

Informe Anual

2008

*Telefonica*

28

*Telefonica*

Informe Anual

2008



## Clientes

**259** millones de accesos de clientes

Presencia en **25** países

**196** millones de accesos de telefonía móvil

**43** millones de accesos de telefonía fija

Más de **12** millones de accesos minoristas a Internet de Banda Ancha

Más de **2** millones de accesos de televisión de pago

Un **6,92** (sobre 10) de Índice de Satisfacción de Clientes a cierre de 2008

## Profesionales

**257.000** profesionales

Un **69%** de Índice de Clima Laboral y Compromiso

## Responsabilidad Corporativa

**60.219** empleados con formación sobre los Principios de Actuación

Más de **1.100** proveedores evaluados por la Normativa de Extensión de los Principios a la Cadena de Suministro

## Resultados

**57.946** millones de euros en ingresos

**64%** de los ingresos proceden de fuera de España

Un beneficio neto de **7.592** millones de euros

**1,63** euros por acción de beneficio neto

**74.574** millones de euros de capitalización bursátil

## Acción social y cultural

Cerca de **115** millones de euros en acción social y cultural con **40** millones de personas beneficiadas por las iniciativas de 2008

Unos **22.000** empleados son Voluntarios Telefónica

**107.602** niños escolarizados por Proniño para contribuir a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica

## Inversión

**8.401** millones de euros de inversiones anuales (CapEx)

**4.614** millones de euros invertidos en I+D+I

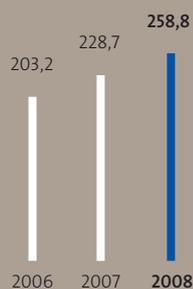
## Medio Ambiente

Compromiso para reducir un **30%\*** el consumo eléctrico en sus redes en 2015

\* Kwh/ acceso equivalente

## Accesos totales

Millones



La satisfacción del cliente alcanzó los 6,92 puntos

## Telefónica cerró 2008 con 259 millones de accesos de clientes

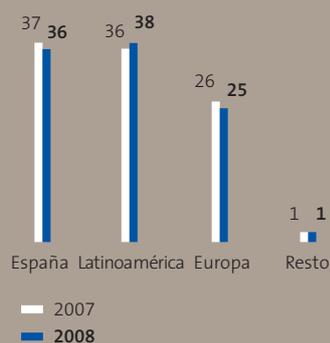
Su intensa actividad comercial le permitió aumentar el número de accesos en 30 millones, el equivalente a un 13,2% de incremento interanual, gracias a los avances en telefonía móvil, Banda Ancha y televisión de pago.

Los accesos móviles se aproximaban a 196 millones a finales de 2008, un 16,6% más que en 2007. Además, en un mercado maduro como el de la telefonía fija, la Compañía cerró el ejercicio con 42,9 millones de accesos, frente a los 43,4 millones del año anterior. Por su parte, los accesos minoristas a Internet de Banda Ancha se situaban en 12,5 millones a 31 de diciembre de 2008, con un crecimiento interanual cercano al 21%, impulsado por servicios paquetizados de voz, ADSL y TV de pago. Y los accesos de TV de pago superaban los 2,3 millones, lo que supone un aumento próximo al 30%.

En paralelo, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) de Telefónica se situó al cierre del ejercicio en 6,92 sobre 10 puntos, frente a 6,77 de 2007<sup>1</sup>.

## Distribución de ingresos por regiones

Porcentaje



El beneficio por acción aumentó un 41,4%<sup>1</sup> en 2008

## Telefónica logró un beneficio neto de 7.592 millones de euros

El importe neto de la cifra de negocios (ingresos) de Telefónica se situó en 57.946 millones de euros en 2008, con un incremento interanual del 2,7%. El negocio móvil, con una creciente contribución de los datos; la Banda Ancha fija y la televisión de pago, se consolidaron como los principales motores del crecimiento orgánico.

El flujo de caja libre generado ascendió a 9.145 millones de euros; y la deuda financiera neta se redujo un 5,6%, hasta los 42.733 millones de euros. El beneficio neto de Telefónica aumentó un 38% más en términos comparables<sup>1</sup> y el beneficio neto básico por acción se incrementó un 41,4%<sup>1</sup>, hasta los 1,63 euros.

En el ejercicio 2008, el 69% del flujo de caja generado fue destinado a remunerar a los accionistas, lo que equivale al 10% de la capitalización bursátil<sup>2</sup> de la Compañía. Por otro lado, entre las prioridades del Grupo destaca incrementar progresivamente su dividendo por acción.

Telefónica cerró el año con una capitalización de 74.574 millones de euros, ocupando la cuarta posición entre las compañías de su sector a nivel mundial.

## Plantilla Física por regiones



El Índice de Clima Laboral y Compromiso ascendió a 69%

## Telefónica da empleo directo a 257.000 profesionales

El pasado año, la plantilla física de la Compañía aumentó un 3,4%. El área con mayor crecimiento, cerca de 5,3%, fue América Latina, cuyo equipo representa ya un 67% del total. España es, con un 20%, la segunda región por el tamaño de su equipo, y Europa constituye el 11%.

Atento fue, con más de 132.000 empleados, la empresa que aportó un mayor número de profesionales al Grupo.

A los empleos directos se suman cerca de 330.000 puestos indirectos de empresas colaboradoras.

El Índice de Clima y Compromiso de los profesionales de Telefónica el pasado ejercicio mejoró 3 puntos, según la encuesta de clima laboral en la que participaron un 70,4% de los empleados.

El objetivo de la Compañía es ser el mejor lugar para trabajar. Para ello se apoya en el proyecto "Promesa al Empleado", con cuatro pilares de actuación: mejorar la satisfacción de los empleados ofreciéndoles una experiencia de vida laboral óptima; consolidar una cultura de alto desempeño; actuar como una empresa internacional y compartir el talento.

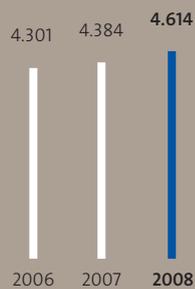
<sup>1</sup> Los datos del ISC global se han ajustado como consecuencia del proyecto de homogeneización de la metodología de medición en todo el Grupo. Este proyecto permitió unificar la escala y las preguntas relativas a la satisfacción, entre otros aspectos.

<sup>1</sup> Excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos, así como la participación del Grupo Telefónica en el saneamiento que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado, a su vez, sobre su participación en Telecom Italia.

<sup>2</sup> A fecha 25/02/09.

## Inversión en Innovación Tecnológica (I+D+I)<sup>1</sup>

Millones de euros



Destinó a Innovación Tecnológica<sup>1</sup> 4.614 millones, un 5% más

## El CapEx de Telefónica en 2008 ascendió a 8.401 millones de euros

En 2008, el Grupo hizo hincapié en el despliegue de fibra, el desarrollo de la Banda Ancha móvil y la transformación de la red para ganar eficiencia.

Su inversión en I+D+I se situó en 4.614 millones de euros, un 5% más que en 2007. En concreto, el esfuerzo en I+D ascendió a 668 millones de euros, lo que supone un aumento del 12,5%.

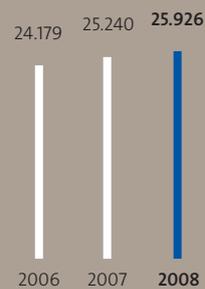
La Compañía impulsó los modelos colaborativos de innovación: apoyo a empresas tecnológicas a través de Movilforum; toma de participaciones minoritarias en empresas innovadoras como Loomia; *Living Labs* para contar con la experiencia de los usuarios para desarrollar servicios, etc.

En paralelo, las áreas de Negocio de Telefónica innovaron para lanzar servicios de TV, ampliar las posibilidades de las nuevas redes de Banda Ancha, etc.

Telefónica Investigación y Desarrollo se mantuvo como la organización de I+D empresarial privada más importante de España, con una actividad superior a los 211 millones de euros en 2008. La empresa participa en más de 200 proyectos con casi 1.000 organizaciones, incluidas más de 150 Universidades.

## Volumen de compras

Millones de euros



Más de 30.000 suministradores adjudicatarios en 2008

## Telefónica adjudicó más de 25.926 millones de euros a sus proveedores

Las Infraestructuras de Red, los Servicios y Obras, y los Productos de Mercado (incluye los dispositivos de cliente, destacando los terminales móviles) representaron un 80% de las compras de la Compañía.

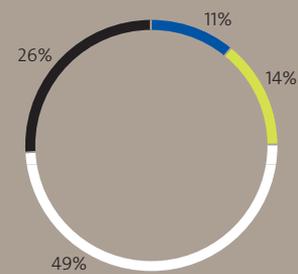
Los diez principales proveedores según el importe adjudicado fueron: Nokia, Sony Ericsson, Ericsson, Nokia Siemens, Huawei, Samsung, Apple, Alcatel Lucent, Motorola y LG.

En 2008, Telefónica impulsó la negociación electrónica, que superó los 18.000 millones de euros (34.410 negociaciones). La plataforma de comercio electrónico de la Compañía superó los 18.000 proveedores -un 12% más que el año anterior- de 18 países de Europa y Latinoamérica.

Las operaciones de formalización electrónica alcanzaron los 7.406 millones de euros en 2008, y avanzó en el despliegue de la factura electrónica con los proveedores (se alcanzaron las 18.000 facturas en España).

Por otro lado, en 2008, Telefónica intensificó la colaboración con Telecom Italia y China Unicom intercambiando mejores prácticas en procesos y sistemas de Compras y realizando compras conjuntas a proveedores relevantes.

## Iniciativas de inclusión por tipo de brecha



■ Económica  
■ Geográfica  
■ Educativa  
■ Discapacidad

Más de 60 iniciativas desarrolladas

## Telefónica invirtió más de 370 millones de euros<sup>1</sup> para reducir la brecha digital

La Compañía destinó 275 millones de euros a los Fondos de Servicio Universal; cerca de 15 millones, a actividades de formación en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y más de 80 millones en proyectos para reducir la brecha económica y geográfica.

En total, Telefónica realizó más de 60 proyectos de inclusión digital en 2008. El "Plan de Extensión de Banda Ancha Rural" en España; el programa "Cobertura 2008", en Ecuador; o "Intégrame" de Perú son algunos ejemplos. Así, en España, amplió la cobertura en las poblaciones rurales hasta un 87%, frente a la media del 70% de la UE, y en Ecuador la cobertura móvil en zonas suburbanas, rurales y carreteras alcanzó un 87,2%.

Al cierre del ejercicio, Telefónica contaba con más de 6 millones de líneas fijas prepago y de control del consumo en España y América Latina; y en esta última región más del 82% de sus 123 millones de clientes de servicios móviles, utilizaba productos prepago.

En 2008, más de 230.000 personas se beneficiaron de los programas de formación de Telefónica para reducir la brecha educativa.

<sup>1</sup> Inversión en innovación tecnológica calculada de acuerdo a los criterios establecidos por la OCDE.

<sup>1</sup> 104 millones de euros corresponden al coste neto de 2007 por la prestación del Servicio Universal por parte de Telefónica España.

## Empleados formados sobre los Principios de Actuación<sup>1</sup>



## Inversión en acción social y cultural



## La huella de carbono de Telefónica

Miles de toneladas de CO<sub>2</sub>



Más de 1.100 proveedores evaluados en RC el pasado ejercicio

## 60.219 empleados<sup>1</sup> recibieron formación sobre los Principios de Actuación

El 1 de marzo de 2009, se habían formado en el código ético cerca del 50% de los profesionales<sup>1</sup>, con el objetivo de llegar al cien por cien en 2011.

Los canales de los Principios de Actuación a disposición de los empleados, recibieron un total de 169 comunicaciones referidas a su interpretación y aplicación. Además, como consecuencia de las investigaciones por posibles inobservancias de los Principios, se llevaron a cabo 358 intervenciones para afianzar el cumplimiento.

Como parte de la aplicación de su Normativa de Extensión de los Principios de Actuación en la Cadena de Suministro, la Compañía realizó más de 1.100 evaluaciones a suministradores, un 10% por encima del objetivo planteado para el primer año, y 55 auditorías.

Además, aprobó dos políticas internas sobre Protección de Datos y Gestión de Riesgos, y definió las líneas básicas de la Normativa para el Fomento de la Integración Laboral de Personas con Discapacidad. La Compañía desplegará diez políticas en toda su intensidad en los próximos tres años.

Fundación Telefónica benefició a más de 40 millones de personas

## Telefónica destinó cerca de 115 millones de euros a acción social y cultural en 2008

La inversión aumentó un 23% respecto a 2007, según la metodología internacional LBG. Un año más, las iniciativas se centraron en mejorar la educación y fomentar la igualdad de oportunidades.

Fundación Telefónica, el pilar de la acción social y cultural del Grupo, invirtió cerca de 70 millones de euros en 3.565 proyectos. La Fundación desarrolla cinco grandes programas transnacionales: EducaRed; Proniño; Voluntarios Telefónica, con 21.807 empleados; Debate y Conocimiento, y Arte y Tecnología. Está presente en 8 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Venezuela, y llega a 14 con algunos programas. Entre los hitos más destacados de 2008, cabe citar los 107.602 niños escolarizados por Proniño, un 103% más que el año anterior, para contribuir a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica.

Otros proyectos se desarrollaron a través de los patrocinios sociales y culturales, con una inversión en 2008 de 32 millones de euros; ATAM, la asociación de Telefónica dirigida a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y a la que pertenecen 58.226 empleados; y las actividades de Telefónica Europa.

En 2008, disminuyó un 5%<sup>1</sup> su consumo eléctrico

## Telefónica se compromete a reducir un 30%<sup>1</sup> el consumo eléctrico en sus redes en 2015

En 2008, la Compañía también anunció que recortará en un 10%<sup>2</sup> el consumo eléctrico de sus oficinas para 2015. Esto disminuirá considerablemente sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a nivel mundial.

Telefónica creó su Oficina de Cambio Climático con un doble objetivo. El primero, enfocado a la reducción de consumo energético en las operaciones del Grupo, a través de actividades de eficiencia energética, y el segundo, dirigido al desarrollo de oportunidades de negocio a través de productos y servicios que permitan a otros sectores ser más eficientes.

La estrategia de cambio climático cuenta con 5 ejes de actuación: Operaciones, Proveedores, Empleados, Clientes y Sociedad.

El eje Operaciones se encarga de promover la eficiencia energética en redes y sistemas, así como de potenciar el uso de energías renovables. El eje Proveedores busca incluir requisitos de eficiencia energética en los procesos de adquisición de productos y servicios para todo el Grupo. El eje Empleados se ocupa de fomentar una cultura enfocada al uso adecuado de los recursos. El eje Clientes potencia el uso de productos y servicios que permitan a otros sectores reducir sus consumos energéticos y emisiones de GEI. Y el eje Sociedad trabaja para posicionar a Telefónica como empresa de telecomunicaciones líder en la lucha contra el cambio climático.

<sup>1</sup> Empleados formados a 1 de marzo de 2009. Se excluye el personal de teleoperación.

<sup>2</sup> Incluye los negocios de contenidos, *tgestion*a y otros.

<sup>1</sup> Telefónica Europa contaba en 2008 con cerca de 1.000 empleados voluntarios.

<sup>1</sup> Kwh/ acceso equivalente.

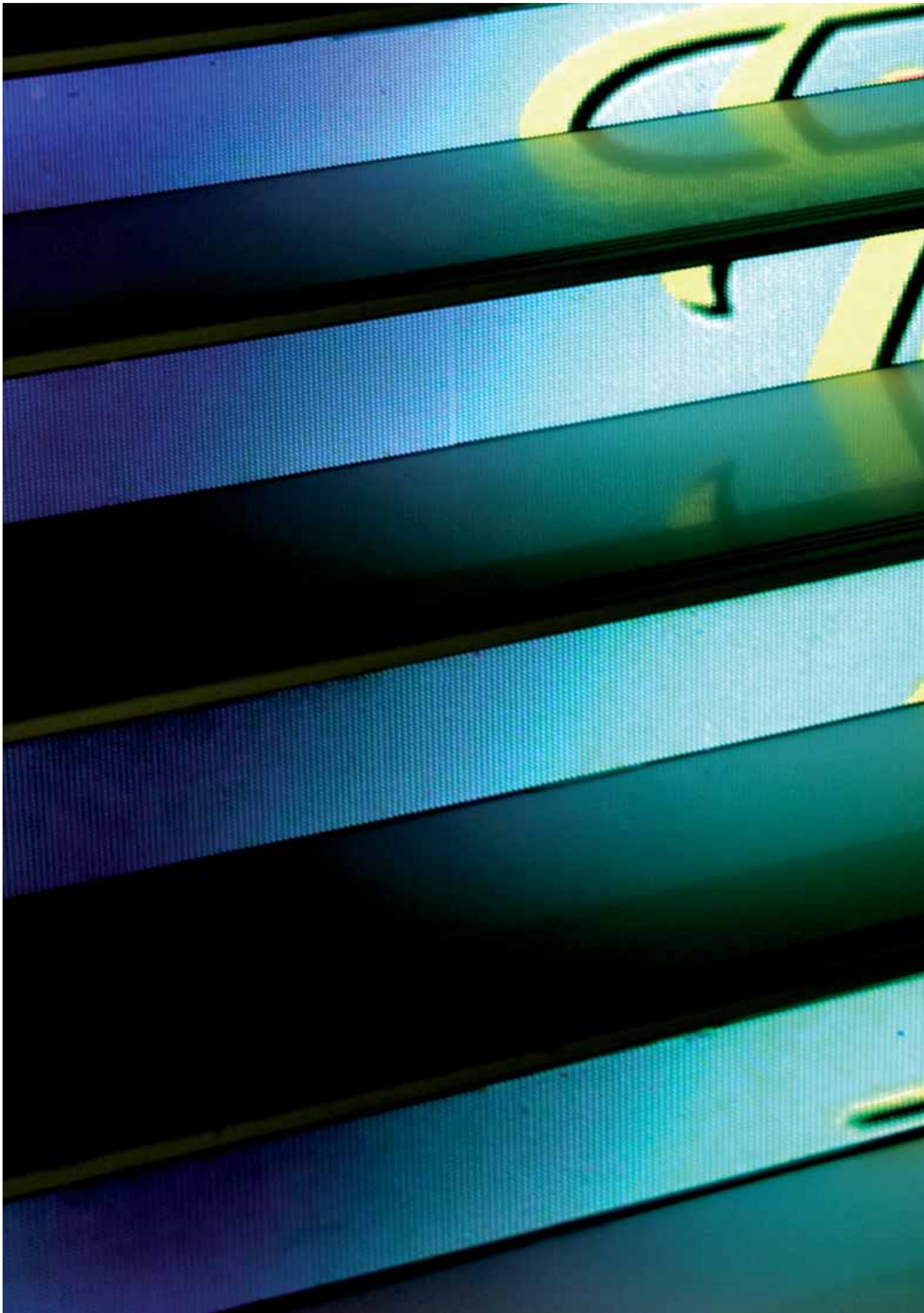
<sup>2</sup> Kwh/ nº de empleados.

# Motor de progreso

## Contribución al progreso

|                              | Impacto económico                                     | Ingresos/PIB | Magnitudes  |
|------------------------------|---|--------------|---|
| <b>España</b>                |   |              |   |
| España                       | Ingresos: 20.943<br>Pagos: 7.963, 2.303, 2.686, 3.005 | 1,8%         | Empleados: 52.576<br>Proveedores adjudicatarios: 4.212 (88,0%)<br>Total Accesos: 47.350 |
| Marruecos                    | Ingresos: 67<br>Pagos: 248, 1, 4, 12                  | 0,1%         | Empleados: 2.096<br>Proveedores adjudicatarios: 341 (73,0%)<br>Total Accesos: 7.434     |
| <b>Europa</b>                |   |              |   |
| Alemania                     | Ingresos: 3.561<br>Pagos: 1.654, 924, 47, 351         | 0,1%         | Empleados: 4.805<br>Proveedores adjudicatarios: 1.527 (94,2%)<br>Total Accesos: 15.542  |
| Irlanda                      | Ingresos: 929<br>Pagos: 270, 82, 112, 91              | 0,5%         | Empleados: 1.538<br>Proveedores adjudicatarios: 672 (80,2%)<br>Total Accesos: 1.728     |
| República Checa + Eslovaquia | Ingresos: 2.556<br>Pagos: 462, 293, 482, 288          | 1,7%         | Empleados: 9.563<br>Proveedores adjudicatarios: 394 (72,9%)<br>Total Accesos: 8.609     |
| Reino Unido                  | Ingresos: 7.207<br>Pagos: 3.243, 861, 840, 628        | 0,4%         | Empleados: 13.133<br>Proveedores adjudicatarios: 7.487 (55,3%)<br>Total Accesos: 19.811 |
| <b>Latinoamérica</b>         |   |              |   |
| Argentina                    | Ingresos: 2.627<br>Pagos: 1.033, 379, 563, 408        | 1,1%         | Empleados: 21.550<br>Proveedores adjudicatarios: 1.510 (94,1%)<br>Total Accesos: 20.727 |
| Brasil                       | Ingresos: 9.132<br>Pagos: 5.274, 1.653, 3.657, 985    | 0,8%         | Empleados: 82.288<br>Proveedores adjudicatarios: 3.541 (98,5%)<br>Total Accesos: 60.739 |
| Chile                        | Ingresos: 1.942<br>Pagos: 1.010, 452, 221, 245        | 1,6%         | Empleados: 13.712<br>Proveedores adjudicatarios: 1.838 (90,2%)<br>Total Accesos: 10.014 |
| Centroamérica                | Ingresos: 570<br>Pagos: 303, 126, 90, 61              | 1,0%         | Empleados: 5.778<br>Proveedores adjudicatarios: 1.843 (75,9%)<br>Total Accesos: 6.158   |
| Colombia                     | Ingresos: 1.496<br>Pagos: 858, 426, 293, 137          | 0,9%         | Empleados: 6.108<br>Proveedores adjudicatarios: 1.155 (86,1%)<br>Total Accesos: 12.803  |
| Ecuador                      | Ingresos: 307<br>Pagos: 188, 133, 34, 26              | 0,8%         | Empleados: 1.083<br>Proveedores adjudicatarios: 430 (80,2%)<br>Total Accesos: 3.212     |
| EEUU + Puerto Rico           | Ingresos: 103<br>Pagos: 38, 6, 2, 31                  | 0,0%         | Empleados: 810<br>Proveedores adjudicatarios: 245 (71,8%)<br>Total Accesos: n.a.        |
| México                       | Ingresos: 1.776<br>Pagos: 929, 354, 37, 180           | 0,2%         | Empleados: 17.768<br>Proveedores adjudicatarios: 1.153 (92,1%)<br>Total Accesos: 15.464 |
| Perú                         | Ingresos: 1.615<br>Pagos: 1.072, 293, 375, 215        | 1,8%         | Empleados: 15.213<br>Proveedores adjudicatarios: 2.083 (87,4%)<br>Total Accesos: 14.983 |
| Uruguay                      | Ingresos: 161<br>Pagos: 141, 23, 3, 9                 | 0,8%         | Empleados: 615<br>Proveedores adjudicatarios: 654 (72,8%)<br>Total Accesos: 1.421       |
| Venezuela                    | Ingresos: 2.819<br>Pagos: 1.239, 310, 718, 166        | 1,2%         | Empleados: 8.089<br>Proveedores adjudicatarios: 1.125 (89,0%)<br>Total Accesos: 11.905  |

- Datos económicos en millones de euros (ingresos, gastos de personal, pago de impuestos, compras e inversiones (CapEx))
- Cifra de ingresos: cifra de ingresos consolidados correspondientes a todas las unidades de negocio de Telefónica en el país.
- Ingresos TEF / PIB: ratio entre los ingresos de Telefónica (aportación del país al consolidado de ingresos del Grupo Telefónica) y el PIB estimado para el país (Fuente FMI).
- Cifras de CapEx en euros corrientes.
- Empleados: empleados directos del Grupo Telefónica en el país (plantilla física a 31 de diciembre de 2008).
- Proveedores: número de proveedores que fueron adjudicados en el país en 2008. El % de proveedores locales representa el % de adjudicaciones realizadas a proveedores domiciliados en el país sobre el total de volumen adjudicado en el país.
- Accesos: equivale al número de accesos fijos + móviles + Banda Ancha + TV de pago (unidad en miles).



# Índice

**04 Carta del Presidente**

**08 Presencia Internacional**

**10 Descripción del Grupo**

**11 Estructura del Grupo**

**12 Consejo de Administración**

**13 Equipo Directivo**

**14 Lo que está pasando**

Panorama actual. Las TIC, en el centro de la solución **16**

**20 Telefónica, en la mejor situación**

**Por su impacto económico**

Clientes\* **22**

Índice de satisfacción **23**

Valor de la Acción **24**

Resultados **26**

Productos y servicios **28**

Innovación **30**

Infraestructuras **32**

**Por su impacto social\***

Empleados **34**

Índice de Clima y Compromiso **35**

Proveedores **36**

Inclusión digital **38**

Motor de progreso **40**

Principios de Actuación **42**

Acción social y cultural **44**

**Por su impacto ambiental\***

Cambio climático **46**

**48 Estrategia**

**56 Resultados**

**120 Gestión de riesgos**

**126 Historia**

**130 Cronología**

\* Estos capítulos se amplían en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 de la Compañía. Asimismo, la información referida a la acción social y cultural desarrollada por Fundación Telefónica aparece en su Informe Anual.

