1	237,4	45,0
Voz sobre IP	38,6	41,1	47,1	50,1	52,1	35,0
Accesos de datos e internet	898,8	910,7	945,6	960,0	970,6	8,0
Banda estrecha	117,5	112,6	107,6	104,3	100,7	(14,3)
Banda ancha	753,0	769,9	809,6	826,4	839,6	11,5
Otros <sup>(4)</sup>	28,3	28,1	28,3	29,3	30,3	6,9
Accesos móviles	4.838,6	4.826,6	4.868,6	4.882,2	4.941,7	2,1
Prepago	1.975,0	1.927,1	1.912,3	1.886,9	1.892,4	(4,2)
Contrato	2.863,6	2.899,5	2.956,4	2.995,4	3.049,3	6,5
TV Pago	129,2	129,0	129,8	130,6	135,6	5,0
Accesos Mayoristas <sup>(3)</sup>	131,2	138,0	135,1	136,8	144,1	9,8
<b>Total Accesos</b>	<b>7.667,0</b>	<b>7.643,6</b>	<b>7.689,9</b>	<b>7.711,5</b>	<b>7.773,9</b>	<b>1,4</b>
<b>TELEFÓNICA ESLOVAQUIA</b>						
Accesos móviles	880,4	947,7	1.002,6	1.079,0	1.164,1	32,2
Prepago	545,9	567,4	592,1	634,1	666,1	22,0
Contrato	334,5	380,3	410,5	444,9	498,0	48,9
<b>Total Accesos</b>	<b>880,4</b>	<b>947,7</b>	<b>1.002,6</b>	<b>1.079,0</b>	<b>1.164,1</b>	<b>32,2</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

2 Incluye bucles alquilados por T. Reino Unido.

3 Incluye bucles alquilados por T. Alemania. En el cuarto trimestre de 2011 se ha producido la desconexión de 78 mil accesos inactivos.

4 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. Los accesos totales de T. Europa en 2010 no están afectados por estos cambios.

## Telefónica Europa. Datos operativos operadoras móviles por país

Datos no auditados	2010	2011				% Var M Local
	4T	1T	2T	3T	4T	
<b>TELEFÓNICA REINO UNIDO</b>						
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>15.076</b>	<b>13.500</b>	<b>13.139</b>	<b>12.920</b>	<b>12.690</b>	<b>(15,8)</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>25,2</b>	<b>24,2</b>	<b>22,6</b>	<b>23,1</b>	<b>22,9</b>	<b>(9,5)</b>
Prepago	12,0	10,8	10,1	10,1	10,1	(15,8)
Contrato	40,0	39,0	36,1	37,0	36,2	(9,7)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>10,4</b>	<b>10,5</b>	<b>10,3</b>	<b>10,6</b>	<b>10,7</b>	<b>2,2</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	33,5%	37,6%	40,2%	41,7%	42,3%	8,8 p.p.
<b>TELEFÓNICA ALEMANIA</b>						
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>6.729</b>	<b>6.859</b>	<b>7.018</b>	<b>6.907</b>	<b>7.208</b>	<b>7,1</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>14,5</b>	<b>13,1</b>	<b>13,6</b>	<b>14,0</b>	<b>13,8</b>	<b>(5,2)</b>
Prepago	6,6	5,4	5,7	5,8	5,8	(12,0)
Contrato	23,0	21,3	21,8	22,5	21,8	(5,3)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>5,2</b>	<b>5,2</b>	<b>5,6</b>	<b>5,8</b>	<b>5,9</b>	<b>12,1</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	43,6%	47,5%	50,2%	51,6%	52,0%	8,4 p.p.
<b>TELEFÓNICA IRLANDA</b>						
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>1.213</b>	<b>1.117</b>	<b>1.140</b>	<b>1.088</b>	<b>1.048</b>	<b>(13,5)</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>36,6</b>	<b>34,4</b>	<b>34,0</b>	<b>32,5</b>	<b>31,3</b>	<b>(14,4)</b>
Prepago	24,3	20,1	22,4	21,6	21,1	(13,3)
Contrato	53,1	53,0	48,5	45,9	43,4	(18,2)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>12,5</b>	<b>14,3</b>	<b>13,0</b>	<b>13,0</b>	<b>13,0</b>	<b>3,8</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	37,7%	37,4%	43,0%	44,7%	42,9%	5,2 p.p.
<b>TELEFÓNICA REP. CHECA <sup>(1)</sup></b>						
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>2.233</b>	<b>2.159</b>	<b>2.274</b>	<b>2.213</b>	<b>2.310</b>	<b>3,5</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>18,8</b>	<b>17,4</b>	<b>17,6</b>	<b>17,4</b>	<b>16,5</b>	<b>(10,1)</b>
Prepago	8,6	7,5	7,8	7,7	7,3	(13,0)
Contrato	26,0	24,2	24,1	23,6	22,3	(12,4)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>5,0</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,9</b>	<b>4,7</b>	<b>(3,3)</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	44,8%	45,5%	44,7%	45,3%	45,5%	0,7 p.p.