# Carta del Presidente







En Telefónica disfrutamos de la confianza del mercado y de nuestros clientes, y nos esforzamos en contribuir a la sociedad de manera responsable no sólo a través de nuestras políticas de integridad y transparencia, sino también con programas sociales liderados por la Fundación Telefónica. Entre estos cabe destacar Proniño, en el contribuimos a la erradicación del trabajo infantil en Latinoamérica, o EducaRed, que trata de mejorar la calidad de la educación y su accesibilidad por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Asimismo, Telefónica mantiene un compromiso decidido para que sus redes sean eficientes en términos de consumo energético y para que sus aspectos medioambientales sean gestionados de forma responsable en todas sus operaciones, creando una cultura de sostenibilidad dentro de la empresa. Un claro ejemplo de esto son nuestras propias oficinas centrales que cuentan con la mayor plataforma solar sobre cubierta de toda Europa y una de las mayores del mundo. Además, Telefónica trabaja para aumentar la eficiencia energética en las operaciones de nuestros clientes a través de las TIC, una herramienta clave en la reducción de emisiones contaminantes.

## La Telefónica del futuro

Nadie está mejor posicionado que Telefónica ante los retos del futuro. Todo ello, y contar con nuestro reconocido equipo de profesionales, me da la confianza para decirles a ustedes, con seguridad y sin ninguna arrogancia, que estamos convencidos de estar en el contexto actual ante la oportunidad de emerger más fuertes. No nos cabe ninguna duda de que Telefónica tendrá un papel cada vez más decisivo en el futuro de las telecomunicaciones y de los servicios digitales, en particular, y de la economía global en general. Ésta es una responsabilidad de liderazgo que asumimos con entusiasmo y que superaremos con criterio y esfuerzo.

Agradezco de nuevo su apoyo y confianza en nombre de Telefónica y de su Consejo de Administración.



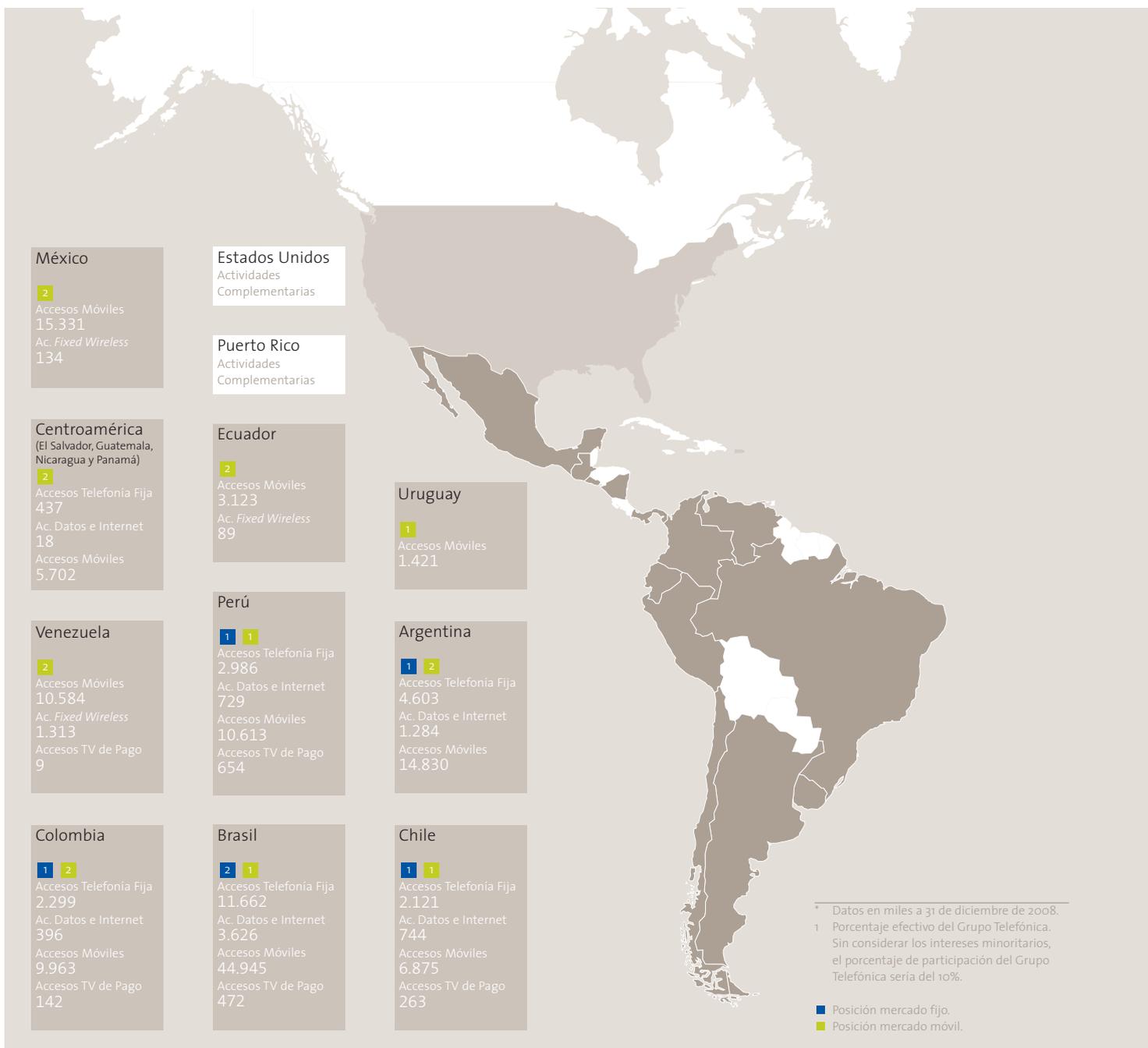
**César Alierta Izuel**  
Presidente de Telefónica, S.A.

# Presencia Internacional

Ofrece servicios en 21 países y tiene presencia adicional en otros 4

## Telefónica está presente en 25 países

Por geografías, la Compañía mantiene una óptima distribución de su cifra de negocio: en 2008, obtuvo un 36% de sus ingresos en España, un 38% en Latinoamérica, un 25% en Europa y un 1% en el resto de mercados.



Presencia en  
**25 países**

**196 millones**  
de accesos de  
telefonía móvil

**43 millones**  
de accesos de  
telefonía fija

Más de  
**12 millones**  
de accesos de  
Banda Ancha

Más de  
**2 millones**  
de accesos de  
televisión de pago

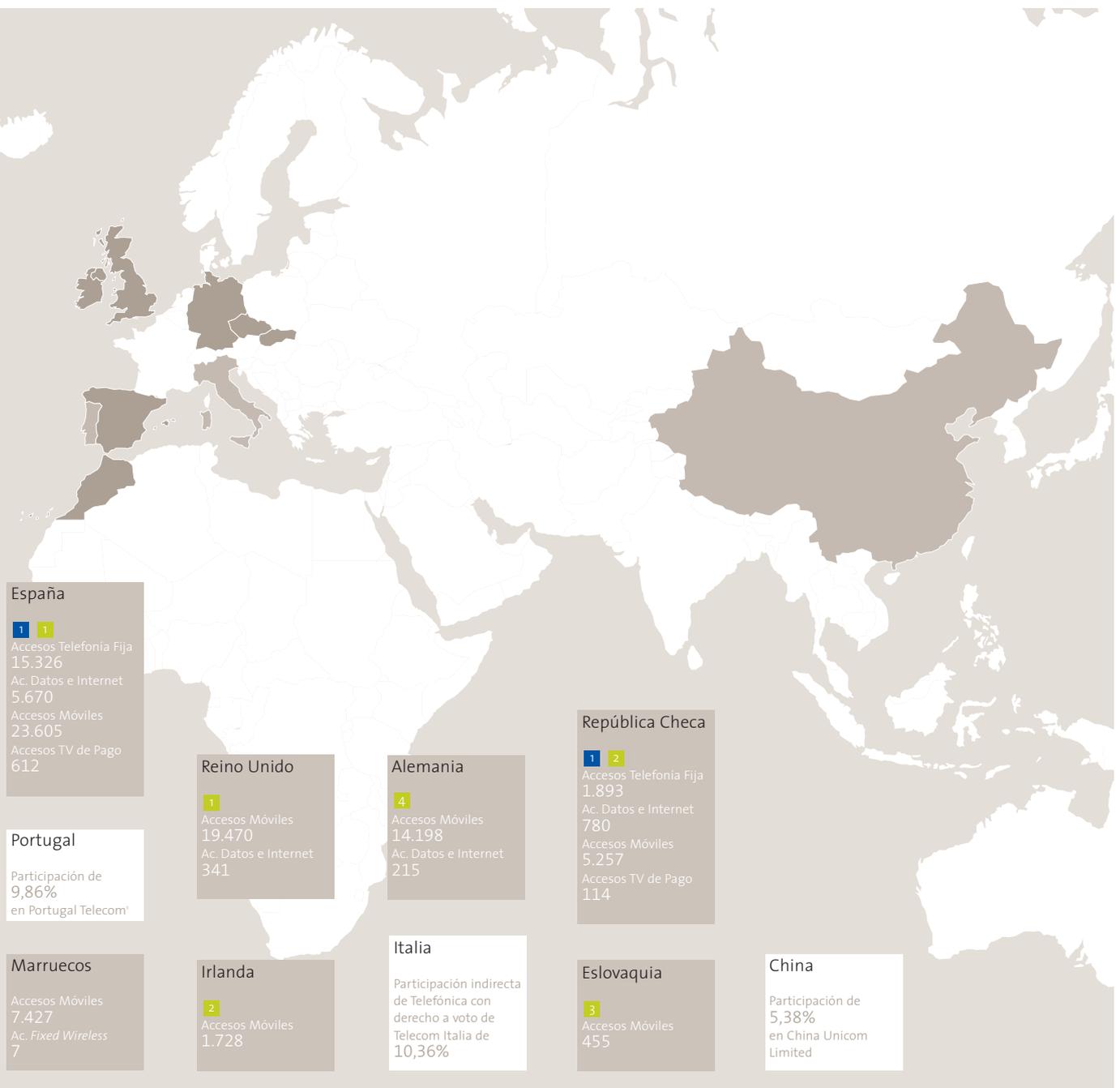
**259 millones**  
de accesos de  
clientes

**57.946 millones**  
de euros en ingresos

**64%**  
de los ingresos  
proceden de fuera  
de España

**4.614 millones**  
de euros  
invertidos  
en I+D+I

Más de  
**257.000**  
profesionales



# Descripción del Grupo

La estructura organizativa de la Compañía potencia su escala y diversidad como ventajas competitivas en el sector

## Telefónica está organizada en tres regiones geográficas: España, Latinoamérica y Europa

En 2008, el Grupo afianzó el modelo de Gestión Multilocal Integrado para aprovechar al máximo los modelos de actuación compartidos y las capacidades diferenciales.

### Perfil organizativo

#### Centro Corporativo

El Centro Corporativo de Telefónica es responsable de las estrategias global y organizativa, de las políticas corporativas, la gestión de las actividades comunes y la coordinación de la actividad de las unidades de negocio. En 2008, reforzó su compromiso con estas unidades a través de una reorganización que derivó en la creación de dos Direcciones: una de Innovación, para contribuir al aumento de los ingresos; y otra de Transformación, para incrementar la eficiencia.



Julio Linares, Consejero Delegado de Telefónica S.A.

#### Telefónica España

La actividad de Telefónica España, posicionada en los segmentos de mayor valor, se extiende a los servicios de telefonía fija (incluyendo TV de pago), móvil y Banda Ancha, e incluye las inversiones en Marruecos (a través de Meditel).

#### Telefónica Latinoamérica

Telefónica Latinoamérica opera en 13 países, ofreciendo servicios del negocio móvil, fijo, Internet, Banda Ancha y TV de Pago: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela. Adicionalmente, Telefónica International Wholesale Services provee servicios mayoristas de telecomunicaciones a nivel global. Así, su catálogo incluye servicios de Voz, Capacidad, IP, Satelitales, Corporativos y Móviles, ofreciendo conectividad entre Latinoamérica, Estados Unidos y Europa a través de la red de fibra óptica. Por último, Telefónica desarrolla actividades complementarias en Puerto Rico y Estados Unidos.

#### Telefónica Europa

La actividad de Telefónica Europa es la explotación de servicios de telefonía fija, móvil y Banda Ancha en Europa, y opera en Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia. En estos mercados se opera con la marca O2.

Telefónica O2 Europe plc. pasó a llamarse el 1 de junio de 2008, Telefónica Europe plc. Dos años después de la adquisición, este cambio forma parte del proceso natural de integración en Telefónica. Así, la estructura de los nombres sigue el mismo criterio en todas las regiones -Telefónica España, Telefónica Latinoamérica y Telefónica Europa-.

#### Alianzas y otras participaciones

Telefónica tiene presencia en China, Italia y Portugal, a través de participaciones en el capital de China Unicom, Telecom Italia y Portugal Telecom, respectivamente.

#### Otras sociedades

Atento ofrece servicios de gestión de la relación con el cliente a través de contact centers. Sus plataformas de operación están presentes en España, Argentina, Brasil, Centroamérica, Chile, Colombia, Estados Unidos, Marruecos, México, Perú, Puerto Rico, República Checa, Uruguay y Venezuela.

*tgestiona* ofrece servicios integrales de soporte administrativo financiero, de RRHH, inmobiliario, logístico y de distribución; de consultoría de procesos y de ERP; y *back-office* integral. Está presente en España, Argentina, Brasil, Chile y Perú.

Telefónica I+D, dedicada a la investigación tecnológica, constituye el primer centro privado de I+D de España por actividad y recursos, y es la primera empresa del continente en participación en proyectos europeos de investigación, en el sector de las TIC. Tiene operaciones en España, Brasil y México.

#### Modelo de Gestión Multilocal Integrado

La estructura de Telefónica busca maximizar el valor de los diferentes niveles de acción: global, regional y local. El modelo organizativo establece los cimientos para poner al cliente en el centro de la actividad, innovar en la generación de ingresos, y mantener la senda de transformación para que la Compañía sea más eficiente y seguir manteniendo la excelencia en la ejecución.

## Participaciones más significativas del Grupo Telefónica

La Compañía, presente en 25 países, basa su esquema organizativo en tres unidades de negocio regionales y cuenta con alianzas estratégicas e industriales en China, Italia y Portugal.

### Telefónica España

|   | % Part |
|---|--------|
| Telefónica de España                                    | 100,00 |
| Telefónica Móviles España                               | 100,00 |
| Telyco  | 100,00 |
| Telefónica Telecomunic. Públicas                        | 100,00 |
| T. Soluciones de Informática y Comunicaciones de España | 100,00 |
| Iberbanda   | 58,94  |
| Medi Telecom  | 32,18  |

### Telefónica Europa

|  | % Part |
|--|--------|
| Telefónica O2 Reino Unido                  | 100,00 |
| Telefónica O2 Alemania <sup>1</sup>        | 100,00 |
| Telefónica O2 Irlanda                      | 100,00 |
| Manx                                       | 100,00 |
| Be   | 100,00 |
| Group 3G (Alemania) <sup>2</sup>           | 100,00 |
| Telefónica O2 República Checa <sup>1</sup> | 69,41  |
| Telefónica O2 Eslovaquia <sup>3</sup>      | 100,00 |

<sup>1</sup> Sociedad participada a través de Telefónica S.A.

<sup>2</sup> Sociedad participada a través de Telefónica O2 Alemania.

<sup>3</sup> Sociedad participada por Telefónica O2 República Checa.

### Telefónica Latinoamérica

|  | % Part |
|--|--------|
| Telesp <sup>1</sup>                            | 87,95  |
| Telefónica del Perú                            | 98,18  |
| Telefónica de Argentina                        | 98,20  |
| TLD Puerto Rico                                | 98,00  |
| Telefónica Chile <sup>2</sup>                  | 96,75  |
| Telefónica Telecom                             | 52,03  |
| Telefónica USA                                 | 100,00 |
| T. Intern. Wholesale Serv. (TIWS) <sup>3</sup> | 100,00 |
| Brasilcel <sup>4</sup>                         | 50,00  |
| T. Móviles Argentina                           | 100,00 |
| T. Móviles Perú                                | 98,63  |
| T. Móviles México                              | 100,00 |
| Telefónica Móviles Chile                       | 100,00 |
| T. Móviles El Salvador                         | 99,08  |
| T. Móviles Guatemala                           | 100,00 |
| Telcel (Venezuela)                             | 100,00 |
| T. Móviles Colombia                            | 100,00 |
| Otecel (Ecuador)                               | 100,00 |
| T. Móviles Panamá                              | 100,00 |
| T. Móviles Uruguay                             | 100,00 |
| Telefonía Celular Nicaragua                    | 100,00 |
| T. Móviles Soluciones y Aplicac. (Chile)       | 100,00 |

<sup>1</sup> Participación efectiva 88,01%.

<sup>2</sup> Telefónica Internacional de Chile, S.A. posee el 44,89% e Inversiones Telefónica Internacional Holding Ltda. posee el 51,86%. El 9 de enero de 2009 finalizó la segunda OPA incrementando el Grupo Telefónica su porcentaje en la sociedad chilena hasta el 97,89%.

<sup>3</sup> Telefónica, S.A. posee el 92,51% y Telefónica DataCorp el 7,49%.

<sup>4</sup> Joint Venture que consolida por el método de integración global la filial Vivo, S.A. a través de una participación en Vivo Participações, S.A. (63,54%).

### Otras participaciones

|   | % Part |
|---|--------|
| 3G Mobile AG (Suiza)                    | 100,00 |
| Grupo Atento                            | 100,00 |
| Telefónica de Contenidos (España)       | 100,00 |
| Mobipay Internacional                   | 50,00  |
| Telco SpA (Italia) <sup>1</sup>         | 42,30  |
| IPSE 2000 (Italia) <sup>2</sup>         | 39,92  |
| Mobipay España <sup>3</sup>             | 13,36  |
| Lycos Europe                            | 32,10  |
| Hispasat                                | 13,23  |
| Portugal Telecom <sup>3</sup>           | 9,86   |
| China Unicom Limited (Hong Kong, China) | 5,38   |
| ZON Multimedia <sup>4</sup>             | 5,40   |
| BBVA                                    | 0,97   |
| Amper                                   | 6,10   |

<sup>1</sup> Telefónica posee una participación indirecta en el capital ordinario (con derecho a voto) de Telecom Italia a través de Telco de, aproximadamente, un 10,36%. 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 7,15%.

<sup>2</sup> Sociedades participadas directa o indirectamente por Telefónica Móviles España.

<sup>3</sup> Porcentaje efectivo del Grupo Telefónica. Sin considerar los intereses minoritarios, el porcentaje de participación del Grupo Telefónica sería del 10%.

<sup>4</sup> Porcentaje efectivo del Grupo Telefónica. Sin considerar los intereses minoritarios, el porcentaje de participación del Grupo Telefónica sería del 5,46%.



## Telefónica creó en 2008 dos nuevas Comisiones Consultivas para reforzar su sistema de gobierno corporativo

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. tiene constituidas, como instrumentos de apoyo a sus funciones y competencias, ocho Comisiones Consultivas o de Control, a las que se encomienda el examen y seguimiento de áreas clave de especial relevancia para la Compañía.

El Consejo de Administración de Telefónica, compuesto por 17 Consejeros\*, es el órgano de supervisión y control de la actividad de la Compañía, con competencia exclusiva sobre materias como las políticas y estrategias generales en materia de gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa, retribuciones de los Consejeros

y Altos Directivos y remuneración al accionista; así como las inversiones estratégicas.

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

La Compañía aporta una información más detallada sobre esta materia en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en el Informe sobre la Política de Retribuciones del Consejo de Administración. Estos documentos pueden consultarse en [www.telefonica.com/accionistaseinversores](http://www.telefonica.com/accionistaseinversores)

\* Enero de 2009

## Composición del Consejo de Administración y sus Comisiones

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

● Ejecutivo ● Dominical ● Independiente ● Otros Consejeros Externos

# Equipo directivo

Tiene responsables únicos para los negocios de fijo y móvil, en cada región

La Compañía consolidó su esquema organizativo para reforzar el enfoque al cliente y la eficiencia

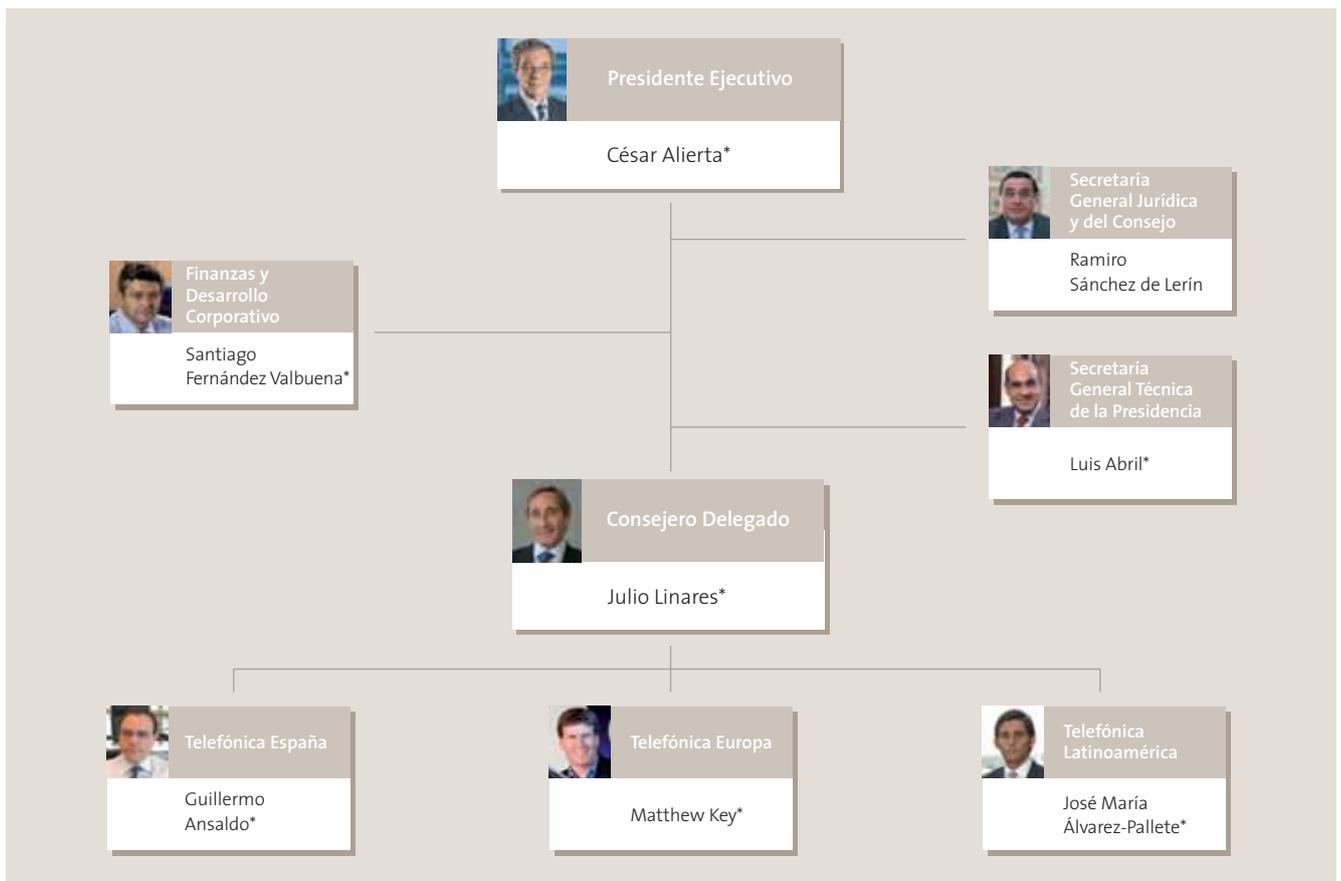
Para impulsar el desarrollo del negocio y mejorar parámetros como la calidad, Telefónica creó la Dirección de Innovación y la Dirección de Transformación.

Telefónica tiene una estrategia organizativa dirigida a aprovechar la escala y a profundizar en el enfoque al cliente: incluye tres Direcciones Generales regionales (Telefónica España, Telefónica Europa y Telefónica Latinoamérica) que reportan

directamente al Consejero Delegado de la Compañía. Éste a su vez responde ante el Presidente Ejecutivo de Telefónica.

Además del Consejero Delegado, al Presidente Ejecutivo le reportan

directamente el Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo, y las dos Secretarías Generales: la Jurídica y del Consejo, y la Técnica de la Presidencia que, en 2008, entró a formar parte del Comité Ejecutivo.



\* Miembros del Comité Ejecutivo

En 2008, para impulsar el crecimiento y la transformación de la Compañía, se crearon la Dirección de Innovación, que contribuirá al impulso de la innovación en el

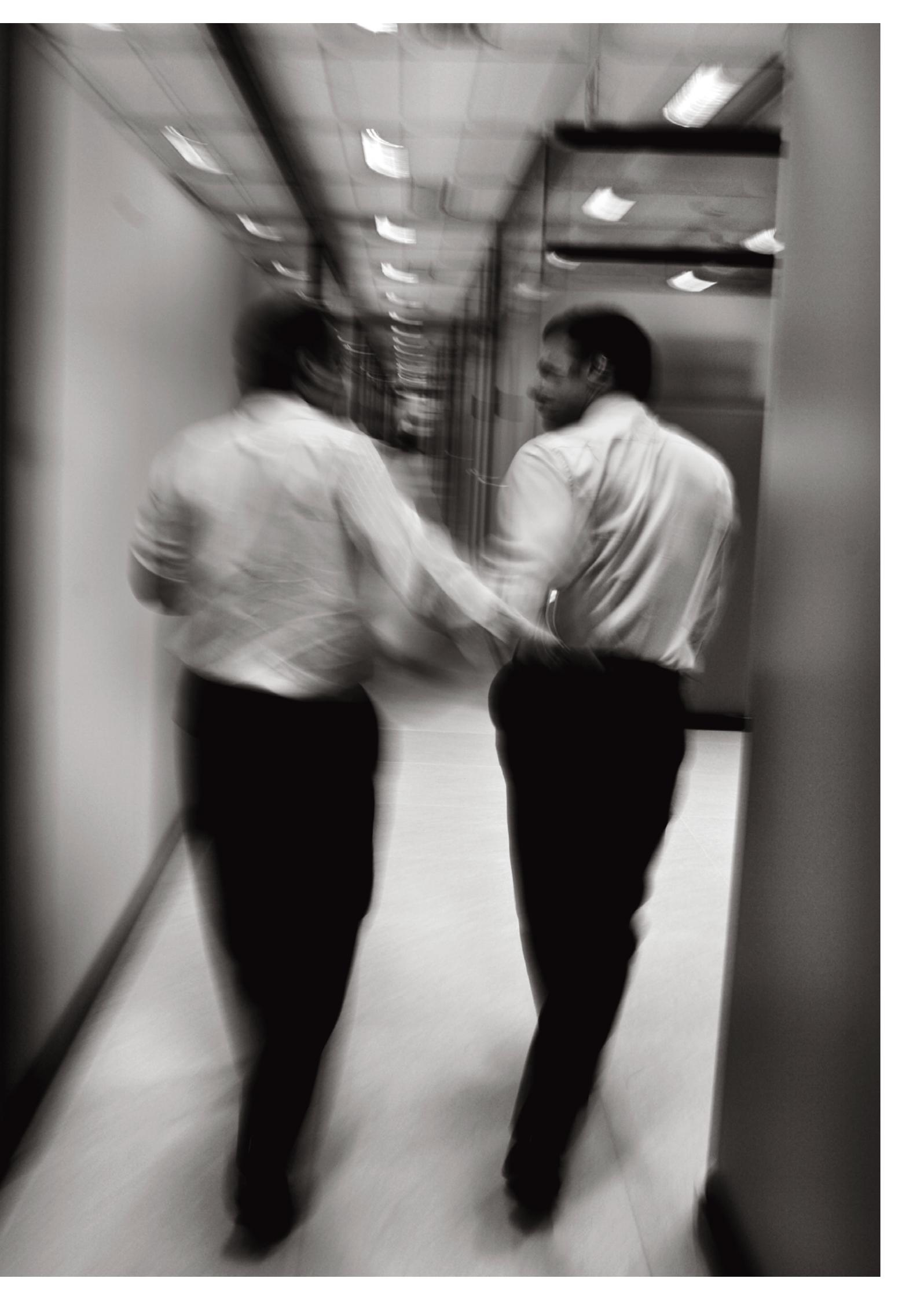
desarrollo de los negocios y, en consecuencia, al aumento de los ingresos; y la Dirección de Transformación, que incrementará la eficiencia en la gestión.

Estas dos direcciones se integran en el Comité Operativo, compuesto así por el Consejero Delegado; los Directores Generales Regionales; el Director de Transformación; y el Director de Innovación.

# Lo que está pasando

16 Panorama actual. Las TIC, en el centro de la solución

---



# Panorama actual. Las TIC, en el centro de la solución

## Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son un motor de progreso económico y social

**El mundo se transforma con rapidez: se multiplican los retos globales; cambian los hábitos de las personas y las necesidades de las empresas; surgen nuevas oportunidades para las compañías del sector de las telecomunicaciones...**

### Las TIC forman parte de la vida cotidiana...

El uso del teléfono móvil se ha popularizado. En los países desarrollados las tasas de penetración superan ya el cien por cien<sup>1,2</sup>, y los usuarios demandan nuevas funcionalidades: televisión y vídeo en el móvil, mensajería instantánea, etc. En otros países, el crecimiento actual y el que se espera en los próximos años es significativo. Aunque sólo uno de cada dos tiene teléfono móvil, ya hay más de 600 millones de ciudadanos chinos que lo usan a diario<sup>3</sup>.

En España, el 95% de las empresas tienen acceso de Banda Ancha a Internet y más de la mitad dispone de página web corporativa (2008). El 25% de las declaraciones de la renta realizadas en 2008 se presentaron por Internet, y más del 87% de los centros educativos cuentan ya con acceso de Banda Ancha a Internet<sup>4</sup>.

#### Los usuarios adoptan los nuevos hábitos con rapidez.

Los usuarios actuales ya han adquirido un hábito que cada vez es más común: estar siempre conectados. Lo hacen utilizando múltiples medios: teléfono, ordenador, *smartphone*, etc. y diversas tecnologías, de forma transparente.

Muchos de ellos, sobre todo los más jóvenes, asumen y ejercen con naturalidad su innata capacidad multitarea: pueden, por ejemplo, contestar al teléfono mientras navegan por Internet o escriben un correo electrónico.

Además, son conocedores de la gran oferta disponible, a un sólo golpe de ratón, en Internet y demandan, y seleccionan, soluciones personalizadas y de calidad.

#### Los dispositivos son cada vez más potentes y ofrecen nuevas funcionalidades.

Los dispositivos actuales de uso personal y familiar son mucho más potentes que los de hace tan sólo unos años. Los *smartphones*, como el *iPhone* y otros, los *netbooks* o la TV conectada, disponen cada vez de más funcionalidades para los usuarios y nuevas posibilidades para las operadoras.

Desde un dispositivo de bolsillo, como el *iPhone*, un usuario puede realizar, de forma sencilla y segura, compras y transacciones electrónicas o conectarse y conversar con los integrantes de sus redes sociales mientras recibe mensajes publicitarios personalizados.

### ...fomentan que el mundo esté cada vez más interconectado...

El usuario ya no es sólo un consumidor sino que también es un creador de contenidos. El número de *blogs* ha crecido de forma exponencial en los últimos años hasta alcanzar la cifra de 130 millones a finales de 2008.

Los usuarios de las redes sociales aumentan con rapidez. El número de usuarios de Facebook se multiplicó por 8 en 2 años hasta llegar a más de 100 millones en diciembre de 2008. En España, el 83% de los jóvenes españoles utilizan redes sociales<sup>5</sup>.

China, con sólo el 18% de penetración, es ya el país con más usuarios de Internet en el mundo. India, con una penetración del 5,4%, es el cuarto<sup>6</sup>.

#### La cantidad de contenidos digitales seguirá creciendo y se podrán almacenar en su totalidad.

La vida digital de los ciudadanos será cada vez más intensa. Se espera que los contenidos en formato digital se multipliquen por 10 hasta el año 2011 y alcancen la cifra de 2 *Zettabytes* (2 billones de *Gigabytes*) en 2016. El coste y el tamaño de las memorias disminuirá de forma significativa en los próximos años (se dividirá por 50 entre 2007 y 2015) y será posible almacenar digitalmente todo lo que oímos, vemos, decimos y hacemos.

En Europa, la información que transportan las operadoras se ha multiplicado por 6 en el periodo 2002-07 hasta alcanzar la cifra de 16 *Exabytes* (1 *Exabyte* = 1.000 millones de *Gigabytes*)<sup>7</sup>.

### ...y que los servicios de comunicaciones sean cada vez más esenciales

El correo electrónico es la herramienta de trabajo esencial para la mayor parte de las personas. Los jóvenes prefieren, sin embargo, la mensajería instantánea y las redes sociales. Casi todos pedimos un rápido y sencillo acceso a buscadores así como aplicaciones en Internet para cubrir nuestras necesidades de información.

Muchos usuarios ya se han acostumbrado a disponer y escuchar al instante cualquier versión de cualquier canción que se haya compuesto en la historia. La televisión también evoluciona gracias a nuevas aplicaciones y servicios TIC. No sólo será una TV en alta definición y en 3D sino que será una TV personalizada y conectada mediante la que los usuarios también podrán comunicarse.

Sin embargo, la sociedad tiene todavía pendiente abordar algunos retos, que las TIC pueden contribuir a resolver, en...

### ...educación

Las opciones de desarrollar modelos de negocio basados en las TIC para la educación y el impacto social que esto conlleva son evidentes. Basta con tener presentes estos datos:

- En los países nórdicos, el 90% de los centros educativos tienen conexión de Banda Ancha a Internet. Por el contrario, Grecia, Polonia, Chipre y Lituania tienen la incursión más baja de la UE25 (menos de la mitad del 70% de la media)<sup>8</sup>.
- La media de la UE es de 1 ordenador por cada 9 alumnos. En Dinamarca, Holanda, el Reino Unido y Luxemburgo comparten un ordenador unos 4 ó 5 alumnos; y en Letonia, Lituania, Polonia, Portugal y Grecia es compartido por 17 alumnos<sup>8</sup>.
- El 74% de los 4.475.000 de profesores europeos ha usado las TIC en el aula en el último año. En Letonia y Grecia rondan el 35% del profesorado, mientras que Reino Unido presenta un uso del 96% y Dinamarca del 95%<sup>8</sup>.
- Entre 2009 y 2010 habrá una inversión de 69.000 millones de euros en bibliotecas digitales en la UE<sup>9</sup>.

Gracias a las TIC, los profesores no necesitan estar físicamente con los alumnos, creando oportunidades para las zonas rurales.

El *e-learning* favorece una formación personalizada. Además, las TIC son unas habilitadoras para que el concepto “*Long Life Learning*” (LLL) esté cada vez más asentado.

### ...sanidad

La e-Salud o *e-health*, definida como la aplicación de las TIC a los cuidados de la salud pública, es un instrumento que puede ayudar a proporcionar una mejor calidad en la atención a los enfermos y una mayor eficiencia en el sistema de salud pública.

El mercado global de *e-health* se estima que tendrá un potencial valor de 60.000 millones de euros, de los cuales un tercio correspondería a Europa. Con estas cifras, el *e-health* puede ser considerado como la tercera industria de medicina más grande de Europa, después de las farmacéuticas (205 millardos de euros) y equipos médicos (64 millardos de euros). El potencial de negocio con impacto social es enorme<sup>10</sup>.

La telemedicina, la telemonitorización, la videoasistencia, la atención remota de pacientes y la formación a distancia de médicos y pacientes son instrumentos que pueden utilizarse para mejorar la eficiencia de los procesos de atención médica. Además, un uso adecuado de las TIC proporciona una mejor cobertura, una mayor interacción entre médicos y pacientes y una mejor gestión de las listas de espera.

### ...medio ambiente y cambio climático

El uso de las TIC puede ayudar a racionalizar el consumo de recursos y la energía disponible. Así, por ejemplo, la implantación de nuevas formas de trabajo como el teletrabajo, la videoconferencia o la factura electrónica pueden facilitar la mejora de la eficiencia energética, proporcionando ahorros de energía equivalentes al 0,8% de los consumos eléctricos de la Unión Europea en 2020, lo que equivale a un 0,6% de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> para el mismo año<sup>11</sup>.

Las TIC contribuyen aproximadamente al 2% de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), pero sus servicios podrían dar lugar a ahorro en otros sectores hasta 5 veces este 2%. En concreto, podrían reducir hasta el 15% de las emisiones mundiales que se estima se produzcan en 2020, convirtiéndose así en parte de la solución al cambio climático. Esta eficiencia energética se transformaría en ahorros económicos que podrían alcanzar los 600.000 millones de euros<sup>12</sup>.

1 <http://www.itu.int/itu/news/manager/display.asp?lang=en&year=2008&issue=10&ipage=30&ext=html>

2 Yankee Group – Global Connected View Activity Forecast. Diciembre 2008

3 Yankee Group. Link data Asia-Pacific Connected View Forecast. 2009

4 Informe “La Sociedad de la Información en España 2008”. Colección Fundación Telefónica / Ariel

5 [http://www.elpais.com/articulo/portada/REDES/SOCIALES/GUERRA/elppor/20080822elptenpor\\_2/Tes](http://www.elpais.com/articulo/portada/REDES/SOCIALES/GUERRA/elppor/20080822elptenpor_2/Tes)

6 [http://en.wikipedia.org/wiki/demographics\\_of\\_the\\_internet](http://en.wikipedia.org/wiki/demographics_of_the_internet)

7 Estimaciones de la Compañía

8 [http://www.n-economia.com/notas\\_alerta/pdf/ALERTA\\_NE\\_02-2008.PDF](http://www.n-economia.com/notas_alerta/pdf/ALERTA_NE_02-2008.PDF)

9 <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1747&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

10 UE. Speech. Viviane Reding. [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/health/docs/events/whit2008/whit2008-reding-speech.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/health/docs/events/whit2008/whit2008-reding-speech.pdf)

11 Impacts of Information and Communication Technologies on Energy Efficiency EU, 2008.

12 SMART 2020 report.

# Panorama actual. Las TIC, en el centro de la solución

El sector está viviendo con intensidad una transformación constante

**En Europa, el 20% de la inversión en I+D y el 40% del crecimiento de la productividad proceden de empresas del sector TIC¹.**

## ...inclusión digital

En 2020, 1 de cada 4 europeos será mayor de 65 años. En 2050 se estima que habrá más de 2000 millones de personas con más de 60 años en todo el mundo. Al ritmo actual, en una generación, la cantidad de personas de la tercera edad que dependerán de su jubilación superará al número de jóvenes².

Los movimientos migratorios están cambiando la configuración de la población. En 2006, las personas de origen extranjero constituían alrededor del 12% de la población total de los países de la OCDE. Un hecho significativo es que, tras un periodo de 5 años, entre el 20% y el 50% de los emigrantes vuelve a sus países de origen³.

Cerca del 10% de la población mundial sufre algún tipo de discapacidad. Teniendo en cuenta a las familias de los discapacitados, 2000 millones de personas de todo el mundo están directamente afectadas, es decir, casi una de cada tres⁴.

Para las personas mayores, los discapacitados y todos los que están en riesgo de exclusión, la ayuda que pueden prestarles las TIC supone, en muchos casos, la diferencia entre trabajar y no trabajar; comunicarse con amigos y familiares o permanecer aislados, tener asistencia médica sin salir de casa o no tenerla; en definitiva, ser una persona dependiente o independiente.

## Las fronteras se diluyen y aparecen nuevas oportunidades

En el mundo, los ingresos del sector TIC crecieron un 4,8% en 2008. En Europa, el sector contribuye al 6% del empleo, supone el 8% de PIB y genera el 25% de su crecimiento⁵. En Latinoamérica, las inversiones en el sector TIC han contribuido a cerca del 20% del crecimiento económico de la región, con una tendencia que crece en los últimos años⁶.

Las TIC están encuadradas en un sector en continua evolución. Sus fronteras se diluyen: compañías de Internet, generadores de contenidos, empresas de *software* y de *hardware* y operadores de telecomunicaciones coinciden con uno o varios productos y servicios en algún punto de la cadena de valor. En unos casos colaboran y en otros compiten.

Nuevas tecnologías y modelos de negocio innovadores aparecen con frecuencia. Algunos de ellos probablemente cambiarán el panorama actual. Así, por ejemplo, muchos analistas del sector coinciden en que las tecnologías de la información se transformarán en una inmensa nube, accesible desde cualquier lugar: es el *cloud computing*, o la computación en nube.

Gracias al *cloud computing* la potencia de computación de los ordenadores quedará descentralizada en una gran red accesible desde Internet en todo el planeta. Pero no sólo la potencia de computación estará distribuida; también lo estarán los servicios, las aplicaciones e, incluso, las infraestructuras. Se consumirán allá donde

se necesiten y sólo lo que se necesite. El éxito de su implantación hará que las personas trabajen de una forma más eficaz y que las empresas sean más productivas.

En la actualidad, Internet conecta principalmente personas y ordenadores. Sin embargo, cada vez hay más cosas que están conectadas a la Red: electrodomésticos, coches, casas, reproductores de música, cámaras de fotos y de vídeo, sensores de todo tipo, etc. Pronto habrá billones de dispositivos conectados a Internet. Es la Internet de las Cosas (*Internet of Things*) que trae consigo nuevos retos y grandes oportunidades para las TIC.

Tantas personas y cosas conectadas a Internet; tal cantidad de información y contenidos digitales disponibles en un instante; tantas posibilidades de comprar y vender productos y servicios en la Red... Nunca hasta ahora el usuario había tenido tantas posibilidades tan cerca. Es por ello que la *personalización* de los servicios y de las ofertas de todo tipo marcarán una diferencia. El usuario es, más que nunca, el rey y demanda una experiencia completa y personal de servicio y unos productos de calidad diferenciada respecto a la competencia.

# Las TIC son una palanca para acelerar la recuperación económica

| El sector TIC...   | ...y su potencial   |
|--|---|
| <b>Economía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado de 2,9 billones de euros en 2008 en el mundo.</li> <li>• 8% del PIB y 40% del incremento de la productividad de la UE.</li> <li>• Emplea, en la UE, a 13 millones de personas, 6% del total.</li> <li>• 25% de la inversión en I+D total de la UE.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En las economías emergentes, la universalización de los servicios TIC crearán 2 billones de clientes potenciales.</li> </ul>   |
| <b>Salud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La e-Salud es una de las grandes industrias europeas, la tercera mayor del sector después de la farmacéutica (205 billones de euros) y la de equipos médicos (64 billones de euros).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El mercado de la e-Salud tiene un valor potencial de 60 billones de euros.</li> </ul>  |
| <b>Educación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La media de la UE es de un ordenador por cada 9 alumnos.</li> <li>• El 74% de profesores europeos han usado las TIC en clase.</li> <li>• En 2010 habrá 69 millones de euros de inversión en bibliotecas digitales en la EU.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la UE se alcanzará en breve una penetración cercana al 100% en Banda Ancha en el sector educación.</li> <li>• Las inversiones en bibliotecas digitales siguen creciendo.</li> <li>• Se crean nuevos programas para facilitar y fomentar el acceso de los profesores a las TIC.</li> </ul> |
| <b>Cambio Climático</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las TIC representan el 2% de las emisiones globales.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sector TIC tiene potencial para reducir el 15% de las emisiones mundiales de CO<sub>2</sub> en 2020.</li> <li>• La eficiencia energética que puede conseguirse mediante el uso de las TIC representa ahorros económicos de aproximadamente 600 billones de euros.</li> </ul>              |
| <b>Discapacidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen alrededor de 650 millones de personas con discapacidades en el mundo.</li> <li>• Menos del 5% de las webs del sector público son accesibles.</li> <li>• Un 10% de población mundial sufre alguna discapacidad.</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de teleasistencia se multiplicarán por cuatro en el año 2050.</li> </ul>   |
| <b>Inclusión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 16% de la población europea es mayor de 65 años.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2020, uno de cada cuatro europeos será mayor de 65 años, y la capacidad de consumo de este colectivo se habrá multiplicado.</li> </ul>  |
| <b>Gobierno - Regulación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La contratación pública, usando sistemas convencionales de contratación, asciende al 16% del PIB en la UE.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las TIC son clave para la facturación electrónica en el ámbito de la Administración. Se espera que su uso implique un ahorro aproximado de 300 billones de euros.</li> </ul>   |

## Agente impulsor del progreso socioeconómico

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son un agente impulsor del progreso socioeconómico de los países. Ayudan a mejorar la productividad y la competitividad de las empresas y, por tanto, contribuyen al crecimiento económico.

En el momento actual de crisis global, el sector de las TIC muestra un comportamiento más favorable que otros sectores. Según la consultora IDC, en 2009 la inversión mundial en tecnología crecerá un 2,9%, y Gartner Inc. estima que la venta de teléfonos móviles crecerá un 6%<sup>7</sup>. Los resultados de un estudio presentado por Telefónica indican que en periodo de crisis los gastos en telecomunicaciones se ven menos afectados que los de otros sectores<sup>8</sup>.

Hay dos razones principales por las que, en este periodo, el sector TIC se mantiene mejor que otros. En primer lugar hay que considerar que las TIC siguen evolucionando e incorporando innovación a un ritmo superior al de otros sectores: aparecen nuevas tecnologías, disminuyen los precios de los servicios y de los dispositivos, se incorporan nuevos países y mercados emergentes, etc. En segundo lugar, tanto el sector público como el privado asumen que el uso de las TIC supone un estímulo para la mejora de la productividad y, como consecuencia, para el crecimiento económico<sup>9</sup>.

Las importantes inversiones en infraestructuras que están realizando las compañías del sector TIC tienen un impacto directo en el crecimiento del PIB

de los países y en la generación de empleo por lo que constituyen una importante palanca para la creación de un modelo productivo más eficaz y, así, acelerar la recuperación económica<sup>9</sup>.

Todo ello genera una serie de oportunidades en los diferentes mercados que las compañías del sector están en condiciones de cultivar.

Los consumidores buscan obtener confianza y valor en los servicios que se les ofrecen, las empresas necesitan aumentar su productividad para seguir siendo competitivas, y las Administraciones tienen que mejorar su eficiencia y dinamizar el uso de las TIC en sectores como la Sanidad, la Educación y la Justicia.

<sup>1</sup> EC 2010 Informe anual 2007. DG Sociedad de la Información. Comisión Europea.

<sup>2</sup> [http://www.etno.be/Portals/34/ETNO%20Documents/Sustainability/Telefonica\\_ageing.pdf](http://www.etno.be/Portals/34/ETNO%20Documents/Sustainability/Telefonica_ageing.pdf)

<sup>3</sup> "A sustainable future in our hands". Comisión Europea. Noviembre 2007.

<sup>4</sup> [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=26751&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=26751&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

<sup>5</sup> EITO and IDATE - Jan 09.

<sup>6</sup> <http://www.itu.int/itu-d/opb/ind/D-IND-WTDR-2006-SUM-PDF-E.pdf>

<sup>7</sup> The Global Information Technology Report 2008-2009.

<sup>8</sup> IV Cumbre de Directivos. Madrid, marzo de 2009.

<sup>9</sup> LEGG for ETNO and MICUS for EC.

# Telefónica, en la mejor situación

## 22 Por su impacto económico

Clientes\* 22

Índice de satisfacción 23

Valor de la Acción 24

Resultados 26

Productos y servicios 28

Innovación 30

Infraestructuras 32

## 34 Por su impacto social\*

Empleados 34

Índice de Clima y Compromiso 35

Proveedores 36

Inclusión digital 38

Motor de progreso 40

Principios de Actuación 42

Acción social y cultural 44

## 46 Por su impacto ambiental\*

Cambio climático 46

\* Estos capítulos se amplían en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 de la Compañía. Asimismo, la información referida a la acción social y cultural desarrollada por Fundación Telefónica aparece en su Informe Anual.





- Plaza Norte
- Plaza Oeste
- Plaza Sur
- Plaza Este
- Edificio Central
- Área Comercial la ronda  
Centro de Formación
- Escuela infantil, Gimnasio,  
Centro de Prevención y Salud
- Metro

## Telefónica cerró 2008 con 259 millones de accesos de clientes, liderando el ranking de operadoras integradas por crecimiento

Su intensa actividad comercial le permitió aumentar el número de accesos en 30 millones, el equivalente a un 13,2% de incremento interanual, gracias a los avances en telefonía móvil (+16,6%), Banda Ancha (+20,9%) y TV de pago (+29,7%).

Por áreas geográficas, destaca la creciente contribución de Telefónica Latinoamérica con más de 158 millones de accesos a finales de 2008 (un incremento interanual del 18%); y la fortaleza competitiva de Telefónica España (+2%), con 47,3 millones de accesos, y de Telefónica Europa, con 45,8 millones (+9%).