1 KPIs del negocio móvil de la República Checa no incluyen Eslovaquia.

**Notas:**

- Tráfico se define como minutos cursados por clientes de la Compañía tanto de salida como de entrada. El tráfico on-net se computa una única vez (como salida), y se incluye el tráfico promocional. Se excluyen tráficos no asociados a los clientes móviles de la Compañía (roaming-in, DMVs, interconexión de terceros y otras líneas de negocio). Volumen de tráfico sin redondeo.
- ARPU calculados como la media mensual del trimestre.

## Telefónica Europa. Datos operativos acumulados de las operadoras móviles por país

Datos no auditados	2010	2011				% Var M Local
	Ene-Dic	Ene-Mar	Ene-Jun	Ene-Sept	Ene-Dic	
<b>TELEFÓNICA REINO UNIDO</b>						
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>58.143</b>	<b>13.500</b>	<b>26.639</b>	<b>39.560</b>	<b>52.250</b>	<b>(10,1)</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>25,1</b>	<b>24,2</b>	<b>23,4</b>	<b>23,3</b>	<b>23,2</b>	<b>(6,6)</b>
Prepago	11,8	10,8	10,5	10,3	10,3	(11,4)
Contrato	40,6	39,0	37,5	37,4	37,1	(7,6)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>10,1</b>	<b>10,5</b>	<b>10,4</b>	<b>10,5</b>	<b>10,5</b>	<b>5,1</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	32,8%	37,6%	38,9%	39,8%	40,5%	7,7 p.p.
<b>TELEFÓNICA ALEMANIA</b>						
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>25.543</b>	<b>6.859</b>	<b>13.877</b>	<b>20.785</b>	<b>27.993</b>	<b>9,6</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>14,8</b>	<b>13,1</b>	<b>13,4</b>	<b>13,6</b>	<b>13,6</b>	<b>(7,8)</b>
Prepago	6,1	5,4	5,6	5,7	5,7	(7,0)
Contrato	23,8	21,3	21,5	21,9	21,9	(8,4)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>5,0</b>	<b>5,2</b>	<b>5,4</b>	<b>5,5</b>	<b>5,6</b>	<b>13,2</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	41,9%	47,5%	48,9%	49,8%	50,4%	8,5 p.p.
<b>TELEFÓNICA IRLANDA</b>						
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>4.732</b>	<b>1.117</b>	<b>2.257</b>	<b>3.345</b>	<b>4.394</b>	<b>(7,1)</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>37,0</b>	<b>34,4</b>	<b>34,2</b>	<b>33,6</b>	<b>33,1</b>	<b>(10,7)</b>
Prepago	24,3	20,1	21,3	21,4	21,3	(12,4)
Contrato	54,7	53,0	50,8	49,1	47,7	(12,9)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>12,3</b>	<b>14,3</b>	<b>13,7</b>	<b>13,5</b>	<b>13,4</b>	<b>8,9</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	38,2%	37,4%	40,1%	41,6%	41,9%	3,7 p.p.
<b>TELEFÓNICA REP. CHECA <sup>(1)</sup></b>						
<b>Tráfico (millones de minutos)</b>	<b>8.790</b>	<b>2.159</b>	<b>4.433</b>	<b>6.645</b>	<b>8.956</b>	<b>1,9</b>
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>18,5</b>	<b>17,4</b>	<b>17,5</b>	<b>17,5</b>	<b>17,2</b>	<b>(9,6)</b>
Prepago	8,1	7,5	7,6	7,7	7,6	(9,5)
Contrato	26,1	24,2	24,1	23,9	23,5	(12,5)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>(2,4)</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	44,7%	45,5%	45,1%	45,2%	45,3%	0,6 p.p.