### Telefonía móvil

Los accesos móviles del Grupo Telefónica se aproximaban a 196 millones a cierre de 2008, con 16,6% más:

- El parque móvil de Telefónica España superó los 23,6 millones de líneas -un 3,4% más- apoyado fundamentalmente en el crecimiento del parque de contrato.
- En Latinoamérica alcanzó los 123,4 millones de accesos móviles, con un aumento interanual del 22,7% (+18,1% orgánico) gracias al avance de todas las operaciones.
- En Europa, la Compañía alcanzó un parque de 41,2 millones de líneas, un 7,6% más. Destacó la ganancia neta de 1,7 millones de clientes en Alemania.

### Telefonía fija

En un mercado maduro como el de la telefonía fija, Telefónica cerró 2008 con 42,9 millones de accesos, frente a 43,4 millones en 2007:

- En España, la planta de accesos de la Compañía superaba los 15,3 millones a finales de 2008, un 3,7% menos. Un 83% de las líneas perdidas correspondieron a migraciones a líneas mayoristas, siguiendo, por tanto, generando ingresos a la empresa.
- En Latinoamérica, los accesos se situaron en 25,6 millones al cierre del año, un 1,0% más. Destacó el proyecto común fijo-móvil de Perú; y el crecimiento de la planta de accesos *fixed wireless* en Venezuela.
- En República Checa, los accesos ascendieron a 1,9 millones al final de 2008, con un descenso interanual del 8,3%.

### Grupo Telefónica: evolución de los accesos

| Datos no auditados (Miles)             | enero - diciembre |                  | % Var.      |
|--|-------------------|------------------|-------------|
|  | 2008              | 2007             |             |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>255.451,4</b>  | <b>226.119,4</b> | <b>13,0</b> |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 42.930,8          | 43.433,6         | (1,2)       |
| Accesos de datos e Internet            | 14.654,3          | 13.156,6         | 11,4        |
| Accesos móviles <sup>2</sup>           | 195.598,9         | 167.781,1        | 16,6        |
| TV de Pago                             | 2.267,5           | 1.748,1          | 29,7        |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>3.433,0</b>    | <b>2.624,2</b>   | <b>30,8</b> |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>258.884,4</b>  | <b>228.743,6</b> | <b>13,2</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 clientes de Telemig desde abril de 2008.

Nota: a partir del 1 de enero de 2008 se incluyen TUPs con tecnología inalámbrica en el apartado de "fixed wireless" en accesos de telefonía fija.

### Banda Ancha

Los accesos minoristas a Internet de Banda Ancha se aproximaban a 12,5 millones a finales de 2008, con un crecimiento interanual cercano al 21%, impulsado por los servicios paquetizados de voz, ADSL y TV de pago:

- En España, Telefónica cerró el ejercicio con 5,2 millones de accesos, un 13,7% más.
- En Latinoamérica, superó los 6 millones de accesos, un 20,5% más.
- En Europa, los accesos aumentaron un 72,9%, hasta 1,2 millones, repartidos entre Alemania, Reino Unido y República Checa.

### TV de pago

Los accesos de TV de pago superaban a finales de 2008 los 2,3 millones, lo que supone un aumento del 29,7%:

- Telefónica España incorporó 101.407 nuevos clientes el pasado ejercicio, hasta los 612.494 clientes (+19,8% interanual).
- En Latinoamérica, la Compañía superó los 1,5 millones de clientes en Perú, Chile, Colombia, Brasil y Venezuela, frente a 1,2 millones a diciembre de 2007.
- Telefónica O2 República Checa llegó a sumar 114.496 clientes.

1 Incluyendo los accesos de Telemig en diciembre de 2007.

Nota: Para un análisis pormenorizado de los estados financieros del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las Cuentas Anuales.



# ...satisfacción de los clientes

Telefónica Europa logró 7,50 puntos; y el mayor aumento en el Grupo, un 7,7%, se dio en Latinoamérica

## La satisfacción de los clientes alcanzó los 6,92<sup>1</sup> puntos en 2008, frente a los 6,77<sup>2</sup> del año anterior

La Compañía trabajó para mejorar la gestión de las reclamaciones y la atención telefónica, entre otros aspectos.

Para 2009, la previsión es alcanzar un 7,24<sup>3</sup>, a través de planes locales inspirados en la metodología "Experiencia Cliente".

En el año 2008, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) global de Telefónica se situó, al cierre del cuarto trimestre, en 6,92 sobre 10 puntos, frente a 6,77 de 2007.

### Evolución de la satisfacción global del cliente\*

|      |                   |
|------|-------------------|
| 2008 | 6,92 <sup>1</sup> |
| 2007 | 6,77 <sup>2</sup> |

\* Escala de 0 a 10, en la que 0 significa nada satisfecho y 10, completamente satisfecho.

La evolución de este indicador, que muestra el grado de satisfacción de los usuarios con la Compañía en general y en relación tanto a sus expectativas como a su ideal de empresa, fue seguida con detalle por la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial de Telefónica S.A., una comisión consultiva del Consejo de Administración.

La mejora del ISC responde a los planes de calidad puestos en marcha en cada empresa del Grupo. La metodología de referencia de éstos fue, un año más, "Experiencia Cliente" ("Customer Experience"). Aplicada con éxito en Europa, sirve de base a diferentes países de otras regiones para diseñar sus programas de mejora, adaptados a las particularidades locales.

### Prioridades

En términos generales, además de lanzar nuevos productos y tarifas atractivas, Telefónica trabajó para mejorar aspectos considerados prioritarios por parte de los clientes, tales como la atención a través de los diferentes canales y la reducción y la gestión de las reclamaciones, relativas sobre todo a la facturación. La constante modernización y extensión de las redes fue otra prioridad en varios países. Las averías cada 100 líneas<sup>4</sup> se situaron al cierre de 2008 en 4,6.

El objetivo común de todos los planes de calidad locales fue avanzar para lograr o consolidar el liderazgo de la Compañía frente a los clientes, superando a los competidores en términos de ISC.

De hecho, Telefónica finalizó 2008 como líder en los mercados de telefonía móvil en Ecuador, España, México, Nicaragua, Reino Unido y Uruguay.

### Evolución regional

El ISC de Telefónica España se situó en 6,32. La evolución fue positiva en la valoración hecha por sus Grandes Clientes (6,35), además de mantener una posición superior a la competencia en telefonía móvil.

Telefónica Latinoamérica también continuó progresando en términos de ISC. El indicador pasó de 6,62 en 2007 a 7,13<sup>5</sup> en 2008 gracias a la mejora del Índice de Satisfacción en los negocios móvil y fijo, alcanzando los niveles de 7,96<sup>6</sup> y 6,24 puntos, respectivamente.

Por su parte, Telefónica Europa siguió mejorando el grado de satisfacción de sus clientes: logró un ISC de 7,50, frente al 7,37 de 2007. Cabe destacar, un año más, a Telefónica O2 Reino Unido, que cerró el ejercicio como la empresa mejor valorada por los usuarios en un mercado altamente competitivo.



### Intercambio de mejores prácticas

En 2008, Telefónica aprovechó Commercial Wings (CW), el programa de intercambio de conocimiento comercial y de marketing en el que participan 5.400 usuarios, para fomentar la colaboración entre las regiones y mejorar, entre otros aspectos, la experiencia de los usuarios. Este tema fue uno de los asuntos tratados en sus más de 65 comunidades de expertos, y cobrará mayor protagonismo en 2009. Entre los proyectos a compartir cabe mencionar, por ejemplo, el Servicio de Defensa del Cliente de Telefónica España o el canal *on line* de Reino Unido, [www.o2.co.uk](http://www.o2.co.uk).

1 El dato no incluye Vivo. Con Vivo es 6,97.

2 El dato del ISC global de 2007 se ha ajustado como consecuencia del proyecto de homogeneización de la metodología de medición en todo el Grupo. Este proyecto permitió unificar la escala y las preguntas relativas a la satisfacción, entre otros aspectos. El ISC global de 2007 sin ajuste fue 6,84.

3 El objetivo no incluye Vivo. Con Vivo el objetivo es 7,27.

4 Incluye líneas fijas y ADSL para España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

5 El dato no incluye Vivo. Con Vivo es 7,27.

6 El dato no incluye Vivo. Con Vivo es 8,01.



# Valor de la Acción

A cierre de 2008, Telefónica ocupaba la cuarta posición entre las operadoras de telecomunicaciones por capitalización bursátil

El beneficio por acción aumentó un 41,4%<sup>1</sup>, situándose en 1,63 euros

La Compañía confirma su compromiso de priorizar la remuneración al accionista en el uso de la caja e incrementar progresivamente el dividendo por acción.

El Consejo de Administración, en su reunión del 29 de abril de 2009, reiteró su compromiso anunciado en enero de elevar el dividendo para el ejercicio 2009, hasta 1,15 euros por acción, cuyo pago será fraccionado en dos tramos. El dividendo propuesto supone un incremento interanual del 15%.

## Retribución al accionista

Telefónica mantuvo su compromiso de incrementar progresivamente el dividendo por acción. El 69% del flujo de caja generado en el ejercicio 2008 fue destinado a remunerar a los accionistas, lo que equivale al 10% de la capitalización bursátil<sup>2</sup> de la Compañía.

La retribución se realizó mediante la combinación de pago de dividendos y recompra de acciones propias (126,7 millones de acciones en el conjunto del ejercicio 2008). En este sentido, el pasado 31 de marzo de 2009, concluyó el programa de recompra puesto en marcha por la Compañía en el mes de febrero de 2008, por un importe total de 150 millones de acciones.

### Pago de dividendos 2008:

- El 13 de mayo de 2008, la Compañía abonó un dividendo complementario, con cargo a los beneficios del ejercicio 2007, de 0,40 euros brutos por acción,

que completaba el dividendo de 0,35 euros brutos por acción abonado el 14 de noviembre de 2007.

- Del mismo modo, el 12 de noviembre de 2008 se abonó un dividendo a cuenta de los beneficios del ejercicio de 2008 de 0,50 euros brutos por acción. Este dividendo se vio completado con el pago, el pasado 12 de mayo de 2009, de 0,50 euros brutos por acción a cuenta de los beneficios de 2009. Con estos dos pagos, la Compañía cumple con el compromiso anunciado de remunerar al accionista con un dividendo de 1 euro por acción antes de finalizar el primer semestre de 2009.

### Política de mejora de dividendos

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión del 29 de abril de 2009, reiteró su compromiso anunciado en el mes de enero de elevar el dividendo para el ejercicio 2009, hasta 1,15 euros por acción, cuyo pago será fraccionado en dos tramos. El dividendo propuesto supone un incremento interanual del 15%. A estos

efectos, el Consejo de Administración ha propuesto a la próxima Junta General de Accionistas la distribución, en el segundo semestre de 2009, de un dividendo con cargo a reservas de libre disposición, por un importe fijo de 0,50 euros brutos por acción.

Desde que en el año 2003, Telefónica recuperara la política de dividendo, ha ido mejorando progresivamente la política de retribución al accionista, situándose como una de las mejores compañías en esta práctica.

## Beneficio para el accionista

En 2008, el beneficio neto de Telefónica alcanzó los 7.592 millones de euros, con un crecimiento interanual del 38% en términos comparables<sup>1</sup>. Asimismo, el beneficio neto básico por acción se situó en 1,63 euros, un 41,4% superior al del año 2007 en términos comparables<sup>1</sup>.

La Compañía mantiene su objetivo de alcanzar un beneficio neto por acción (BPA) de 2,304 euros y un flujo de caja por acción (FCFA) de 2,87 euros en 2010.

En un ejercicio de análisis de sensibilidad a los cambios en el entorno de operaciones, y que refleja en 2010 un escenario extremo para la Compañía (extrapolando la fuerte depreciación de algunas de las divisas respecto al euro y el deterioro actual del escenario económico), el BPA se situaría en 2,10 euros y el FCFA alcanzaría los 2,50 euros.

## Rentabilidad por acción 2008

|  | Nº acciones | Importe bruto euros |
|--|-------------|---------------------|
| Valor de 100 acciones el 1 de enero de 2008          | 100         | 2.222               |
| Dividendo en efectivo (13 mayo 2008)                 | 100         | 40                  |
| Dividendo en efectivo (12 noviembre 2008)            | 100         | 50                  |
| Valor de 100 acciones el 1 de enero de 2009          | 100         | 1.585               |
| Valor total de la cartera compuesta por 100 acciones |             | 1.675               |
| Rentabilidad   |             | -24,62%             |

<sup>1</sup> Excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos, así como la participación del Grupo Telefónica en el saneamiento que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado, a su vez, sobre su participación en Telecom Italia.

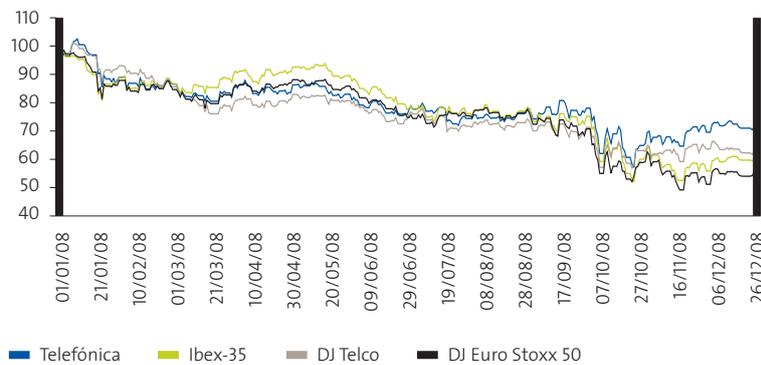
<sup>2</sup> A fecha 25/02/09.

## Evolución de la acción

Tras cinco años de subidas consecutivas, la acción de Telefónica no fue inmune a la negativa evolución de los mercados de renta



## Evolución Bursátil 2008



Fuente: Bloomberg

variable en el ejercicio 2008, registrando una caída del 28,7% en el año, hasta 15,85 euros por acción. No obstante, el perfil diferencial de la Compañía se reflejó en un mejor comportamiento relativo frente a su sector de referencia en Europa (DJ Stoxx Telecommunications -37,0%) y a los índices generales Ibex-35 y Eurostoxx-50 (-39,4% y -44,3%, respectivamente).

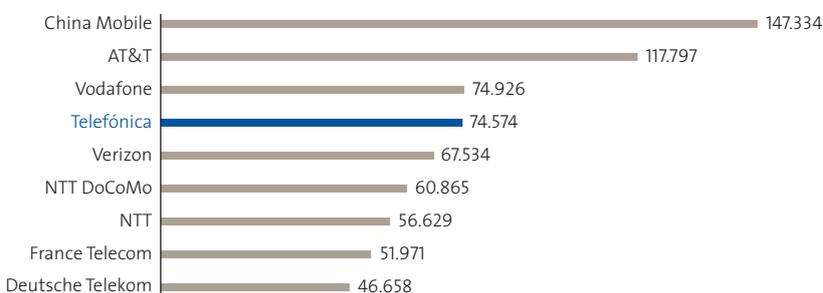
En términos relativos, Telefónica batió también a las operadoras europeas Telecom Italia (-45,9%) y Portugal Telecom (-32,0%), y mantuvo un comportamiento relativo similar al de Vodafone (-26,0%) y Deutsche Telekom (-28,4%).

El descenso registrado por la acción de Telefónica se produjo, principalmente, por la negativa evolución de los mercados de renta variable en general, ya que la alta liquidez de la Compañía y su significativo peso en índices generales de referencia como el Ibex-35 o el Eurostoxx-50 provocaron que Telefónica se viera especialmente afectada por las salidas de capital que se produjeron en los mercados de renta variable. Asimismo, el sentimiento negativo de los inversores sobre la evolución de la economía española y la negativa evolución de algunas monedas latinoamericanas tuvo su reflejo en la evolución de la cotización.

No obstante, Telefónica presentó un mejor comportamiento en 2008 que los principales índices gracias a los

## Ranking sector telecomunicaciones por capitalización bursátil

Millones de euros



Fuente: Bloomberg. Datos a cierre de 2008

sólidos resultados trimestrales publicados sucesivamente a lo largo del ejercicio y al ser percibida como un valor defensivo por su perfil de crecimiento, su elevada generación de caja, su sólida posición financiera, su estrategia de expansión muy selectiva y una política de remuneración al accionista muy atractiva.

En este contexto, Telefónica cerró el ejercicio 2008 con una capitalización

bursátil de 74.574 millones de euros, ocupando la cuarta posición entre las compañías de su sector a nivel mundial.

El volumen medio diario de negociación de Telefónica en 2008 en el mercado continuo español fue de 57,2 millones de acciones (61,8 millones de títulos en 2007).

## Otros datos de interés

### Bolsas

Telefónica cotiza en el Mercado Continuo Español (en el selectivo Índice Ibex-35) y en las cuatro Bolsas de Valores españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia), así como en las bolsas de Nueva York, Londres y Tokio, Buenos Aires, Sao Paulo y Lima. Durante el primer trimestre de 2008, culminó el proceso de exclusión de la cotización de sus acciones en las bolsas de París y Frankfurt, que se inició en el ejercicio 2007.

### Capital social

El día 18 de julio de 2008, la Compañía procedió a reducir su capital social por importe de 68.500.000 euros, mediante la amortización de 68.500.000 acciones propias.

Como consecuencia de lo anterior, el capital social de Telefónica, suscrito y totalmente desembolsado, quedó cifrado en 4.704.996.485 euros y se encuentra dividido en 4.704.996.485 acciones ordinarias, de la misma clase y serie, de un euro de valor nominal cada una de ellas, estando representadas mediante anotaciones en cuenta.

### Número de accionistas

Telefónica contaba con 1,5 millones de accionistas a 1 de abril de 2008, según registros individualizados a favor de personas físicas y jurídicas, y de acuerdo con la información de la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro,

Compensación y Liquidación de Valores (Iberclear).

### Participaciones significativas

De acuerdo con la información disponible en la Compañía, no existe ninguna persona física o jurídica que, directa o indirectamente, aislada o conjuntamente, ejerza o pueda ejercer control sobre Telefónica.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (la Caixa), y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA), eran titulares, directa o indirectamente, a 31 de diciembre de 2008, del 5,013% y del 5,170%, respectivamente, del capital social de Telefónica.

## Telefónica cumplió los objetivos fijados para 2008 y alcanzó un beneficio neto de 7.592 millones de euros

La Compañía cerró el pasado ejercicio con unos sólidos resultados, apoyados en el importante crecimiento orgánico de las operaciones y en la alta capacidad de gestión. Un año más, Telefónica mantuvo su trayectoria de cumplimiento de compromisos.

El flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx) se situó en 14.519 millones de euros, un 20,2% más que en 2007; y la deuda financiera neta se redujo un 5,6%, hasta los 42.733 millones de euros.

Telefónica volvió a mostrar en 2008 una capacidad de crecimiento superior a la de sus principales competidores. Para ello se apoyó en el perfil diversificado que ha construido a lo largo de la presente década.

### Ingresos<sup>1</sup>

La expansión de la base de clientes y las iniciativas para impulsar el consumo permitieron alcanzar un importe neto de la cifra de negocios (ingresos) en el ejercicio 2008 de 57.946 millones de euros, con un incremento interanual del 2,7%. Este crecimiento se vio afectado por el efecto negativo de los tipos de cambio y por los cambios en el perímetro de consolidación, que restaron a la cifra final 3 y 1,2 puntos porcentuales respectivamente.

En términos orgánicos ex-plusvalías<sup>2</sup>, el aumento de los ingresos fue del 6,9%, impulsado fundamentalmente por: el fuerte crecimiento registrado por Telefónica Latinoamérica, que aportó 4,6 puntos porcentuales y, en menor medida, por Telefónica Europa, con una aportación de 1,5 puntos porcentuales en el período. Por tipo de actividad, los ingresos del negocio móvil, con una creciente contribución de los datos, la Banda Ancha fija y la televisión de pago, se consolidaron como los principales motores del crecimiento orgánico de los ingresos.

Por regiones, en el conjunto del año los ingresos de Telefónica Latinoamérica representaron el 38,3% de los ingresos totales del Grupo, teniendo Telefónica España y Telefónica Europa un peso del 36,0% y del 24,7% respectivamente.

### Rentabilidad del negocio<sup>1</sup>

La positiva evolución de los ingresos, unida a la contención de los gastos, quedó reflejada en la evolución del resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA), que aumentó un 0,4% respecto a 2007, alcanzando los 22.919 millones de euros en el conjunto de 2008.

En términos orgánicos ex-plusvalías<sup>2</sup>, el OIBDA aumentó un 14,7%, mientras que el margen sobre ingresos avanzó hasta el 38,7% a cierre de 2008, reflejando las mejoras de eficiencia y economías de escala en un entorno de elevada actividad comercial en el Grupo, y de transformación del negocio fijo en Latinoamérica.

Por regiones, el OIBDA de Telefónica España representó casi un 45% del OIBDA total del Grupo, frente al 36,8% de Telefónica Latinoamérica y el 18,2% de Telefónica Europa.

### Generación de caja<sup>1</sup>

El esfuerzo de la Compañía para gestionar los gastos operativos y la inversión, se tradujo en un incremento significativo del flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx) que, al cierre del año pasado, se situó en 14.519 millones de euros, lo que representa un crecimiento interanual del 20,2% en términos orgánicos ex-plusvalías<sup>2</sup>. Por regiones, Telefónica España aportó 8.077 millones de euros; Telefónica Latinoamérica, 4.410 millones de euros, y Telefónica Europa, 2.108 millones de euros.

El flujo de caja libre generado en 2008 ascendió a 9.145 millones de euros, de los cuales 2.224 millones de euros fueron dedicados a la compra de autocartera, 4.165

millones de euros al reparto del dividendo de Telefónica S.A., 920 millones de euros a la cancelación de compromisos adquiridos por el Grupo (fundamentalmente derivados de programas de reducción de plantilla) y 1.327 millones de euros a inversiones financieras e inmobiliarias netas en el período.

Con todo ello, la deuda financiera neta se redujo 508 millones de euros. Adicionalmente, hay que añadir 2.043 millones de euros de reducción de la deuda por variaciones del tipo de cambio y variaciones de perímetro y otros efectos sobre cuentas financieras. Esto supone una reducción total de 2.551 millones de euros con respecto a la deuda neta consolidada a finales de 2007, situando la deuda financiera neta del Grupo Telefónica a diciembre de 2008 en 42.733 millones de euros.



## Grupo Telefónica: resultados por unidades de negocio

| Datos no auditados (Millones de euros)<br>enero - diciembre | Importe neto cifra de negocio |               |            | OIBDA         |               |            | Resultado operativo |               |            |
|---|-------------------------------|---------------|------------|---------------|---------------|------------|---------------------|---------------|------------|
|   | 2008                          | 2007          | % Var      | 2008          | 2007          | % Var      | 2008                | 2007          | % Var      |
| Telefónica España <sup>1</sup>                              | 20.838                        | 20.683        | 0,7        | 10.285        | 9.448         | 8,9        | 8.046               | 7.067         | 13,9       |
| Telefónica Latinoamérica <sup>2</sup>                       | 22.174                        | 20.078        | 10,4       | 8.445         | 7.121         | 18,6       | 4.800               | 3.562         | 34,8       |
| Telefónica Europa <sup>3</sup>                              | 14.308                        | 14.458        | (1,0)      | 4.180         | 4.977         | (16,0)     | 1.144               | 1.591         | (28,1)     |
| Otras sociedades y eliminaciones <sup>4</sup>               | 625                           | 1.221         | (48,8)     | 9             | 1.278         | (99,3)     | (117)               | 1.168         | c.s.       |
| <b>Total Grupo<sup>1,2,3,4</sup></b>                        | <b>57.946</b>                 | <b>56.441</b> | <b>2,7</b> | <b>22.919</b> | <b>22.825</b> | <b>0,4</b> | <b>13.873</b>       | <b>13.388</b> | <b>3,6</b> |

### Notas:

OIBDA y OI de los negocios se presentan antes de gastos de gerenciamiento y de marca.

- Las cifras del año 2008 reflejan el nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (ingresos netos). Los datos de 2007 se mantienen sin cambios frente a lo originalmente publicado (ingresos brutos y gastos), por lo que las variaciones 2008 vs. 2007 no reflejan unas comparaciones homogéneas.
- A partir de abril de 2008 el perímetro de consolidación de Vivo incluye Telemig.
- Airwave no forma parte del perímetro de consolidación desde el segundo trimestre de 2007 (la venta de Airwave generó una plusvalía de 1.296 millones de euros, registrados en el segundo trimestre de 2007). En 2008 se incluyen 174 millones de euros de aplicación de provisiones dotadas para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no materializado.
- Endemol no forma parte del perímetro de consolidación desde el tercer trimestre de 2007 (la venta de Endemol generó una plusvalía de 1.368 millones de euros). El segundo trimestre de 2008 recoge la plusvalía por la venta de la participación en Sogecable (143 millones de euros).

## Compromisos con los inversores<sup>1</sup>

Un año más, Telefónica mantuvo su trayectoria de cumplimiento de compromisos. En este sentido y pese a la actual coyuntura, la Compañía cumplió todos los objetivos anunciados gracias a la óptima gestión y a la capacidad para poner en valor la alta diversificación de sus operaciones.

La estrategia del Grupo para 2009<sup>3</sup> pasa por preservar la alta generación de caja en los mercados con un escenario económico más complejo, capturando al mismo tiempo el potencial de crecimiento en mercados en expansión. En concreto, Telefónica prevé:

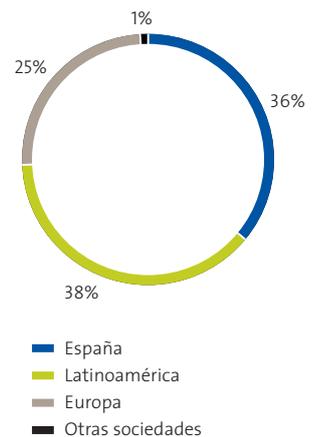
- Un crecimiento interanual del flujo de caja operativo consolidado (OIBDA-CapEx): 8% / 11%.

- Un aumento interanual del OIBDA consolidado: 1% / 3%.
- Un crecimiento de los ingresos consolidados.
- Una inversión inferior a los 7,500 millones de euros.

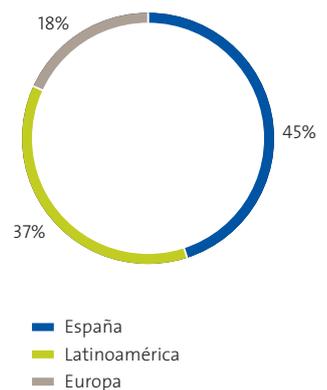
Asimismo, la Compañía confirmó los siguientes objetivos para 2010<sup>4</sup>:

- Beneficio Neto por Acción: 2,304 euros (BPA).
- Flujo de Caja por Acción: 2,87 euros (FCFA).

## Distribución ingresos por negocio



## Distribución OIBDA por negocio



<sup>1</sup> Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales.

<sup>2</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007. En ingresos se incluye el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en 2007). En OIBDA se excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos.

<sup>3</sup> Las cifras base de 2008 excluyen el impacto derivado de las ventas de activos (143 millones de euros de plusvalía derivada de la venta de Sogecable y 174 millones de euros de aplicación de provisiones dotadas en T. Europa para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no materializado) e incluye 9 meses de consolidación de Telemig. Las cifras base para el guidance 2009 asumen tipos de cambio constantes de 2008 (promedio de 2008). A efectos del cálculo del guidance, el OIBDA excluye plusvalías y minusvalías derivadas de la venta de compañías y saneamientos. El CapEx del Grupo Telefónica excluye los Programas de Eficiencia Inmobiliaria de Telefónica España e inversiones en espectro. Bases para objetivos financieros: Flujo de Caja Operativo (OIBDA-CapEx): 14.201M€; OIBDA Consolidado: 22.602M€; Ingresos Consolidados: 57.946M€; CapEx Consolidado: 8.401M€.

<sup>4</sup> En un ejercicio de análisis de sensibilidad a los cambios en el entorno de operaciones, el BPA se situaría en 2,10 euros y FCFA, en 2,50 euros.

Telefónica lanzó en 2008 el primer servicio para su red de fibra óptica; presentó una red social multidispositivo; ofreció nuevas soluciones de de movilidad...

Éstos fueron algunos de los nuevos productos y servicios lanzados por la Compañía en un año marcado por la comercialización en exclusiva de avanzados terminales.

## Fibra óptica

En 2008, Telefónica bautizó con el nombre de *Futura* a la nueva red de fibra óptica que está desplegando en España, con una inversión prevista para su desarrollo superior a 1.000 millones de euros hasta 2010. La nueva autopista de la información ofrece velocidades de transmisión de 30 megas y podrá llegar hasta los 100 megas. Gracias a *Futura*, la Compañía pondrá a disposición de los hogares españoles todos los servicios avanzados, fijos e inalámbricos, de la Sociedad de la Información, incluidas soluciones domóticas y hasta dos señales simultáneas de televisión de alta definición.

### Trío Futura

El *Trío Futura* es el servicio 3-Play (teléfono, internet y televisión) de Telefónica sobre la citada red, y proporciona velocidades de navegación de hasta 30 Mb, funcionalidades avanzadas de televisión, mantenimiento integral, y tarifa plana de voz.

## Banda Ancha móvil

### Respuesta Empresarios

En 2008, Telefónica añadió la conectividad móvil a *Respuesta Empresarios*, su producto para la gestión integral de las TIC en las pequeñas y medianas empresas y los autónomos. La conectividad permite trabajar en movilidad y acceder a Internet desde cualquier lugar y en cualquier momento utilizando tecnologías 3G de Telefónica. En la actualidad, hay más de 2 millones de puestos de trabajo gestionados en España por la Compañía a través de *Respuesta Empresarios*.

### ASUS EeePC

Durante el año pasado, Telefónica lanzó en exclusiva una solución completa e integrada de acceso a Banda Ancha móvil mediante el ordenador *ASUS EeePC*, un dispositivo especialmente orientado para los usuarios que necesitan hacer trabajo en movilidad.

## Redes sociales

### Ketake

En 2008, Telefónica lanzó *Ketake* en España, una red social con alto contenido multimedia que facilita el entretenimiento y la relación entre los jóvenes. Esta nueva

comunidad se caracteriza por ser una red social multidispositivo: los usuarios pueden acceder e interactuar desde un ordenador, su teléfono móvil o desde el televisor, a través de *Imagenio*.

### Facebook

Telefónica cerró un acuerdo global con *Facebook* para incorporar el acceso directo desde sus portales móviles. El acuerdo permite a los usuarios móviles de Telefónica mantener el contacto con sus amigos a través de *Facebook* y participar en una o varias redes sociales en función de sus intereses.



El iPhone™ 3G de Apple®.

## Nuevos terminales

### iPhone™

En 2008, Telefónica lanzó en 16 países de Europa y América Latina el *iPhone™ 3G*. El *iPhone™ 3G* combina todas las ventajas del *iPhone™* de primera generación con el acceso de alta velocidad a través de Banda Ancha móvil de Telefónica con tecnología 3G-HSDPA, e incorpora un GPS.



El *Trío Futura* cuenta con una web específica: [www.triofutura.es](http://www.triofutura.es)



La web de la red social *ketake*, [www.ketake.com](http://www.ketake.com)

La Compañía también comercializó en exclusiva, en el mercado español, el *Nokia N78*, que permite a los clientes acceder a Internet gracias a OVI, el portal de Nokia para sus servicios en Internet para móviles.

Otros lanzamientos reseñables fueron los correspondientes al móvil con la mayor pantalla del mercado, el *HTC Touch HD*; la *Blackberry Pearl Flip*, el primer dispositivo plegable; o el móvil ecológico *Nokia 3110 Evolve*, terminal con carcasas biológicas fabricadas en un 50% con materiales renovables. Asimismo, comercializó, como primicia mundial en España, el *Nokia 5800 XpressMusic*, para popularizar el acceso a las pantallas táctiles y a la música.

## Televisión

### **Imagenio 3D**

Durante los últimos años, Telefónica ha desarrollado la primera plataforma de televisión por ADSL de España: *Imagenio*. En la actualidad, la Compañía sigue trabajando en las nuevas tecnologías que permitirán ofrecer la siguiente generación de servicios: la televisión en 3 dimensiones. En 2008, Telefónica desarrolló un prototipo de plataforma de vídeo bajo demanda en 3D para *Imagenio*. Este prototipo es compatible con las características actuales de *Imagenio* y está integrado con un terminal de visualización auto estereoscópico que permite al usuario percibir la sensación 3D.



Imagen de la campaña navideña de Movistar.

## Terra TV y *Mobile TV*

Mediante el acuerdo cerrado con el Comité Olímpico Internacional (COI), Terra se convirtió en 2008 en el único portal con derechos exclusivos para transmitir, por primera vez en la historia, los Juegos Olímpicos a través de Internet y de los móviles en Latinoamérica. En total, fueron más de 300 horas de transmisión de todas las competiciones con una cobertura 24 horas, que incluyó los mejores momentos, fotos en tiempo real, vídeos, noticias... Terra TV utilizó la tecnología *multibitrate*, que adapta la calidad de los vídeos al ancho de banda y a la velocidad de la conexión del internauta.

En 2008, Terra TV amplió su presencia a 19 países (España, Latinoamérica y EEUU) y alcanzó 58 millones de visitantes únicos por mes, convirtiéndose en uno de los primeros portales en Latinoamérica, con más de 8 millones de usuarios. Además, la televisión en el móvil (*Mobile TV*) se lanzó en más de 15 países y se cerraron acuerdos con las principales cadenas de televisión: Fox, MTV, y Turner, entre otras.

## Productividad empresarial

Deutsche Post World Net, que opera bajo la marca DHL, y Telefónica firmaron en enero de 2009 un acuerdo paneuropeo de telecomunicaciones por el que Telefónica va a proporcionar servicios fijos y móviles, de voz y datos, a 2.400 centros de trabajo de 28 países europeos. Con esto, DHL tiene previsto mejorar sustancialmente la eficiencia de sus servicios de telecomunicaciones y ahorrar costes.

En 2008, Telefónica y SAP colaboraron con el objeto de ofrecer aplicaciones en red a las empresas en España. La alianza entre ambas compañías facilitará la externalización del sistema de gestión SAP a un centro de proceso de datos, reduciendo costes de infraestructuras y mejorando la productividad.

## Nuevos retos

### **Educación**

En 2008, Telefónica O2 Reino Unido y la empresa Learning Possibilities Group, anunciaron el lanzamiento del *LP+ Mobile*. Se trata de un producto que proporciona un servicio global de *e-learning* a través del móvil a las escuelas de Reino Unido. El producto dispone, entre otras funcionalidades, de conectividad ilimitada a Internet y a la plataforma de teleformación LP, correo electrónico, mensajería instantánea y de herramientas de colaboración.

Durante el ejercicio, Telefónica y Microsoft se asociaron con el objetivo de desarrollar aplicaciones de teleeducación para profesores y estudiantes de la región de Latinoamérica. Mediante este acuerdo se implantará una red de formación *on line* de contenidos y servicios para profesores de América Latina.

### **Sanidad**

En España, la Consejería de Sanidad de Castilla y León confió a Telefónica la automatización de las citas de atención primaria, por lo que los pacientes podrán solicitar consulta a través de diferentes canales: teléfono, mensajes cortos de móvil e Internet.

USP Hospitales y Telefónica firmaron una alianza estratégica para trabajar conjuntamente en el desarrollo de soluciones de *e-health*, telemedicina y teleradiología.

### **Administración**

En 2008, la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre FNMT y Telefónica cerraron un acuerdo para lanzar al mercado el servicio de firma digital móvil. La combinación de los nuevos certificados digitales móviles de la FNMT y las nuevas tarjetas criptográficas seguras de Movistar garantizan una firma jurídicamente válida cuyas claves son indecifrables. Telefónica dispone así de una oferta integral de firma digital en el mercado español capaz de operar tanto en redes fijas como en móviles.

Telefónica apostó en 2008 por la innovación como motor de transformación, con una inversión de 4.614 millones de euros<sup>1</sup>

La Compañía trabajó de una forma “abierta” impulsando los modelos colaborativos y creando una de las mayores redes de innovación del sector TIC mundial.

Los grupos científicos y tecnológicos de Telefónica siguieron definiendo las tecnologías que revolucionarán aspectos como el hogar digital, la comunicación entre personas y máquinas, el mundo Internet, la gestión empresarial o la Administración electrónica.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son un instrumento básico para el desarrollo económico y social. Desde este punto de vista, Telefónica es uno de los motores de transformación de los países en los que está presente.

## Desarrollo de nuevas capacidades en I+D+i

Telefónica, consciente de que la innovación tecnológica es fundamental para el desarrollo de su negocio, incrementó en 2008 su inversión en este ámbito hasta los 4.614 millones de euros<sup>1</sup>, un 5% más que en 2007.

Esta capacidad inversora, que se mantendrá los próximos años, sitúa a Telefónica, a nivel global, en una excelente posición para poder transformar las nuevas tecnologías en servicios innovadores para los clientes. Ya que esta meta no podría alcanzarla por sí sola, trabaja para promover una de las mayores redes de innovación del sector TIC mundial.

Con este objetivo, en 2008 se consolidaron diferentes acciones de “Innovación Abierta”, que suponen la apertura de las plataformas de la empresa a la colaboración con socios y clientes, para poner en marcha actividades conjuntas:

- Programa de apoyo a empresas tecnológicas a través del fondo de Capital Riesgo de Telefónica con toma de nuevas participaciones minoritarias en empresas innovadoras como Loomia.
- Colaboración con Universidades colaborando en proyectos o promoviéndolos a través de las Cátedras Telefónica.
- *Living Labs* para contar con la experiencia de usuario en la fase de desarrollo de los servicios.
- Participación en los programas y plataformas tecnológicas de promoción de la I+D empresarial a nivel nacional e internacional.

- Innovación en colaboración con las empresas líderes de cada sector, destacando en este ámbito acuerdos con “*Internet players*” (Facebook, Google, YouTube, MSN, etc.) y alianzas sobre contenidos (por ejemplo, la emisión por Internet de deportes minoritarios durante los JJ.OO de Beijing).

A estas iniciativas se sumaron en 2008, nuevas propuestas como parte del plan estratégico de desarrollo de servicios con terceros, tales como la Plataforma Morfeo, comunidad de *Software Libre*, o dos novedosas propuestas en el marco de Movilforum:

- **Open Movilforum:** nueva comunidad de desarrolladores de aplicaciones móviles -goo en la actualidad- que pueden probar sus ideas con los servicios de Telefónica.
- **Movilforum-Apple:** primer evento de Apple con un operador para poner a disposición de las empresas plataformas y tecnologías de esta firma. De momento se están adaptando unos 200 productos a *iPhone*.

## Red de innovación abierta de Telefónica

Telefónica I+D + Telefónica S.A.

Unidades de Negocio

### Investigación

- Actividades de investigación aplicada
- Participación en programas públicos de I+D y en plataformas tecnológicas
- Colaboración con la Universidad

### Desarrollo

- Desarrollo de nuevos productos y servicios
- *Living Labs*
- Colaboración con empresas líderes

### Innovación

- Lanzamiento de nuevos productos y servicios
- Innovación Corporativa: Capital Riesgo; Programa de Innovación Corporativa; Ideas de Empleados y alianzas estratégicas
- Adquisición de tecnología

Investigación: 62 millones de euros

Desarrollo: 606 millones de euros

Innovación: 3.946 millones de euros

Total: 4.614 millones de euros<sup>1</sup>

También se llevaron a cabo planes para aprovechar el potencial interno de los empleados. Así por ejemplo, las áreas de Recursos Humanos, con el soporte de las unidades de negocio, lanzaron las siguientes iniciativas en España:

- **Patenta Idealab:** programa de premios anuales que recompensa las propuestas individuales de los empleados que mejoren la eficiencia interna de la Compañía mediante reducción de costes o generación de ingresos.
- **Patenta Emprendedores:** con dos ediciones anuales, recompensa al mejor equipo de proyectos innovadores que identifiquen oportunidades de negocio que representen nuevas fuentes de ingresos.

En las demás regiones, se realizaron programas similares como “Bright Sparks” en Europa; y “Carrera de Campeones” y “Desafío del Emprendedor” en Latinoamérica.

## Innovación promovida por los negocios del Grupo

Las áreas de negocio de Telefónica continuaron desarrollando durante 2008, de manera coordinada, iniciativas de innovación con un enfoque global, adaptadas a sus necesidades regionales.

Muchas de estas iniciativas se dirigieron a lanzar posibles nuevos servicios de TV, financieros y de publicidad sobre telefonía móvil; analizar y ampliar las posibilidades de las nuevas redes de Banda Ancha, nuevos servicios sobre IPTV (*Imagenio*), aplicaciones en el ámbito de la salud, etc.

En España, cabe resaltar *Movistar Mobile Media*, un servicio piloto desarrollado con Microsoft que permitirá a los usuarios acceder desde su teléfono móvil a los contenidos multimedia (fotos, música y vídeos) almacenados en su ordenador personal, entre otras opciones.

En Telefónica Europa, destacaron las pruebas sobre aplicaciones móviles de pago electrónico (monedero electrónico), para pago de entradas o de transportes públicos; las aplicaciones de identificación (documentos de identidad o de conducir electrónicos), realizadas en Reino Unido;

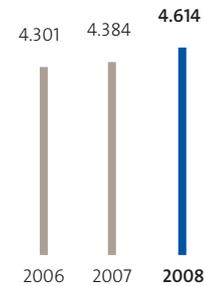
o los nuevos desarrollos sobre Banda Ancha en Alemania.

En Argentina, Brasil y Perú, se puso en marcha una experiencia piloto sin precedentes, denominada *TECTOTAL*, servicio integral de asistencia al *Hogar Digital* (instalación, mantenimiento y soporte en el hogar, de cualquier dispositivo electrónico o para resolver cualquier necesidad de conectividad).

Entre los retos tecnológicos para el próximo año se encuentran conceptos como las redes ultra-rápidas, la telepresencia, la Internet del futuro o el desarrollo de los servicios más avanzados que faciliten la evolución de la Sociedad de la Información.

## Inversión en innovación tecnológica (I+D+I)<sup>1</sup>

Millones de euros



<sup>1</sup> Inversión en innovación tecnológica calculada de acuerdo a los criterios establecidos por la OCDE

## Líneas de Actividad



## Telefónica I+D

Telefónica Investigación y Desarrollo (TID) es el principal instrumento de innovación tecnológica del Grupo y se mantiene como la organización de I+D empresarial privada más importante de España, con una actividad superior a los 211 millones de euros en 2008, año en el que celebró su 20 aniversario.

En línea con el modelo de “Innovación Abierta” mencionado, TID participa en más de 200 proyectos en colaboración con casi 1.000 organizaciones, incluidas más de 150 Universidades; y cuenta con la ayuda de un Consejo Científico Asesor formado por personas de prestigio mundial, para definir su estrategia.

## Telefónica desplegó nuevas redes y robusteció sus infraestructuras gracias a un CapEx de 8.401 millones de euros

Entre sus prioridades cabe destacar el despliegue de fibra, el desarrollo de Banda Ancha móvil y las acciones de transformación necesarias para ganar eficiencia y mejorar la estructura de costes.

Su objetivo es seguir liderando la transformación digital en los países en los que está presente a partir de la evolución de sus redes y la mejora en su capa de servicios.

En 2008, Telefónica siguió transformando su red tanto para garantizar una oferta diferencial con un creciente protagonismo de la Banda Ancha y de los servicios de datos en los móviles, como para procurar el despliegue comercial de la fibra óptica en los hogares.

Esto implicó centrarse en los siguientes objetivos: explotar la escala y las sinergias entre las operadoras del Grupo; incrementar la calidad y la eficiencia en la ejecución de los proyectos; y reducir el tiempo de lanzamiento de los servicios. Para ello, se identificaron dos factores clave: transformar con rapidez y de la manera más homogénea posible las redes; y estandarizar los componentes.

### Acceso fijo de alta velocidad

En 2008, Telefónica siguió impulsando el acceso fijo hacia la fibra óptica con tecnología GPON (*Gigabit Passive Optical Network*), o conjunto de protocolos y estándares que permiten desplegar voz, datos e Internet. En concreto, aunque condicionados por el entorno regulatorio, se hicieron despliegues precomerciales de fibra en España. También empezaron los desarrollos en otros países europeos. Estos despliegues, que permiten alcanzar velocidades de 100 Mbps en función de la configuración de los clientes, posibilitan la mejora de las ofertas comerciales *Dúo/Trío*, con servicios de Banda Ancha y televisión, e incluso de HD TV (Televisión de Alta Definición).

Por otro lado, la Compañía aumentó la cobertura de *Imagenio* en España y extendió su disponibilidad a otros mercados europeos como República Checa. Los servicios de TV también están disponibles en las operaciones fijas de Latinoamérica, y el servicio de *Imagenio* se extenderá en paralelo al despliegue de la fibra.

### Banda ancha móvil

Con el objetivo de ofrecer mayor capacidad en las conexiones de datos móviles, Telefónica extendió la tecnología 3G en Latinoamérica y Alemania. Además, intensificó el despliegue de la tecnología HSPA (permite conseguir mejores prestaciones en la red 3G), en todos los países europeos y, especialmente en España y Reino Unido. De este modo, la Compañía incrementó su cobertura hasta el 75% en España; 90% en Irlanda; 89% de Venezuela o hasta el 91% en Argentina.

#### Tecnología 4G

En 2008, Telefónica empezó también a analizar en profundidad las oportunidades que puede suponer la tecnología móvil de 4G, LTE (*Long Term Evolution*), en colaboración con los principales suministradores del sector e intercambiando experiencias con otros operadores. El objetivo es llevar a cabo los primeros pilotos en 2009. La tecnología LTE permite el despliegue de una red de Banda Ancha móvil, complementaria a la existente, de mayor capacidad y con un menor coste relativo por usuario/unidad de tráfico. Esto posibilitará que los clientes dispongan de mejores prestaciones y de nuevos servicios y aplicaciones que requieran un mayor tráfico de datos.

### Red "All IP"

La Compañía trabajó para mejorar las prestaciones de su red de transporte "All IP" (red que puede prestar todos los servicios de comunicaciones a través del protocolo IP) con el objetivo de aumentar su capacidad, para soportar un tráfico mayor procedente de servicios y aplicaciones cada vez más sofisticados. Al mismo tiempo, la empresa se centró en mejorar la robustez y la redundancia de la red para garantizar la calidad del servicio y reducir las incidencias.

### Sistema de control de redes IMS

Durante el pasado año, Telefónica implantó en República Checa, México, Colombia y Argentina, entre otros países, el IMS (*Internet Multimedia Subsystem*), ya en funcionamiento en España desde 2005. El IMS es un entorno que, utilizando protocolos estándar, simplifica el control de la red y facilita la creación y lanzamiento de nuevos servicios.

### Inteligencia en la red

Además de realizar los tradicionales análisis de la red para dimensionarla en función del tráfico, durante el pasado ejercicio la Compañía empezó a dotarla de más inteligencia para "caracterizar" también su contenido. Esto permite gestionar mejor su uso, evitar saturaciones y fraudes, e identificar nuevas oportunidades de negocio.



## “Plataforma de Entrega de Servicios”

En 2008, Telefónica definió las especificaciones de la Plataforma de Prestación de Servicios (SPD - *Service Delivery Platform*). La plataforma, cuya implementación empezará en 2009, permitirá a la Compañía incorporar cualquier servicio, propio o de terceros, a cualquier red y operadora del Grupo, sin necesidad de realizar desarrollos específicos. Esto se traducirá en una oferta de servicios más amplia.

## Hogar digital

El pasado año, Telefónica trabajó con la industria en una solución común de estandarización de pasarelas para el hogar, de modo que todos los dispositivos existentes en una “casa digital” fueran compatibles entre sí. A pesar de la complejidad, los primeros productos orientados al hogar en este nuevo entorno estarán disponibles en 2009.

## Compras más eficientes y colaboraciones

Por otro lado, en 2008, Telefónica incrementó los procesos de selección de tecnologías y la elaboración de un mapa único, de suministradores tecnológicos para todo el Grupo, con el objetivo de realizar compras más eficientes.

A su vez, la Compañía impulsó junto con Telefónica I+D y todas las operadoras del Grupo, las colaboraciones con operadores como NTT, Verizon, Telecom Italia y China Unicom, y los principales suministradores: Microsoft, Intel, NSN, Ericsson, NEC, Huawei, Motorola, Sony...

De cara al futuro, las prioridades de Telefónica se centran en los despliegues de fibra, el desarrollo de Banda Ancha móvil y las acciones de transformación necesarias para tener unas redes lo más eficientes posible, de modo que redunden en eficiencias de costes.

## Total cobertura móvil en Alemania con GSM y más velocidad para los datos con 3G (HSPA)

Desde finales de 2008, la red propia de Telefónica O2 Alemania da cobertura móvil (GSM) a más del 99% de la población<sup>1</sup>. Gracias a este hito, la Compañía ofrece a sus clientes servicios de voz y datos de alta velocidad. En esta misma línea, la cobertura HSDPA, que posibilita descargas de hasta 7,2 Mbit, alcanzó a casi el 100% de la red de tercera generación (3G).

En paralelo, en marzo de 2009, Telefónica O2 Alemania lanzó el producto *O2 SurfStick* basado en HSPA, protocolo de comunicaciones en 3G que permitirá



El O2 SurfStick, dispositivo para ofrecer la máxima velocidad con tecnología HSDPA.

a los usuarios, en cuanto la infraestructura lo permita, velocidades de subida de datos hasta 5,76 Mbit. Esto constituye el primer paso para el despliegue previsto en 2009 de los protocolos HSPA+ que harán realidad velocidades de hasta 28 Mbit en bajada y 5,76 Mbit en subida.