1 KPIs del negocio celular de la República Checa no incluyen Eslovaquia.

**Notas:**

- ARPU calculado como la media mensual de cada período.
- Tráfico se define como minutos cursados por clientes de la Compañía tanto de salida como de entrada. El tráfico on-net se computa una única vez (como salida), y se incluye el tráfico promocional. Se excluyen tráficos no asociados a los clientes móviles de la Compañía (roaming-in, OMVs, interconexión de terceros y otras líneas de negocio). Volumen de tráfico sin redondeo.

## Telefónica Europa. Datos financieros seleccionados por país

Datos no auditados (Miles de euros)

	Enero-Diciembre			
	2011	2010	% Var	% Var M Local
<b>TELEFÓNICA REINO UNIDO</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	6.926	7.201	(3,8)	(2,7)
Ingresos de servicio	6.198	6.513	(4,8)	(3,7)
OIBDA <sup>(1)</sup>	1.836	1.830	0,3	1,5
Margen OIBDA	26,5%	25,4%	1,1 p.p.	
CapEx	732	717	2,1	3,3
OpCF (OIBDA-CapEx)	1.104	1.113	(0,8)	0,3
<b>TELEFÓNICA ALEMANIA</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	5.035	4.826	4,3	4,3
Ingresos de servicio	2.946	2.932	0,5	0,5
OIBDA <sup>(2)</sup>	1.219	944	29,1	29,1
Margen OIBDA	24,2%	19,6%	4,7 p.p.	
CapEx <sup>(3)</sup>	558	2.057	(72,9)	(72,9)
OpCF (OIBDA-CapEx)	662	(1.113)	c.s.	c.s.
<b>TELEFÓNICA IRLANDA</b>				
Importe neto de la cifra de negocios	723	848	(14,7)	(14,7)
Ingresos de servicio	677	779	(13,1)	(13,1)
OIBDA	206	275	(25,0)	(25,0)
Margen OIBDA	28,5%	32,4%	(3,9 p.p.)	
CapEx	61	60	1,4	1,4
OpCF (OIBDA-CapEx)	145	214	(32,5)	(32,5)
<b>TELEFÓNICA REP. CHECA <sup>(4)</sup></b>				
Importe neto de la cifra de negocios	2.130	2.197	(3,0)	n.c.
Ingresos de servicio	995	1.078	(7,6)	n.c.
OIBDA	931	953	(2,3)	n.c.
Margen OIBDA	43,7%	43,4%	0,3 p.p.	
CapEx	229	224	2,1	n.c.
OpCF (OIBDA-CapEx)	702	729	(3,7)	n.c.

1 OIBDA impactado por unos gastos de reestructuración de 72 millones de euros en el cuarto trimestre del 2010.

2 OIBDA impactado por unos gastos de reestructuración de 202 millones de euros en el tercer trimestre del 2010.

3 El CapEx incluye 1.379 millones de euros por la adquisición de espectro en el segundo trimestre de 2010.

4 Incluye Eslovaquia, excepto en ingresos de servicio.

**Notas:**

- OIBDA antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
- HanseNet ha entrado a formar parte del perímetro de consolidación de T. Alemania desde mediados de febrero de 2010.

# Resultados por unidades de negocio

## Otras Sociedades

### Atento<sup>(1)</sup>

En el año 2011 los ingresos de **Atento** ascienden a 1.802 millones de euros, con un crecimiento del 8,4% interanual (+9,4% en términos orgánicos). En el cuarto trimestre los ingresos aumentan un 1,1% interanual, reflejando fundamentalmente el menor volumen de negocio en Brasil.

Los ingresos de clientes multisector, clientes externos a Telefónica, mantienen su peso en los ingresos de Atento en un 50%, igual que en 2010, y aumentan un 8,8% interanual en el año 2011.

Por zonas geográficas, Brasil representa el 54% de los ingresos, en línea con el año anterior, la región Américas un 31% (30% en 2010) y la región EMEAA un 16%, manteniendo su contribución.