<sup>1</sup> Cobertura en exteriores. El 99% de la cobertura en interiores se alcanzará a finales de marzo de 2009.

## Infraestructuras de red de Telefonía Móvil

| Estaciones base y nodos B-2008 | 3G            | 2G            |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Telefónica España              | 9.100         | 14.136        |
| Telefónica Latinoamérica       | 2.767         | 18.481        |
| Telefónica Europa              | 15.840        | 30.016        |
| <b>Grupo Telefónica</b>        | <b>27.707</b> | <b>62.633</b> |

## CapEx por regiones

| Datos no auditados (millones de euros)          | enero-diciembre |              |            |
|---|-----------------|--------------|------------|
|   | 2008            | 2007         | %var.      |
| Telefónica España                               | 2.208           | 2.381        | (7,3)      |
| Telefónica Latinoamérica <sup>2</sup>           | 4.035           | 3.343        | 20,7       |
| Telefónica Europa <sup>3</sup>                  | 2.072           | 2.125        | (2,5)      |
| Otras sociedades y eliminaciones <sup>4</sup>   | 85              | 178          | (52,1)     |
| <b>Total Grupo Telefónica<sup>1,2,3,4</sup></b> | <b>8.401</b>    | <b>8.027</b> | <b>4,7</b> |

<sup>1</sup> Las cifras del año 2008 reflejan el nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (ingresos netos). Los datos de 2007 se mantienen sin cambios frente a lo originalmente publicado (ingresos brutos y gastos), por lo que las variaciones 2008 vs. 2007 no reflejan unas comparaciones homogéneas.

<sup>2</sup> A partir de abril de 2008 el perímetro de consolidación de Vivo incluye Telemig.

<sup>3</sup> Airwave no forma parte del perímetro de consolidación desde el segundo trimestre de 2007 (la venta de Airwave generó una plusvalía de 1.296 millones de euros, registrados en el segundo trimestre de 2007). En 2008 se incluyen 174 millones de euros de aplicación de provisiones dotadas para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no materializado.

<sup>4</sup> Endemol no forma parte del perímetro de consolidación desde el tercer trimestre de 2007 (la venta de Endemol generó una plusvalía de 1.368 millones de euros). El segundo trimestre de 2008 recoge la plusvalía por la venta de la participación en Sogecable (143 millones de euros).

Nota: CapEx calculado a tipos de cambio promedio acumulado.

## Telefónica da empleo directo a 257.000 profesionales e indirecto a cerca de 330.000 adicionales

La plantilla física de Telefónica Latinoamérica fue la que más aumentó, un 5,3%, y representa ya un 67% del total. España es, con un 20%, la segunda región por tamaño en equipo, y Europa constituye el 11%.

Los puestos indirectos corresponden a empresas colaboradoras dedicadas a la creación y mantenimiento de plantas de telefonía de uso público, y a la provisión y mantenimiento de productos y servicios de telecomunicaciones.

Al cierre del ejercicio 2008, el Grupo Telefónica contaba con una plantilla física de más de 257.000 profesionales, lo que supuso un incremento del 3,4% respecto al año anterior. El área con mayor crecimiento respecto a 2007 fue América Latina, cuyo equipo experimentó un aumento cercano al 5,3%.

Atento fue, con más de 132.000 empleados, la empresa que aportó un mayor número de profesionales al Grupo.

### Evolución de la plantilla

Los movimientos más importantes que afectaron a la evolución de la plantilla de Telefónica el pasado año fueron los siguientes:

- El número total de empleados aumentó debido a la generación de empleo por parte de Atento (+7%) y *tggestion* (+16%).
- Telefónica incorporó durante 2008 a las compañías brasileñas Telemig (1.280) y TVA (253) en Latinoamérica; y a Atento Chequia (456) en Europa.
- En España, la plantilla se redujo un 1,4% debido a los Expedientes de Regulación de Empleo (ERE) de Telefónica Móviles España, Telefónica Soluciones y TID.
- En Europa, la plantilla aumentó un 0,1%.

### Perfiles profesionales

La distribución de la plantilla de Telefónica por funciones y sin considerar Atento, indica que el 41% está dedicado a funciones comerciales, el 46% a producción y el 13% a servicios de apoyo.

La antigüedad media de los empleados del Grupo Telefónica es de 6,1 años, siendo la edad promedio de 35,6 años<sup>1</sup>. En Atento es donde se registra la menor antigüedad, con una media de 1,8 años, dada la rotación

natural del negocio, siendo la edad promedio de 28 años.

El 49% de los profesionales de la Compañía son mujeres, porcentaje que llega al 61% en Atento.

Respecto a la temporalidad, el 97% de la plantilla equivalente tiene un contrato fijo o indefinido en el Grupo Telefónica (84% con Atento). En el Grupo, el índice de jerarquización se sitúa en el 7,1%<sup>2</sup> (4,1% con Atento).

### Indicadores de empleados 2008

|                           | Sin Atento | Con Atento |
|---------------------------|------------|------------|
| Número total de empleados | 125.022    | 257.035    |
| España                    | 40.201     | 52.576     |
| Latinoamérica             | 55.928     | 173.014    |
| Europa                    | 28.893     | 29.349     |
| Resto del mundo           | -          | 2.096      |

#### Evolución del empleo

|                              | 2008   | 2007    |
|------------------------------|--------|---------|
| Nº de altas                  | 14.477 | 148.519 |
| Bajas voluntarias            | 6.696  | 93.508  |
| Ceses y desvinculaciones     | 9.297  | 48.579  |
| Altas por compra de empresas | 1.643  | 2.099   |
| Rotación externa             | 12,8%  | 55,3%   |

### Plantilla Física por regiones

|                    | 2008           | 2007           | 2006           | % Var. 08/07 |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| España             | 52.576         | 53.300         | 57.058         | -1,4         |
| Latinoamérica      | 173.014        | 164.231        | 142.983        | 5,3          |
| Europa             | 29.349         | 29.310         | 33.818         | 0,1          |
| Resto del mundo    | 2.096          | 1.646          | 1.041          | 27,3         |
| <b>Total Grupo</b> | <b>257.035</b> | <b>248.487</b> | <b>234.900</b> | <b>3,4</b>   |

<sup>1</sup> El dato no incluye Atento.

<sup>2</sup> Representa el % de directivos y mandos intermedios respecto a la plantilla total. El dato de 2008 no incluye Telefónica Europa.

## El Índice de Clima y Compromiso de los empleados se situó en el 69%, 3 puntos por encima de 2007

Los profesionales de Latinoamérica y Europa mostraron un índice de satisfacción mayor en la Encuesta de Clima Laboral del pasado año, superando el 75%. En España, la percepción mejoró 5 puntos.

Para seguir mejorando, la Compañía implantará en 2009 una herramienta para gestionar el compromiso de sus profesionales: lo medirá en detalle y permitirá el seguimiento de los planes de mejora.

La visión de Telefónica respecto a sus empleados pasa por “impulsar su crecimiento, desarrollo y bienestar; potenciar el talento; dar valor a la diversidad, la iniciativa y la innovación; y retribuir con equidad y transparencia”.

### Estrategia

Para lograr todo esto, y llegar a ser el mejor lugar para trabajar, la Compañía lanzó en 2007 el proyecto “Promesa al Empleado”, con cuatro pilares de actuación:

- Mejorar la satisfacción de los empleados ofreciéndoles una experiencia de vida laboral óptima. Para avanzar en este ámbito, se concretaron las promesas a los empleados en las diferentes operadoras del Grupo. Por citar un ejemplo de éxito, Telefónica O2 Alemania, reconocida como “Great Place to Work®” en 2009, definió a partir de las opiniones de su plantilla, promesas sobre temas como el teletrabajo, la optimización del tiempo y la conciliación familiar.

Otras líneas de acción globales en 2008 se dirigieron a optimizar la relación de los empleados con los superiores y a generalizar para todos los directivos y pre-directivos la evaluación con *feedback* 360°, que incluye aspectos relacionados con la gestión de la confianza en los equipos.

- Construir una cultura de alto desempeño diferenciando el desempeño individual y reconociendo las mejores contribuciones a la innovación y la eficiencia. Este pilar se trabajó a través de la formación *on line* y los programas de ideas para fomentar y premiar las aportaciones de los empleados.

- Actuar como una empresa internacional que entiende y gestiona la diversidad, con políticas y procesos que fomentan la rotación y el intercambio de experiencias en el mundo. En línea con esto, en 2008 se puso en marcha un nuevo modelo de gestión de la rotación internacional, impulsando ésta para superar el objetivo de 300 personas incluidas en los programas, un 67,5% más que en 2007. Además, se aprovechó al máximo Universitas Telefónica, con alumnos de todas las regiones.
- Compartir el talento, situando a las mejores personas en los mejores puestos y estableciendo un flujo de talento a lo largo de toda la organización. Para ello, en 2008 se implantó un nuevo modelo de liderazgo basado en el crecimiento global; y se potenció el intercambio de conocimiento a través de las herramientas colaborativas *e-kiss*, con 250.000 descargas de documentos, y “*Commercial Wings*” (CW), centrada en las experiencias comerciales y de marketing, con 5.400 usuarios.

### Evolución del Clima Laboral

Las iniciativas puestas en marcha permitieron mejorar el Índice de Clima y Compromiso en 2008, que se situó en el 69%, 3 puntos por encima de 2007, con una participación en la encuesta del 70,4%.

La principal mejora se dio en el nivel de los colaboradores, con una percepción del 68,9%, 4,8 puntos porcentuales por encima de 2007. Los aspectos mejor valorados a nivel general fueron la imagen de empresa, el orgullo de pertenencia y el liderazgo del jefe directo.



Entrega del GPTW a Telefónica Ecuador.

### Objetivo: el mejor lugar para trabajar

En 2008, tras una minuciosa investigación sobre la calidad del ambiente laboral y las prácticas de gestión de las personas, Telefónica Móviles Ecuador y Telefónica Móviles Uruguay, fueron designadas las mejores empresas para trabajar en sus respectivos países. Asimismo, en el ranking de “Great Place to Work®” (GPTW) destacaron las compañías de Colombia, Chile, Argentina, Perú, y México. Ya en 2009, Telefónica O2 Alemania obtuvo el tercer puesto del GPTW.



Por otro lado, Telefónica España fue considerada una de las TOP para trabajar en España, según el estudio realizado por la organización internacional CRF.

Y pese a que la dimensión que registró un mayor avance fue el desarrollo profesional (+3,7 puntos), la Compañía sigue viendo potencial de mejora en este ámbito.

### Un paso más en la gestión del compromiso

El reto para los siguientes años es pasar de la simple medición de la satisfacción de los empleados a la gestión integral de su compromiso. Con este objetivo, durante 2008 se inició en 14 empresas de Telefónica una experiencia piloto para implantar la herramienta Measurecom, que integra todos los aspectos relacionados con el compromiso del empleado (medición, comunicación de resultados, registro y seguimiento de los planes de acción).

Este sistema, basado en una experiencia de éxito de Telefónica Europa, incrementará la agilidad en todas las etapas del ciclo y facilitará la participación de toda la organización en el proceso de transformación y mejora.

<sup>1</sup> Los datos mostrados corresponden al nuevo modelo de Clima y Compromiso. Los resultados de 2007 han sido ajustados para poder reflejar la evolución respecto a 2008. El ICC es el promedio de respuestas favorables (“de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) a las 33 preguntas de la encuesta anual de Clima y Compromiso, que se dirige a todos los empleados de Telefónica.



Telefónica adjudicó más de 25.926 millones de euros en 2008, consolidando la negociación electrónica con sus proveedores

Los diez principales proveedores según el importe adjudicado por la Compañía fueron: Nokia, Sony Ericsson, Ericsson, Nokia Siemens, Huawei, Samsung, Apple, Alcatel Lucent, Motorola y LG.

En 2008, la negociación electrónica con proveedores superó los 18.000 millones de euros, de los cuales 3.750 millones se adjudicaron a través de subasta electrónica.

## Modelo de gestión de Compras

Telefónica gestiona la función de compras con un modelo global que incorpora las particularidades de los mercados donde opera, y que se ha desarrollado en los últimos once años, incorporando importantes y continuas innovaciones. Este modelo se basa en los principios de: transparencia; concurrencia e igualdad de oportunidades; objetividad y unanimidad en las decisiones de adjudicación; orientación al servicio a los clientes internos y externos; y cumplimiento mutuo de compromisos con los proveedores.

En 2008, se intensificó la utilización del comercio electrónico en la relación con los proveedores, la aplicación de principios de Responsabilidad Social en la cadena de compras y suministros, y los proyectos de colaboración con

empresas asociadas: Telecom Italia y China Unicom.

Además, el pasado año, se fomentaron las compras en nuevos mercados asiáticos, lo que contribuyó a una mayor competencia y a dar oportunidades a nuevos proveedores de mercados emergentes. En concreto, el importe de las negociaciones en las que participaron proveedores/fabricantes asiáticos superó los 4.800 millones de euros.

## Líneas de Producto

Telefónica clasifica sus compras en seis Líneas de Producto: Infraestructuras de Red (representan el 16% del volumen de compras total de la Compañía), Servicios y Obras (31%), Productos de Mercado (incluye los dispositivos de cliente, destacando los terminales móviles, y representa el 33%), Sistemas de Información (10%), Publicidad y Marketing (8%), y Contenidos (2%).

## Comercio electrónico

Telefónica viene promoviendo desde hace varios años una profunda transformación de la función de Compras a través la utilización de una plataforma única de comercio electrónico para todas las operaciones con sus proveedores en la cadena de compras y suministros: petición, recepción y negociación de ofertas, contrato, pedido, albarán, recepción y factura.

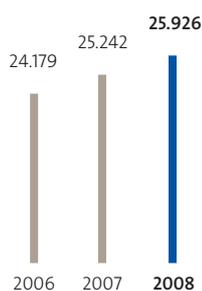
En 2008, la Compañía siguió impulsando la negociación electrónica para aprovechar sus ventajas tanto para el proveedor como para Telefónica: facilita la concurrencia; aporta transparencia e igualdad de oportunidades a los proveedores; e implica más eficiencia operativa y ahorro en costes administrativos. Así, la negociación electrónica superó los 18.000 millones de euros (34.410 negociaciones), de los cuales 3.750 millones se realizaron a través de subasta electrónica (6.002 en total).

Esta modalidad de negociación se utiliza prácticamente en todos los países donde opera Telefónica. El pasado año se desplegó en Alemania, Ecuador, Estados Unidos, Reino Unido y Uruguay, que se sumaron a países que ya la utilizaban, como España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Checa y Venezuela. En 2009, está previsto implantarla además en Irlanda y Marruecos.

Telefónica también está promoviendo las operaciones electrónicas en la formalización de compromisos con proveedores (cartas de adjudicación, contratos y pedidos), dadas las importantes ventajas de completar todo el proceso

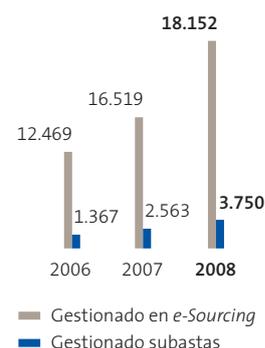
## Volumen de compras

Millones de euros



## Evolución de las negociaciones electrónicas

Millones de euros



de compras y suministros -hasta la factura- de forma electrónica. Facilita la vinculación en secuencia y en datos de todas las operaciones: contratos, pedidos, entregas, aceptaciones y facturas, proporcionando integridad entre ellas.

Las operaciones de formalización electrónica alcanzaron los 7.406 millones de euros en 2008, incluyendo cartas de adjudicación, pedidos electrónicos y contratos. Asimismo, en 2008 se avanzó en el despliegue de la factura electrónica, utilizándose también con proveedores del propio Grupo Telefónica (se alcanzaron las 18.000 facturas en España).

Telefónica dispone de un Portal del Proveedor en su página web (<http://www.telefonica.com/proveedores>) donde se realiza el proceso de inscripción para ser proveedor de Telefónica y se puede consultar información de interés, como los productos y servicios que Telefónica compra, los países en donde opera, e información sobre el modelo de Compras y sobre Responsabilidad Corporativa.

El número de proveedores incorporados y activos en la plataforma de comercio electrónico de Telefónica ha superado los 18.000 -lo que implica un crecimiento superior al 12% respecto al año anterior- y abarca ya a 18 países de Europa y América Latina (mencionados anteriormente).

## Telefónica Compras Electrónicas

Durante 2008, se consolidó la actividad de Telefónica Compras Electrónicas (TCE), empresa creada por Telefónica a finales de 2007 para prestar, mediante una plataforma única y global, los servicios de comercio electrónico a las empresas de Telefónica. Así, TCE avanzó en el despliegue de nuevas funcionalidades en toda la cadena de Compras y Suministros, en el adecuado rendimiento y disponibilidad del sistema, y en la mejora del servicio prestado a los usuarios. Todo esto contribuyó a mejorar la satisfacción de usuarios compradores y proveedores, y al incremento de las operaciones electrónicas.

La disponibilidad de la plataforma superó el 99,5% de media en 2008 para todos los módulos, y se atendieron 18.066 peticiones de servicio (incluyendo incidencias, consultas y peticiones de usuario), habiendo reducido progresivamente el tiempo medio de atención a lo largo de 2008 hasta llegar a menos de 1 día en diciembre.

En 2008, también comenzó la incorporación de clientes compradores externos a Telefónica.

Además, Telefónica forma parte del Mercado Electrónico (e-Marketplace) de Adquira, en el que también participan grandes empresas como Repsol, Iberia y BBVA, además de otras empresas de menor tamaño, lo cual conlleva muchas ventajas tanto para estas compañías compradoras (al compartir infraestructuras) como para los propios proveedores, ya que disponen acceso a un amplio mercado de compradores.

## Colaboraciones con Empresas Asociadas

En 2008, Telefónica intensificó la colaboración con Telecom Italia y China Unicom (anteriormente China Netcom) con una doble orientación. Por una parte, a través del intercambio de mejores prácticas en procesos y sistemas de Compras, y por otra, mediante compras conjuntas a proveedores relevantes, lo cual implica ventajas para ambas empresas, además de para sus proveedores.

## Implantación de la RSC

En 2008, el Grupo Telefónica continuó avanzando en la implantación de su política de Responsabilidad Social en la Cadena de Compras y Suministros. Los proyectos más relevantes fueron la evaluación del riesgo de proveedores en aspectos de RSC y posteriores acciones; la promoción de Compras Responsables a proveedores sociales; y la colaboración en proyectos de eficiencia energética lanzados globalmente en Telefónica. Estas acciones se describen con mayor detalle en el capítulo de Principios de Actuación de este Informe.

## Satisfacción de los proveedores

Cada dos años, Telefónica realiza una encuesta a sus principales proveedores para conocer su nivel de satisfacción e identificar qué aspectos son valorados positivamente y cuáles son susceptibles de mejora. Esta encuesta se elaboró a finales de 2007, y en 2008 se lanzaron diversas acciones a partir de los 3 aspectos susceptibles de mejora identificados:

- La reducción del tiempo de gestión de los procesos de compra, que en 2008 se optimizó en dos vías: reduciendo a 14 días el tiempo medio de gestión de la compra (frente a los 15,5 días en 2007) e incrementando la formalización electrónica con el fin de comunicar los compromisos a los proveedores de forma más ágil y eficiente.
- La comunicación en todos los casos a los proveedores no adjudicatarios del resultado de la negociación (carta de deferencia), para lo cual se intensificó internamente el seguimiento a las Áreas de Compras para un mayor grado de cumplimiento de esta actuación.
- La mayor preocupación por parte de Telefónica por el cumplimiento de estándares medioambientales en sus proveedores. Para ello, en 2008 se evaluó en materia de medio ambiente (además de en otros aspectos de RSC) a los proveedores de Telefónica con mayor riesgo de incumplimientos.

## Telefónica invirtió más de 370 millones de euros<sup>1</sup> para reducir la brecha digital

Contribuir a crear una sociedad inclusiva a través de las TIC es parte de la estrategia de Responsabilidad Corporativa 2.0 definida por la Compañía en 2008.

El Grupo destinó 275 millones a los Fondos de Servicio Universal; cerca de 15 millones, a actividades de formación TIC; y más de 80 millones en proyectos para reducir la brecha económica y geográfica.

### Servicio Universal

Para la Compañía el Servicio Universal es un elemento de equidad, solidaridad y cohesión social.

- En España, la obligación de Telefónica España de prestar el Servicio Universal se renovó hasta 2010 para los servicios de conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, y acceso al servicio telefónico, cabinas públicas, guías telefónicas ("páginas blancas") y prestaciones para usuarios especiales (personas con discapacidad, pensionistas...). En el periodo 2007 el coste neto por la prestación de Servicio Universal por parte de Telefónica España fue de 104 millones de euros.
- En Latinoamérica, las empresas de Telefónica colaboran con las diferentes iniciativas públicas de universalización del servicio. En 2008, Telefónica realizó una contribución neta de 162 millones de euros a los Fondos de Universalización de Argentina, Brasil, Colombia, Perú, y Venezuela.
- En República Checa, Telefónica O2 ofreció los siguientes servicios derivados del Servicio Universal: guías telefónicas, servicio de consulta de números de teléfono, cabinas públicas y ofertas especiales para colectivos desfavorecidos. En el periodo 2007, el coste neto por la prestación de estos servicios fue de más de 8 millones de euros.

### Brecha geográfica

La brecha geográfica es la barrera que impide la extensión de las telecomunicaciones a las áreas rurales porque el coste de llevar el servicio a ellas es mayor. En 2008, Telefónica trabajó para extender la telefonía a las zonas rurales en España y Latinoamérica a través de los siguientes proyectos:

- **"Cobertura 2008" (Ecuador):** iniciativa para mejorar la cobertura móvil en zonas suburbanas, rurales y carreteras. Durante 2008, se alcanzó un 87,2% de la población.
- **"Intégrame" (Perú):** alianza público-privada para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales con altos índices de pobreza. A través de la tecnología inalámbrica se ofrecen servicios móviles, fijos y de acceso a Internet y televisión. Durante 2008, "Intégrame" benefició a 20.000 personas, aproximadamente, en 61 centros poblacionales.
- **"Segundo Plan Bianual de ampliación y reposición de redes de telecomunicaciones sociales con solución inalámbrica" (Colombia):** reposición y ampliación de las redes de telecomunicaciones en 1.400 localidades de 330 municipios, con fondos públicos otorgados por el Fondo de Comunicaciones. Este proyecto beneficiará a 25.000 familias y creará más de 200 telecentros en 2009.
- **"Plan de Extensión de Banda Ancha Rural" (España):** programa promovido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y apoyado por las CCAA y Telefónica España. En octubre de 2008, el número de clientes sumaba 110.470.

### Brecha económica

La desigualdad de renta es un freno para el acceso a las soluciones TIC. Por ello, Telefónica ofrece servicios de telefonía fija y móvil para todos, incluyendo personas con menos recursos económicos o que tienen problemas a la hora de pagar sus facturas.

A finales de 2008, más del 82% de los 123 millones de clientes de servicios móviles de Telefónica en América Latina, utilizaba productos prepago que permiten tener un adecuado control del consumo. Además, el despliegue de redes GSM siguió favoreciendo el acceso a terminales en condiciones más económicas.

Al cierre del ejercicio, la Compañía contaba con más de 6 millones de líneas fijas prepago y de control del consumo en España y América Latina, un programa basado en líneas fijas en prepago para ayudar a clientes de rentas bajas que de otra manera tendrían dificultades para instalar un teléfono en casa. Éste es el caso de Chile, donde 14.000 clientes disfrutaban de una conexión de Banda Ancha a través del plan de Banda Ancha prepago.

Asimismo, Telefónica continuó innovando en la creación de productos y servicios accesibles para los colectivos más desfavorecidos:

- **"Fonoya" (Perú):** servicio que ofrece la posibilidad de acceder a la telefonía fija, adquiriendo un terminal telefónico que sólo requiere conectarse a la red eléctrica y pagando el equivalente a un sol diario (0,30 dólares).
- **"Microrecargas" (Latinoamérica):** servicio que ofrece la posibilidad a los clientes prepago de realizar recargas de saldo entre 0,5 y 5 dólares.

<sup>1</sup> 104 millones de euros corresponden al coste neto de 2007 por la prestación del Servicio Universal por parte de Telefónica España.





Proyecto "Fonoya", Perú.

## Brecha de capacitación

Incluso cuando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones están disponibles, algunas personas no son capaces de usarlas por falta de formación. Según el Centro de Investigación Sociológica (CIS)<sup>1</sup>, el 91,9% de las personas con una edad de 65 años o superior no utiliza Internet, y de éstas, el 58,1% admite que no lo usa porque "no sabe utilizarlo".

Telefónica lleva a cabo numerosas iniciativas para procurar que las personas aprendan a usar las nuevas tecnologías y se beneficien de sus ventajas. Durante 2008, más de 230.000 personas se beneficiaron de sus programas de formación. Asimismo, la Compañía dispone de infocentros en América Latina, donde se ofrece Internet a bajo coste a través de subsidios de diversos Ministerios de Educación a espacios comunitarios o barrios con el objetivo de apoyar la educación, la empleabilidad y el espíritu emprendedor de los ciudadanos.

Telefónica también invierte en programas para mejorar las habilidades tecnológicas de los más jóvenes, junto con sus padres y profesores. Por ejemplo, el pasado año se desarrolló en España y América Latina, a través del programa EducaRed, una actividad formativa presencial, *on line* y mixta, de más de 606.787 horas para profesores, alumnos, padres y otras personas de ocho países, un 53% más que en 2007.

## Brecha de salud y discapacidad

Durante 2008, Telefónica siguió trabajando en diferentes ámbitos de la salud y discapacidad:

- Desarrolló una plataforma de teleasistencia que permite la atención remota de personas dependientes y que podrá incorporar en el futuro numerosos servicios de rehabilitación, monitorización, ocio, compañía, etc. La plataforma entró en funcionamiento, el pasado año, como piloto.
- Telefónica firmó en 2008 un acuerdo con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas), para colaborar en la puesta en marcha de un servicio de teleinterpretación de lengua de signos a nivel nacional. La colaboración se inició revisando la viabilidad técnica de la plataforma desarrollada en el centro de I+D de Granada, y se espera poder concretar el servicio en 2009.
- La Compañía lanzó en España un servicio de SMS vocal (convierte a voz el texto de un SMS); y 6 modelos de teléfonos fijos accesibles.
- En el resto de Europa cabe resaltar que Telefónica O2 Alemania comercializó con éxito el teléfono móvil "fácil y práctico" de *Motorola Einfach-Handy W220*. La Compañía ofreció el *Emporia Life*,

especialmente diseñado para personas mayores o con discapacidad, a sus clientes de Irlanda y República Checa; y en este último país también potenció descuentos y ofertas especiales. Además, en Reino Unido creó servicios específicos de telefonía de texto y una guía *on line* con recomendaciones para elegir móvil.

- En Latinoamérica, destacaron los centros de intermediación para sordos de Argentina, Brasil y Colombia, con 360.000, 45.000 y 15.000 llamadas atendidas en 2008, respectivamente.

De cara a 2009, la Compañía pondrá en marcha un proyecto estratégico sobre *e-health* (salud y bienestar), con el objetivo de diseñar una oferta de servicios relacionados con la salud y el bienestar, que incluirá propuestas específicas para personas con discapacidad.

### Sensibilización social

En 2008, la Compañía decidió lanzar en España la edición de los premios "Ability Awards", ya en marcha en Telefónica O2 Irlanda para reconocer a empresas o instituciones con modelos de negocio sostenibles dirigidos a personas con discapacidad.

Para ello, Telefónica creará un patronato en el que se incorporarán las principales asociaciones empresariales y las organizaciones de la discapacidad de mayor relevancia en España.

<sup>1</sup> Fuente: Barómetro CIS nº 2754. Datos de febrero de 2008

## Plan anticrisis para pymes y parados

La Compañía puso en marcha en marzo de 2009 un plan anticrisis para pymes y parados de medidas que incluye descuentos de hasta el 50% en la factura de sus clientes en paro, con un límite de 20 euros por factura. Hasta medio millón de facturas podrán beneficiarse de estas ayudas este año.

El anuncio de Telefónica tuvo una rápida respuesta en los servicios de atención (1004, Pymes, Internet) registrando, en los días posteriores, alrededor de 10.000 llamadas

de clientes interesándose por los planes y para pedir asesoramiento en su control del gasto en telecomunicaciones.

Debido al éxito comercial, se habilitó una nueva Oficina de Asesores Comerciales, cuyo objetivo es que cada cliente de la Compañía consiga la mejor oferta y los productos más adaptados a sus necesidades. Dicha oficina funciona las 24 horas del día, de lunes a domingo, en el número de atención gratuito 900 380 390. A la fecha de publicación de este Informe, este servicio había registrado más de 4.500 llamadas y más de 100.000 clientes en paro han tramitado ya las solicitudes para recibir descuentos en sus facturas.



Asimismo, se habilitó la web [www.telefonica.es/teayudamos](http://www.telefonica.es/teayudamos), para tramitar las peticiones de los clientes. En concreto, ha registrado más de 200.000 descargas en los formularios de suscripción. Por otra parte, unos 3.000 negocios de nueva creación también se han interesado por las ayudas y descuentos diseñados para ellos.

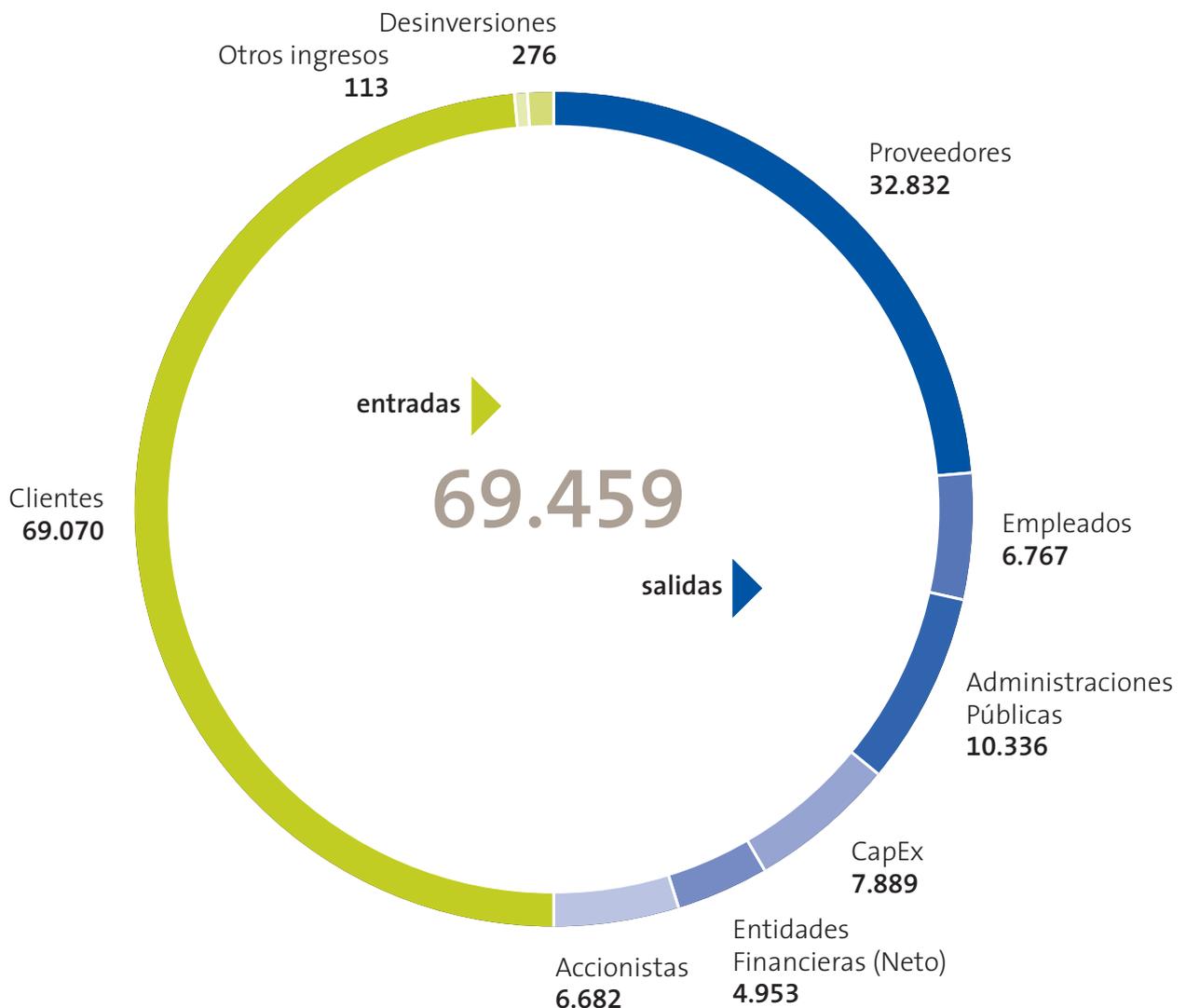
# Motor de progreso

En 2008, la Compañía creó riqueza por valor de 69.459 millones de euros

Telefónica es un motor de desarrollo económico, tecnológico y social de los países en los que opera<sup>1</sup>

En 2008, la Compañía ingresó más de 69.000 millones de euros de sus clientes. Esos cobros permitieron generar pagos por importe de: 6.767 millones de euros a sus empleados (5% más que en 2007); 10.336 millones de euros a las Administraciones Públicas (4% más que en 2007); 32.832 millones de euros a sus proveedores (2% más que en 2007); y cerca de 6.700 millones a sus accionistas (22% más que en 2007).

En 2008, Telefónica dedicó más de 4.600 millones de euros a innovación tecnológica, lo que supone un crecimiento del 6% respecto a 2007. De ellos, invirtió 668 millones de euros en I+D, siendo el sexto operador mundial por este concepto y la primera empresa española, con una inversión 4 veces superior a la segunda del *ranking*<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Datos en millones de euros.

<sup>2</sup> Fuente: "The 2008 EU Industrial R&D Investment Scoreboard".

Nota:

Esta información se ha calculado con criterio de pagos, mientras que la información de la página siguiente se expone con criterio de devengo contratado. La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas de la evolución de caja del Grupo Telefónica, y contrastada por el verificador del informe de RC. Los datos mencionados podrían verse afectados por acontecimientos posteriores y efectos evolutivos, que podrían producir modificaciones en su contenido. Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales.

# Motor de progreso

## Contribución al progreso

|                              | Impacto económico                                     | Ingresos/PIB | Magnitudes  |
|------------------------------|---|--------------|---|
| <b>España</b>                |   |              |   |
| España                       | Ingresos: 20.943<br>Pagos: 7.963, 2.303, 2.686, 3.005 | 1,8%         | Empleados: 52.576<br>Proveedores adjudicatarios: 4.212 (88,0%)<br>Total Accesos: 47.350 |
| Marruecos                    | Ingresos: 67<br>Pagos: 248, 1, 4, 12                  | 0,1%         | Empleados: 2.096<br>Proveedores adjudicatarios: 341 (73,0%)<br>Total Accesos: 7.434     |
| <b>Europa</b>                |   |              |   |
| Alemania                     | Ingresos: 3.561<br>Pagos: 1.654, 924, 47, 351         | 0,1%         | Empleados: 4.805<br>Proveedores adjudicatarios: 1.527 (94,2%)<br>Total Accesos: 15.542  |
| Irlanda                      | Ingresos: 929<br>Pagos: 270, 82, 112, 91              | 0,5%         | Empleados: 1.538<br>Proveedores adjudicatarios: 672 (80,2%)<br>Total Accesos: 1.728     |
| República Checa + Eslovaquia | Ingresos: 2.556<br>Pagos: 462, 293, 482, 288          | 1,7%         | Empleados: 9.563<br>Proveedores adjudicatarios: 394 (72,9%)<br>Total Accesos: 8.609     |
| Reino Unido                  | Ingresos: 7.207<br>Pagos: 3.243, 861, 840, 628        | 0,4%         | Empleados: 13.133<br>Proveedores adjudicatarios: 7.487 (55,3%)<br>Total Accesos: 19.811 |
| <b>Latinoamérica</b>         |   |              |   |
| Argentina                    | Ingresos: 2.627<br>Pagos: 1.033, 379, 563, 408        | 1,1%         | Empleados: 21.550<br>Proveedores adjudicatarios: 1.510 (94,1%)<br>Total Accesos: 20.727 |
| Brasil                       | Ingresos: 9.132<br>Pagos: 5.274, 1.653, 3.657, 985    | 0,8%         | Empleados: 82.288<br>Proveedores adjudicatarios: 3.541 (98,5%)<br>Total Accesos: 60.739 |
| Chile                        | Ingresos: 1.942<br>Pagos: 1.010, 452, 221, 245        | 1,6%         | Empleados: 13.712<br>Proveedores adjudicatarios: 1.838 (90,2%)<br>Total Accesos: 10.014 |
| Centroamérica                | Ingresos: 570<br>Pagos: 303, 126, 90, 61              | 1,0%         | Empleados: 5.778<br>Proveedores adjudicatarios: 1.843 (75,9%)<br>Total Accesos: 6.158   |
| Colombia                     | Ingresos: 1.496<br>Pagos: 858, 426, 293, 137          | 0,9%         | Empleados: 6.108<br>Proveedores adjudicatarios: 1.155 (86,1%)<br>Total Accesos: 12.803  |
| Ecuador                      | Ingresos: 307<br>Pagos: 188, 133, 34, 26              | 0,8%         | Empleados: 1.083<br>Proveedores adjudicatarios: 430 (80,2%)<br>Total Accesos: 3.212     |
| EEUU + Puerto Rico           | Ingresos: 103<br>Pagos: 38, 6, 2, 31                  | 0,0%         | Empleados: 810<br>Proveedores adjudicatarios: 245 (71,8%)<br>Total Accesos: n.a.        |
| México                       | Ingresos: 1.776<br>Pagos: 929, 354, 37, 180           | 0,2%         | Empleados: 17.768<br>Proveedores adjudicatarios: 1.153 (92,1%)<br>Total Accesos: 15.464 |
| Perú                         | Ingresos: 1.615<br>Pagos: 1.072, 293, 375, 215        | 1,8%         | Empleados: 15.213<br>Proveedores adjudicatarios: 2.083 (87,4%)<br>Total Accesos: 14.983 |
| Uruguay                      | Ingresos: 161<br>Pagos: 141, 23, 3, 9                 | 0,8%         | Empleados: 615<br>Proveedores adjudicatarios: 654 (72,8%)<br>Total Accesos: 1.421       |
| Venezuela                    | Ingresos: 2.819<br>Pagos: 1.239, 310, 718, 166        | 1,2%         | Empleados: 8.089<br>Proveedores adjudicatarios: 1.125 (89,0%)<br>Total Accesos: 11.905  |

■ Ingresos de Telefónica   ■ Volumen de compras adjudicado   ■ Inversiones en CapEx   ■ Aportaciones fiscales   ■ Salarios

- Datos económicos en millones de euros (ingresos, gastos de personal, pago de impuestos, compras e inversiones (CapEx))
- Cifra de ingresos: cifra de ingresos consolidados correspondientes a todas las unidades de negocio de Telefónica en el país.
- Ingresos TEF / PIB: ratio entre los ingresos de Telefónica (aportación del país al consolidado de ingresos del Grupo Telefónica) y el PIB estimado para el país (Fuente FMI).
- Cifras de CapEx en euros corrientes.
- Empleados: empleados directos del Grupo Telefónica en el país (plantilla física a 31 de diciembre de 2008).
- Proveedores: número de proveedores que fueron adjudicados en el país en 2008. El % de proveedores locales representa el % de adjudicaciones realizadas a proveedores domiciliados en el país sobre el total de volumen adjudicado en el país.
- Accesos: equivale al número de accesos fijos + móviles + Banda Ancha + TV de pago (unidad en miles).

Telefónica aprobó nuevas normativas para el desarrollo de sus Principios de Actuación, en los que formó hasta 60.219 empleados<sup>1</sup>

Durante el ejercicio, se aprobaron sendas políticas sobre Protección de Datos y Gestión de Riesgos; y se acordaron las líneas básicas para el desarrollo de la normativa para el fomento de la integración laboral de personas con discapacidad.

En 2008, los canales de los Principios de Actuación recibieron 169 comunicaciones de los empleados. Además, como consecuencia de las investigaciones llevadas a cabo por posibles inobservancias de los Principios, se llevaron a cabo 358 acciones disciplinarias.

## Normativas

- 1 Extensión de los Principios a la Cadena de Suministro  
Contratación a Proveedores Sociales
- 2 Integración Laboral de Personas con Discapacidad\*
- 3 Requisitos Mínimos Ambientales\*\*
- 4 Gestión de Riesgos
- 5 Protección de Datos de Carácter Personal
- 6 Provisión de Contenidos para Adultos

\* En desarrollo

\*\* Integrados en el nuevo Sistema de Gestión Ambiental

## Cultura y gestión

Telefónica trata de consolidar una nueva cultura interna basada en la maximización de sus Principios de Actuación.

Los Principios de Actuación son el código ético de la Compañía que establece las directrices para la relación con sus grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, accionistas, Administraciones públicas y la sociedad en su conjunto).

Para trasladar los Principios a la actividad diaria, la Compañía desarrolla normativas internas, cuyos objetivos son:

- Definir pautas y criterios generales de actuación para el día a día.
- Apoyar a las áreas directamente implicadas en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés.
- Gestionar los riesgos de reputación, identificando áreas prioritarias de actuación.

Los objetivos de la Compañía en materia de integridad de la gestión buscan asegurar la coherencia de sus actuaciones de modo que, tanto las iniciativas con mayor visibilidad -la acción social y cultural; o los productos y servicios con impacto social, entre otras- como las propias de la gestión interna -incluyendo la formación de sus empleados en los Principios de Actuación y el desarrollo de las necesarias políticas y normativas para la completa implementación de los mismos-, lleven a vincular adecuadamente lo público y lo social con la cuenta de resultados.



## Oficina de Principios de Actuación

Telefónica se apoya en la Oficina de Principios de Actuación para: velar por la implantación y la observancia en toda la organización de su código ético; identificar y fomentar el desarrollo de políticas y normativas; y apoyar tanto a los profesionales como a los proveedores dando respuesta a sus dudas, quejas o alegaciones sobre los Principios de Actuación.

La Oficina, que reporta a la Comisión de RRHH, Reputación y Responsabilidad

Corporativa del Consejo de Administración, está integrada por las áreas corporativas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General y Jurídica, y Secretaría General Técnica de la Presidencia de Telefónica. Además, cuenta con un representante de cada una de las regiones donde está presente el Grupo: España, Latinoamérica y Europa.

La página web de los Principios de Actuación también sirvió como herramienta de difusión interna; recibió 1.430 visitas en 2008 y se registraron 16.500 descargas del folleto informativo del código.

## Despliegue de normativas

La Oficina identificó el pasado año nuevos asuntos que requerían un sustento normativo e impulsó, junto con diferentes áreas de la Compañía, el desarrollo de políticas para la adecuada aplicación y cumplimiento del código ético. Con estas normativas, Telefónica establece estándares que en ocasiones implican ir más allá de la legislación.

En 2008 se aprobaron la política de Gestión de Riesgos y la de Protección de Datos, y se establecieron las bases para el desarrollo de la Normativa de Integración Laboral de Personas con Discapacidad.

### Gestión de Riesgos

Esta política contempla un nuevo modelo de gestión de riesgos, alineado con las mejores prácticas en Control Interno (Informe COSO II y Borrador BS<sup>3</sup> 311002 Código de prácticas para Gestión de Riesgos). El modelo implica la adaptación del existente en la empresa desde el año 2000 y permitirá establecer una metodología común para identificar, evaluar, gestionar y reportar riesgos dentro del Grupo. Así se incluirá una clasificación de riesgos, donde además de los tradicionales de finanzas, crédito u operaciones, constarán los reputacionales.

### Protección de datos

La Política Corporativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal permite a la Compañía establecer las bases para garantizar un nivel adecuado de protección sobre los datos de carácter personal en todas sus empresas, cualquiera que sea el país donde operan e independientemente de su legislación al respecto.

### Políticas futuras

Telefónica tiene previsto desplegar diez políticas en toda su intensidad en los próximos tres años: Protección de la Infancia y la Adolescencia y Uso Responsable de las TIC; Política de Privacidad de Datos; Sistema de Gestión Medioambiental; Cambio Climático y Eficiencia Energética; Inclusión Digital de Colectivos Desfavorecidos (mayores y personas con discapacidad); Diversidad; Responsabilidad en la Cadena de Suministro; Derechos Humanos; Diálogo con Grupos de Interés y Diálogo Social Internacional; Reporte Social y Medioambiental.

## Formación

En 2008, la Compañía continuó apoyándose en el curso *on line* lanzado en 2007 para seguir trasladando a sus empleados los Principios de Actuación. En esta labor, resultó

## Empleados formados sobre los Principios de Actuación



clave la colaboración de las oficinas regionales y locales de los Principios de Actuación en Europa y Latinoamérica. El 1 de marzo de 2009, habían recibido formación cerca del 50% de los empleados.

## Buzón confidencial

Los canales de los Principios de Actuación a disposición de los empleados, recibieron, de forma anónima o personal en 2008, un total de 169 comunicaciones. Las comunicaciones fueron referidas a la interpretación y aplicación de los Principios. Además, como consecuencia de las investigaciones realizadas por posibles inobservancias, se llevaron a cabo 358 intervenciones para afianzar el cumplimiento de los mismos.

1 Empleados formados a 1 de marzo de 2009. Se excluye el personal de teleoperación.

2 Incluye los negocios de Contenidos, *tgestiona* y otros.

3 BS: British Standards. Borrador del documento "Código de prácticas de Gestión de Riesgos" emitido por el British Standards Institution.



## Nuevas iniciativas de comunicación para 2009

En marzo de 2009, Telefónica distribuyó junto con la revista interna, "Somos", su Código Ético. Además, incluyó en este número un reportaje sobre la Oficina de Principios de Actuación para recordar a los profesionales cuál es su labor. Todo ello llegó a 45.000 empleados y se hizo extensivo a los demás a través de la versión *on line* de la publicación.

"Cada pequeña decisión que tomamos puede afectarnos a todos". Éste fue el mensaje elegido a comienzos del nuevo año por Telefónica Latinoamérica para sensibilizar a su equipo directivo sobre la importancia de la formación en los Principios de Actuación.

## Telefónica destinó cerca de 115 millones de euros a acción social y cultural durante el ejercicio 2008

Fundación Telefónica siguió siendo el motor de las iniciativas: invirtió cerca de 70 millones de euros en 3.565 proyectos, que beneficiaron a más de 40 millones de personas.

Proniño escolarizó a 107.602 niños, un 103% más que el año anterior, contribuyendo a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica.

Telefónica está convencida del papel de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la educación y fomentar la igualdad de oportunidades. Éste es, por ello, el eje de sus iniciativas sociales y culturales, a las que dedicó en 2008 cerca de 115 millones de euros, un 23% más que el año anterior, según la metodología internacional LBG, adoptada por la Compañía en 2007 para medir y evaluar mejor su aportación a la comunidad.

Los proyectos se desarrollan a través de:

- Fundación Telefónica, pilar de la acción social y cultural de la Compañía, creada en 1998, y presente en 8 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Venezuela, Con algunos programas, llega a 14 países, incluyendo Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Uruguay.
- Patrocinios sociales y culturales con impacto positivo en la sociedad, el arte y la cultura. En 2008, destinó más de 32 millones de euros a cerca de 170 iniciativas.
- ATAM, la asociación de Telefónica dirigida a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Su modelo de atención integral incluye asesoramiento, ayudas económicas directas y servicios de integración laboral para los socios, un total de 58.226 empleados.
- Telefónica Europa desarrolla actividades sociales centradas, sobre todo, en la juventud y la educación, a las que añade cada año iniciativas sobre salud/discapacidad y medio ambiente.

## Fundación Telefónica\*, con la educación

Fundación Telefónica trata de contribuir al desarrollo social a través de una educación de calidad. Para cumplir sus objetivos, se apoya en entidades educativas, sociales y culturales, públicas y privadas: el pasado año, colaboró con cerca de 270 organizaciones.

La Fundación desarrolla cinco grandes programas transnacionales:

- **EducaRed:** orientado a mejorar la educación mediante las nuevas tecnologías. Su portal EducaRed.net incluye herramientas, contenidos y programas educativos, e instrumentos para el trabajo en colaboración. Con 32,3 millones de visitantes únicos, es un referente en lengua española, presente en

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y, desde 2008, en Venezuela. El programa también desarrolla actividades didácticas presenciales, foros y debates. El pasado año, siguió extendiendo su alcance a través de acuerdos con organismos internacionales y colaborando con Proniño en los 13 países en los que está implantado este programa.