Los ingresos del negocio deslocalizado, que representan el 6% de los ingresos de Atento (7% en 2010), se reducen un 1,3% interanualmente.

El **resultado operativo (OI)** alcanza 101 millones de euros en 2011 (-30,2% interanual reportado; -28,6% en términos orgánicos). En el cuarto trimestre el OI desciende un 80,6% interanual, impactado por el menor crecimiento de los ingresos y fundamentalmente por la contabilización de gastos no recurrentes de 23 millones de euros asociados a reestructuración de plantilla y depreciación del inmovilizado inmaterial.

El **margen de explotación (OI)** en 2011 se sitúa en el 5,6% (8,7% en 2010) y está impactado por los efectos anteriormente mencionados.

El **CapEx** de 2011 asciende a 122 millones de euros, con un crecimiento interanual del 38,5% (+39,4% en términos orgánicos).

A cierre de 2011, Atento cuenta con 156.734 empleados (+3,2% frente a 2010).

1 Crecimiento orgánico asume tipos de cambio promedio constantes del mismo periodo de 2010 y excluye los impactos derivados de los ajustes por hiperinflación en ambos ejercicios.

#### NOTA:

- La región Américas incluye México, Argentina, Perú, Venezuela, Colombia, Chile, Centroamérica, Puerto Rico y EEUU. EMEAA incluye España, República Checa y Marruecos. Por su elevado volumen de negocio, Brasil se considera como una región.

## Atento. Resultados consolidados

	Enero-Diciembre		
	2011	2010	% Var
Datos no auditados (Millones de euros)			
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>1.802</b>	<b>1.663</b>	<b>8,4</b>
Gastos por operaciones	(1.633)	(1.475)	10,7
Aprovisionamientos	(98)	(97)	0,8
Gastos de personal	(1.277)	(1.151)	11,0
Servicios exteriores	(248)	(220)	12,9
Variación de provisiones de tráfico	(2)	(1)	87,1
Tributos	(7)	(6)	24,9
Otros ingresos (gastos) netos	2	2	21,9
Resultado de enajenación de activos	(4)	(0)	n.s.
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>161</b>	<b>190</b>	<b>(15,0)</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>9,0%</b>	<b>11,4%</b>	<b>(2,5 p.p.)</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(60)	(45)	34,4
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>101</b>	<b>145</b>	<b>(30,2)</b>
<b>Margen OI</b>	<b>5,6%</b>	<b>8,7%</b>	<b>(3,1 p.p.)</b>

**Nota:**

Los datos de 2010 y 2011 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

Atento, en las regiones donde presta servicios a sus clientes, alquila los edificios y equipos en lugar de comprarlos como el resto de sus competidores. Por ello, el OIBDA y los gastos operativos de Atento están afectados negativamente cuando se compara frente a sus competidores, mientras que la depreciación se ve impactada positivamente. Por esta razón, el OI es la métrica a seguir más comparable.

# Anexos

## Participaciones más significativas del Grupo Telefónica, detallado por unidades de negocio

### Telefónica España

	% Part
Telefónica de España	100,0
Telefónica Móviles España	100,0
Telyco	100,0
Telefónica Telecomunic. Públicas	100,0
T. Soluciones de Informática y Comunicaciones de España	100,0
Acens Technologies	100,0
Iberbanda	100,0
Tuenti	91,4

### Telefónica Europa

	% Part
Telefónica Reino Unido	100,0
Telefónica Alemania	100,0
Telefónica Irlanda	100,0
Be	100,0
T. Intrm. Wholesale Serv. (TIWS)	100,0
Jajah	100,0
Telefónica República Checa <sup>(1)</sup>	69,4
Tesco Mobile	50,0

1 Incluye el 100% de Telefónica Eslovaquia.

### Telefónica Latinoamérica

	% Part
Telefónica Móviles Perú	100,0
Telefónica de 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 Móviles Colombia	100,0
Otecel	100,0
Telefónica Móviles Panamá	100,0
Telefónica Móviles Uruguay	100,0
Telefónica Celular Nicaragua	100,0
Telefónica Costa Rica	100,0
Telefónica Móviles El Salvador	99,2
Telefónica del Perú	98,3
Telefónica Chile	97,9
Telefónica Brasil <sup>(1)</sup>	73,9
Telefónica Telecom	52,0

1 Incluye el 100% de Vivo.

### Otras participaciones

	% Part
Atento	100,0
Telefónica de Contenidos	100,0
Telco SpA <sup>(1)</sup>	46,2
DTS, Distribuidora de Televisión Digital	22,0
Hispasat	13,2
China Unicom	9,6
Amper	5,8
ZON Multimedia <sup>(2)</sup>	5,3
Portugal Telecom	2,0
BBVA	0,9

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%.

2 Porcentaje efectivo de Telefónica. Sin considerar los intereses minoritarios, el porcentaje de participación de Telefónica sería del 5,37%.

## Cambios en el Perímetro

Durante el ejercicio 2011 cabe destacar las siguientes variaciones en el perímetro de consolidación:

- ↳ Conforme al Acuerdo de Alianza Estratégica suscrito por Telefónica, S.A. y China Unicom el 23 de enero de 2011, Telefónica, S.A. ha incrementado su porcentaje de participación en China Unicom en aproximadamente un 1,2%, por 501 millones de dólares, situándose éste al final del ejercicio en un 9,6%. La sociedad continúa incorporándose al perímetro de consolidación de Telefónica por el procedimiento de puesta en equivalencia.
- ↳ En el mes de febrero se incorporó al perímetro de consolidación de Telefónica por el método de integración global, la sociedad costarricense Telefónica Costa Rica TC, S.A. tras desembolsar Telefónica, S.A. 2,2 millones de dólares estadounidenses correspondientes al 100% de su capital social inicial.
- ↳ Tras ser aprobado el 25 de marzo por los Consejos de Administración de las sociedades brasileñas Telecomunicações de São Paulo, S.A. ("Telesp") y Vivo Participações S.A. ("Vivo Part."), la primera adquirió la totalidad de las acciones de la segunda mediante una ampliación de capital con ecuación de canje de 1,55 acciones nuevas de Telesp por cada acción de Vivo Part. Asimismo, Telefónica alcanzó una participación accionarial directa e indirecta sobre la sociedad Telesp del 73,9% del capital social. Ambas sociedades se mantienen en el perímetro de consolidación de Telefónica por el método de integración global. En el mes de octubre, la sociedad Telesp cambió su denominación social por el de Telefónica Brasil, S.A.
- ↳ En el mes de abril se constituyó la sociedad española Wayra Investigación y Desarrollo, S.L. sociedad que tiene como objeto identificar talento en España y Latinoamérica en el campo de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e impulsarlo en su desarrollo a través de un apoyo integral, dotando a los emprendedores de las herramientas y financiación necesaria. La sociedad se ha incorporado al perímetro de consolidación de Telefónica por el método de integración global.

Asimismo y a lo largo del ejercicio, se han creado sociedades Wayra en Perú, Venezuela, México, Argentina y Colombia. Todas ellas se han incorporado al perímetro de consolidación de Telefónica por el método de integración global.

- ↳ En el primer semestre del ejercicio actual y con efectos 1 de enero de 2011, la sociedad Telesp pasó a incluir las empresas GTR Participações e Empreendimentos S.A., TVA Sul Paraná S.A., Lemontree S.A. e Comercial Cabo TV São Paulo S.A. en sus estados financieros consolidados por el método de integración global. Hasta el año anterior, estas empresas fueron incluidas en los estados financieros consolidados de la Compañía por el procedimiento de puesta en equivalencia.
- ↳ El 7 de junio de 2011, Telefónica formalizó la adquisición del 100% de la compañía Acens Technologies, S.L., sociedad referente de servicios de "hosting/housing" en España para pequeñas y medianas empresas. La contraprestación pagada por la adquisición ascendió a 55 millones de euros, aproximadamente. La sociedad se ha incorporado al perímetro de consolidación de Telefónica por el método de integración global.
- ↳ En el mes de agosto, Telefónica de España, S.A.U. incrementó su participación en la sociedad española Iberbanda, S.A. desde el 51% que poseía hasta el 100% actual. La sociedad continúa incorporándose al perímetro de consolidación de Telefónica por el método de integración global.