- **Proniño:** su objetivo es contribuir a erradicar el trabajo infantil a través de la protección integral y la escolarización continuada y de calidad de los niños y adolescentes trabajadores. En 2008, escolarizó a 107.602 niños, duplicando por tercer año consecutivo los beneficiarios en Latinoamérica. Durante el ejercicio, se aprovechó la experiencia del modelo EducaRed para facilitar a profesores, alumnos y familias, herramientas

107.602 niños escolarizados por Proniño para contribuir a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica

“Me gradué de Bachiller General el año pasado, fui parte de la primera promoción de bachilleres que cuentan con el apoyo del programa Proniño. (...) Creo que el apoyo que con todas sus limitaciones me dieron mis padres, ha sido mi mayor aliento, ya que en mi familia, somos cinco hermanos; yo soy el mayor y mi hermana menor tiene apenas dieciocho meses... para ella quiero una vida mejor. Quiero luchar por conseguir mi meta, ser Ingeniero Industrial; por ahora, por falta de recursos he empezado a estudiar Técnico en Ingeniería y estoy aplicando para obtener una beca para seguir en la Universidad (...)”.



**David Ernesto Carías Hernández**  
David Ernesto tiene 17 años y se graduó en 2008 como Bachiller General del Centro Escolar Cantón San Lucas, Cuisnahuat, Departamento de Sonsonete (El Salvador).

## Acción Social y Cultural de Telefónica (inversión)

| Metodología LBG desde 2007 - Datos en miles de euros | 2008           | 2007          | 2006          |
|--|----------------|---------------|---------------|
| Fundación Telefónica                                 | 69.205         | 51.054        | 33.015        |
| Patrocinios sociales y culturales                    | 32.422         | 28.988        | 1.608         |
| ATAM   | 9.174          | 9.069         | 8.911         |
| Actividades sociales Europa                          | 3.898          | 4.228         | 2.493         |
| <b>Total</b>   | <b>114.700</b> | <b>93.339</b> | <b>46.027</b> |

Nota: 2007 fue el primer año de contabilización de las cifras de ATAM según criterio LBG. Por ello, Telefónica utilizó un criterio conservador, publicando contribuciones de 4,5 millones de euros para 2007. No obstante, en 2008 se ha ampliado el criterio y se ha verificado que los importes publicados en esta tabla están de acuerdo con la metodología LBG.

tecnológicas necesarias para garantizar el acceso a procesos de aprendizaje y enseñanza de calidad. Así, se instalaron en centros educativos Proniño 74 "Aulas Fundación Telefónica" con equipos y conectividad; se lanzó el "Canal EducaRed del Educador Proniño", en el que se desarrollaron 25 módulos de formación, y se implementó el "Servicio de Atención en Tecnología Educativa", para dar a los docentes una atención cualificada y personalizada.

El objetivo de Proniño de cara a 2009 en beneficiar a 120.000 niños, niñas y adolescentes en el eje de protección integral, a los que se sumarán 127.500 nuevos beneficiarios a través de una intervención de tipo socio educativo.

- **Voluntarios Telefónica:** 21.807 empleados participaron en 2008 en el programa de Voluntariado Corporativo. Proniño y las personas en riesgo de exclusión, coparon, un ejercicio más, la mayor parte del tiempo de voluntariado, que fue de 341.109 horas. En 2009, se potenciarán las sinergias entre Proniño y EducaRed, y proyectos como "Vacaciones Solidarias" y "Escuelas Amigas", iniciativa ésta que permitirá a los colegios compartir experiencias a través de la Red. Además, se incorporarán antiguos empleados mayores y se creará el Programa de Voluntariado para Telefónica Europa, donde cerca de 1.000 empleados voluntarios dedicaron casi 6.000 horas a actividades solidarias en 2008.
- **Debate y Conocimiento:** se ocupa de la generación de conocimiento en el entorno de la Sociedad de la Información y de su impacto social. Con sus estudios y proyectos de investigación contribuye a entender mejor aspectos relevantes sobre

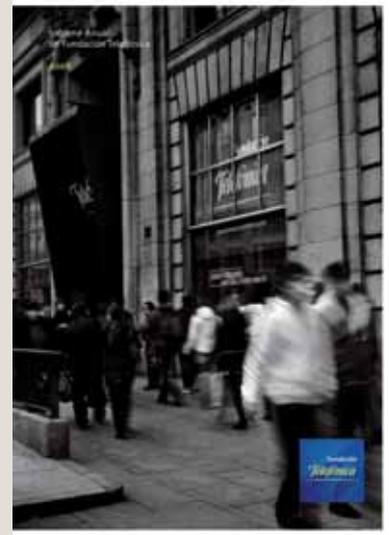
## Personas beneficiadas directamente por Fundación Telefónica

| Área                  | Número de personas 2008 Participantes/beneficiados |
|-----------------------|--|
| EducaRed              | 32.514.635   |
| Proniño*              | 127.655  |
| Voluntarios           | 246.273  |
| Debate y Conocimiento | 766.065  |
| Arte y Tecnología     | 4.748.375  |
| Otros Programas       | 1.845.628  |
| <b>Total</b>          | <b>40.248.631</b>                                  |

\* Niños, niñas y adolescentes beneficiados más docentes, educadores y agentes sociales formados.

las TIC en la actualidad. Además, realiza actividades de análisis y debate, y una intensa labor divulgativa: en 2008, publicó 14 nuevos títulos de la Colección Fundación Telefónica / Ariel. Durante el ejercicio también mejoró su web para ir convirtiéndola en un foro interactivo y potenció la revista "TELOS", con 22 años de trayectoria.

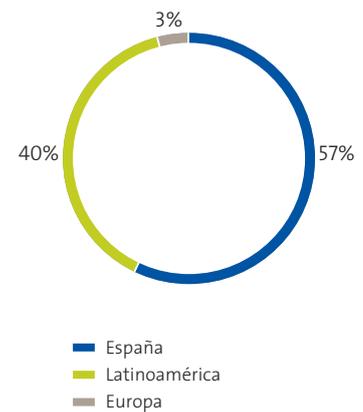
- **Arte y Tecnología:** Fundación Telefónica difunde la cultura y el arte moderno contemporáneo relacionando vanguardia e innovación tecnológica a través de sus colecciones de arte, exposiciones, el certamen VIDA y arsVirtual. Además, gestiona el patrimonio artístico, histórico y tecnológico de Telefónica. En 2008, organizó, en España y Latinoamérica, 31 muestras entre exposiciones temporales, itinerancias y colaboraciones. En total, en las actividades de arte y tecnología de la Fundación participaron 4,7 millones de personas, un 125% más que en 2007.



Fundación Telefónica publica una Memoria Anual con la descripción de sus programas y los avances más significativos del ejercicio. La versión electrónica del Informe Anual 2008 se encuentra en la página web: [www.fundacion.telefonica.com](http://www.fundacion.telefonica.com)

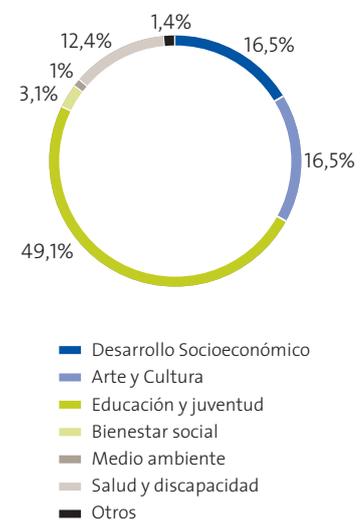
## Acción Social y Cultural por Regiones

Metodología LBG - Datos en porcentaje



## Acción Social y Cultural por Actividad

Metodología LBG - Datos en porcentaje



## El compromiso de Telefónica es reducir un 30%<sup>1</sup> el consumo eléctrico en sus redes en 2015

Potenciar el desarrollo de servicios para mejorar la eficiencia energética de otros sectores es uno de los objetivos principales de la nueva Oficina de Cambio Climático de la Compañía.

En 2008, el Grupo redujo un 5% el consumo energético en sus redes.

Telefónica publica un suplemento especial 2008 sobre Medio Ambiente y Cambio Climático. La versión electrónica está en [www.telefonica.com/rco8/medioambiente](http://www.telefonica.com/rco8/medioambiente)

### Estrategia, Gestión y Organización

Para Telefónica, la lucha contra el cambio climático no sólo es un elemento más de la política ambiental o de Responsabilidad Corporativa, sino un reto que afronta por razones de economía y de eficiencia, y una nueva fuente de oportunidades de negocio, pudiendo así contribuir a reforzar su posición competitiva en un entorno global.

2008 fue un año clave en este sentido: el 26 de junio, el Presidente de la Compañía, César Alierta, anunció en la Exposición Universal de Zaragoza, la creación de una Oficina de Cambio Climático y el establecimiento de un objetivo de reducción de consumo energético del Grupo.

Esta Oficina, impulsada desde la Dirección de Transformación y la Secretaría General de la Presidencia, es la encargada de asegurar la reducción de consumo energético y de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) propias de la actividad de la Compañía; de potenciar el desarrollo de servicios que permitan ser más eficientes a los clientes y a otros sectores; y de posicionar a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como parte de la solución al cambio climático.

Dado el carácter global y transversal del proyecto de Cambio Climático, la Oficina cuenta con 5 ejes de actuación liderados por el máximo responsable de cada línea de actuación: Operaciones, Proveedores, Empleados, Clientes y Sociedad. Esta estructura funcional hace que sea más ágil la implantación de los proyectos, además de confluir de forma natural las estrategias institucionales, operativas y de negocio.

### Objetivo: reducción de Consumo y Emisiones

En 2008, Telefónica adquirió el compromiso de reducir en 2015 el 30%<sup>1</sup> del consumo eléctrico de la red y en un 10%<sup>2</sup> el de sus oficinas. Esto disminuirá considerablemente las emisiones directas e indirectas de la Compañía a nivel mundial. Para el cálculo de estas emisiones Telefónica dispone desde 2007 de una metodología interna basada en el Greenhouse Gas Protocolo y la ISO 14064, de aplicación a toda la Compañía.

Así, Telefónica conoce las emisiones de GEI controladas directamente por la empresa, denominadas Alcance 1; también las derivadas de su actividad pero generadas por otras entidades (energía eléctrica), denominadas Alcance 2; y por último, como novedad de 2008, también mide las emisiones asociadas a viajes por trabajo, denominadas Alcance 3.

El pasado ejercicio, el consumo eléctrico de Telefónica fue de 4.828<sup>3</sup> GWh, reduciéndose aproximadamente de 41,7<sup>3</sup> a 39,1<sup>3</sup> Kwh/ acceso equivalente<sup>4</sup>.

Para ello, a fecha de publicación de este Informe, se han puesto en marcha más de 70 iniciativas que se desarrollarán a lo largo de 2009 en los diferentes ejes de actuación.

### Eje Operaciones: Tecnología Verde

El eje de operaciones tiene como objetivos convertir a Telefónica en el motor de innovación y desarrollo de proyectos enfocados a fomentar la eficiencia

energética y la reducción de emisiones de GEI en redes y sistemas, y potenciar el uso de energías renovables en las operaciones de la Compañía.

En 2008, se elaboró un Manual de Buenas Prácticas de Eficiencia Energética en redes, donde se recogieron más de medio centenar de iniciativas evaluadas y probadas como actuaciones de rápida implementación. Entre ellas, cabe destacar la revisión de umbrales de temperatura para climatización; la optimización de la demanda contratada; o la adecuación del factor potencia. Del mismo modo, otras actividades están incluidas en planes de desarrollo para los siguientes años.

Además, se puso en marcha un equipo de trabajo "Green IT" o "Informática Verde" que tiene como objetivo reducir los consumos energéticos en los puestos de trabajo de Telefónica así como en los Centros de Procesamiento de Datos (CPDs). Este grupo trabaja en varios proyectos entre los que destaca la renovación de equipos informáticos con consumos energéticos eficientes.

### Energías renovables

Kwh

|   |             |
|---|-------------|
| Autogeneración red móvil y fija             | 6.523.362   |
| Compra de energía renovable                 | 530.839.323 |
| Venta al mercado eléctrico                  | 3.300.000   |
| Nº de instalaciones con energías renovables | 1.636       |

**Toneladas de CO2 evitadas 217.073**



# Energía y emisiones de CO<sub>2</sub>

| Gases de Efecto Invernadero                     | Indicador  | Consumos  |           | Toneladas CO <sub>2</sub> |                  |
|---|--|-----------|-----------|---------------------------|------------------|
|   |  | 2007      | 2008      | 2007                      | 2008             |
| <b>Alcance - 1 (Emisiones Directas)</b>         |  |           |           | <b>244.526</b>            | <b>122.631</b>   |
| Edificios y red                                 | Consumo de gas natural (miles Nm <sup>3</sup> ) <sup>1</sup>         | 25.936    | 11.036    | 47.531                    | 20.225           |
|   | Consumo gasoleo grupos electrógenos y climatización(m <sup>3</sup> ) | 12.016    | 13.633    | 32.406                    | 36.766           |
| Flotas de Vehículos                             | Consumo combustible en flotas (m <sup>3</sup> ) <sup>2</sup>         | 68.524    | 28.637    | 164.589                   | 65.641           |
| <b>ALCANCE - 2 (Emisiones Indirectas)</b>       |  |           |           | <b>1.428.381</b>          | <b>1.668.269</b> |
| Edificios de Oficina                            | Consumo eléctrico en edificios de oficina (MWh) <sup>3</sup>         | 998.020   | 754.621   | 346.438                   | 288.822          |
| Red   | Consumo eléctrico en redes fijas (MWh)                               | 3.375.908 | 4.074.166 | 1.081.944                 | 1.379.446        |
| <b>ALCANCE - 3 (Otras Emisiones Indirectas)</b> |  |           |           | <b>-</b>                  | <b>27.909</b>    |
| Viajes  | Viajes por trabajo en avión, tren y coche (nº viajes)                | -         | 131.558   | -                         | 27.909           |
| <b>Toneladas totales CO<sub>2</sub></b>         |  |           |           | <b>1.672.907</b>          | <b>1.818.809</b> |

1 Esta variación se debe a las operaciones de Telefónica O2 Reino Unido.

2 La reducción en el consumo podría ser ocasionada por la externalización de servicios o bien por la no disponibilidad de información en los países.

3 El consumo eléctrico en oficinas y en redes presenta variaciones importantes debido a que existe contabilidad de energía compartida en edificios mixtos de las redes de las operaciones fijas. La mayoría de datos reportados por los países para estos consumos se realizan en base a estimaciones que deberán afinarse en el año 2009.

Nota: Los datos de energía serán auditados de forma específica durante el 2009.

## Eje Proveedores: Compras Sostenibles

El objetivo de este eje es implementar políticas y procedimientos para que la Compañía tenga en cuenta criterios de eficiencia energética en sus procesos de compra de productos y servicios.

Así, en 2008, se comenzó a implementar de manera obligatoria en los procesos de compras la variable energética, a través del desarrollo de fichas específicas de información energética de algunas líneas de producto (equipos de red, equipos de climatización y productos informáticos). A lo largo de 2009, se implementará en los equipos dirigidos a clientes, y será una variable a tener en cuenta en la comparativa de ofertas. Entre los atributos se tienen en cuenta consumos energéticos promedio, en modo *stand by* o en potencia máxima.

## Eje Empleados: Sensibilización y Compromiso

La Oficina se ha planteado dos metas vinculadas entre sí: reducir los consumos energéticos en las actividades diarias de los profesionales de Telefónica, y fomentar la cultura del cambio climático y la eficiencia energética.

Para ello, durante el pasado año, Telefónica continuó impulsando nuevos modos de trabajo a través de la movilidad, como el teletrabajo.

De hecho, al cierre de 2008, 2.849<sup>6</sup> empleados operaban bajo la modalidad de

teletrabajo, y 5.420<sup>6</sup> bajo otras formas de movilidad. En el año 2009, se valorarán en términos de emisiones de CO<sub>2</sub>.

## Eje Clientes: Economía Eficiente

El objetivo de este eje se centra en comercializar soluciones TIC que permitan reducir las emisiones de GEI asociadas a los productos y servicios de Telefónica. Su implicación directa con el negocio de la Compañía convierte a este eje en uno de los más importantes de la Oficina de Cambio Climático. No en vano el mayor logro de las TIC será aumentar la eficiencia energética en otros sectores, una oportunidad que podría dar lugar a un ahorro de carbono cinco veces mayor que las emisiones totales de todo el sector de las TIC en 2020<sup>5</sup>.

En 2008, Telefónica desarrolló varias iniciativas para proporcionar soluciones eficientes a sus clientes, tales como la telepresencia; el *Hogar Conectado*, solución orientada a facilitar el teletrabajo; el servicio *Inmótica de Eficiencia Energética*, y otras herramientas orientadas a la prevención y la monitorización de desastres climáticos.

En paralelo, la Compañía impulsó la comercialización de equipos más eficientes: lanzó en España el *Nokia 3110 Evolve*, el primer teléfono de material reciclado de bajo consumo energético, con 17.262 unidades vendidas en cinco meses; y presentó el *Cargador Universal*,

que ya ha llegado a 5.000 clientes del Reino Unido con un ahorro energético individual de 2,8 kWh al año. En 2009, el objetivo es ampliar la oferta de este tipo de productos y continuar contribuyendo a paliar el cambio climático.

## Eje Sociedad: Posicionamiento

Este eje tiene como objetivo principal reforzar el posicionamiento público de Telefónica y del sector como claves para la lucha contra el cambio climático. Así, a lo largo de 2008, se desarrollaron numerosas iniciativas con diversas asociaciones, tales como UIT, GeSI o ETNO. En este sentido, cabe destacar la publicación del Informe "Smart 2020: Hacia la economía con niveles bajos de carbono en la era de la información" por GeSI y Climate Group, que revela el importante potencial de la industria de las TIC en la reducción de las emisiones de GEI.

También en 2008, Telefónica participó activamente en la campaña "Plantemos para el Planeta", del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), destinando el 1% de todos los ingresos generados en la carrera musical de los grupos nacidos bajo el paraguas del sello *Espacio Movistar*. Además, la Compañía suscribió a final de año, un convenio de colaboración con WWF cuyo objetivo es la sensibilización y divulgación entre clientes y empleados de la importancia del ahorro energético y la lucha contra el cambio climático.

1 Kwh/ acceso equivalente.

2 Kwh/ n° de empleados.

3 Los datos de energía serán auditados de forma específica durante el 2009.

4 Acceso Equivalente: término de accesos fijos y móviles en base a su consumo energético relativo.

5 Climate Group y GeSI (2008): "SMART 2020: Hacia la economía con niveles bajos de carbono en la era de la información".

6 Estos datos no incluyen Atento.

# Estrategia





OFF

11:30  
Jueves, Octubre 9



HOTEL

## El objetivo de Telefónica es ser líder del sector en el nuevo entorno digital

**Para el Grupo, el liderazgo implica ser la empresa que más crece; una referencia en excelencia operativa; una multinacional que remunera competitivamente al accionista; la Compañía que ofrece la mayor satisfacción a los clientes en todos los mercados; el mejor lugar para trabajar, y una empresa que contribuye a la sostenibilidad y desarrollo de los países en los que está presente.**

Las comunicaciones se han convertido en algo esencial en la vida de las personas y la demanda continuará creciendo. Se calcula que el tráfico de datos aumentará exponencialmente, lo que implica importantes oportunidades para aumentar los ingresos aprovechando las fortalezas y capacidades de la Compañía.

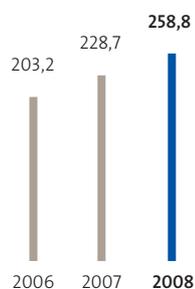
### Fortalezas y ventajas competitivas

#### Capacidad para crecer sólidamente en un entorno difícil

En el ejercicio 2008, los ingresos de Telefónica se situaron en 57.946 millones de euros, lo que en términos orgánicos ex-plusvalías<sup>1</sup> supone un aumento del 6,9%. Este crecimiento se dio además con una mejora de la eficiencia.

### Evolución de accesos de Telefónica

Millones



#### Cumplimiento de compromisos

La Compañía volvió a cumplir sus objetivos en 2008 por sexto año consecutivo, aumentando un 10,6% el OIBDA, que se situó en 22.919 millones de euros, y mejorando un 20,4% el resultado operativo, hasta 13.873 millones de euros<sup>2</sup>.

#### Desarrollo de la oferta comercial:

- Incremento de accesos y paquetes: Telefónica cerró 2008 con 259 millones de accesos de clientes, frente a los 228 de 2007. En esta evolución destaca la creciente adopción de ofertas de servicios paquetizadas.
- Impulso en servicios (TV y TI): entre los hitos de 2008 en este ámbito cabe destacar el lanzamiento en Venezuela del servicio de televisión de pago *movistar TV digital*; la ampliación, hasta 70, de los canales de *Cable Mágico*, de Perú; y la creación de la sociedad Media Networks para prestar a los operadores servicios mayoristas de TV satelital. Asimismo, Telefónica desarrolló un prototipo de plataforma de vídeo bajo demanda en 3D para *Imagenio*; impulsó la expansión de Terra TV y de la televisión en el móvil; y siguió captando clientes de TV de pago en República Checa.
- Avance en el segmento de las multinacionales: el contrato de Telefónica con Deutsche Post World Net, que opera bajo la marca DHL, representa un importante avance de la Compañía en

el mercado empresarial multinacional y muestra su capacidad de ofrecer comunicaciones integradas a empresas líderes a escala mundial. Para aprovecharla al máximo, Telefónica ha creado un área que se encargará de diseñar la estrategia global de soluciones para este segmento.

#### Más colaboración con terceros

Las alianzas sobre contenidos y los acuerdos con firmas como Nokia; con *"Internet players"* (Facebook, Google, YouTube, MSN, etc.); con Microsoft para potenciar la oferta comercial conjunta en todo el mundo o con Huawei, proveedor líder en las redes de siguiente generación, para crear un centro de innovación en España, son sólo algunos de los ejemplos de colaboración de 2008.

#### Mayor nivel de integración

En el pasado ejercicio, se dieron avances significativos en la integración de los negocios móvil y fijo, tanto en el plano organizativo como en el ámbito comercial, aprovechando así sinergias.

#### Escala y diversidad

La presencia en 25 países con 257.000 empleados de diferentes nacionalidades y culturas, y el perfil diversificado de su negocio (obtiene un 36% de sus ingresos en España; un 38% en Latinoamérica y un 25% Europa) son ventajas competitivas diferenciales para Telefónica.

<sup>1</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007. En ingresos se incluye el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en 2007). En OIBDA se excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos.

<sup>2</sup> Las cifras base de 2007 excluyen Airwave y Endemol e incluyen la consolidación de TVA en octubre-diciembre 2007. Los ingresos de T. España se encuentran ajustados por el nuevo modelo de negocio de los servicios de Telefonía de Uso Público. Como consecuencia, los ingresos del Grupo se encuentran ajustados siguiendo este nuevo modelo. Las cifras de 2008 incluyen TVA, Deltax y Telemig (desde abril de 2008). El CapEx de Telefónica excluye los Programas de Eficiencia Inmobiliaria. Los crecimientos facilitados para los objetivos 2008 asumen tipos de cambio constantes de 2007. En términos de cálculo de objetivos, OIBDA y OI no incluyen ingresos y gastos excepcionales no previsibles en 2007.

## La visión de la Compañía:

**“Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores, basados en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.**



## Visión única para todo el Grupo

En los próximos años, Telefónica seguirá aprovechando sus fortalezas y capacidades para alcanzar una visión que se concreta de modo específico hacia los clientes, los empleados, la sociedad y los accionistas, con el objetivo de dar respuestas adecuadas a cada uno de estos grupos de interés a través de la estrategia planteada hasta 2011.

Los pilares de esta estrategia son la innovación, la transformación y la sostenibilidad. Los Principios de Actuación guían las actuaciones de la Compañía para garantizar una gestión íntegra en el proceso.

## Seis metas para ser líderes

La Compañía ha definido seis metas en cuya consecución trabajará los próximos años para liderar el sector en el nuevo entorno digital:

1. Mayor satisfacción de clientes
2. Mejor lugar para trabajar
3. Más crecimiento
4. Referente en excelencia operativa
5. Remuneración competitiva al accionista
6. Contribución a la sostenibilidad

Para conseguir estas metas, Telefónica está desplegando su nueva estrategia a través de planes regionales adaptados a las particularidades de los negocios –España, Latinoamérica y Europa– y con la mira puesta en estos objetivos para 2011:

1. Ser líder en satisfacción del cliente en todos los países y regiones.
2. Seguir mejorando el Índice de Clima y Compromiso de los empleados del Grupo.

3. Más crecimiento.
4. Ser un referente en excelencia operativa.
5. Aumentar 1 euro el retorno a los accionistas (beneficio por acción y flujo de caja por acción)<sup>1</sup>.
6. Ser el número uno del ranking<sup>2</sup> como empresa de mejor reputación en cada país.

Del mismo modo, en 2009 la Compañía pondrá foco en cumplir sus compromisos con los inversores y volver a tener los mejores resultados del sector. Telefónica prevé un crecimiento interanual del flujo de caja operativo consolidado (OIBDA-CapEx) del 8% / 11%; y un aumento interanual del OIBDA consolidado del 1% / 3%<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Aumento previsto 2006-2010.

<sup>2</sup> Según el RepTrak™, estudio de reputación basado en la metodología desarrollada por el Reputation Institute y el Foro de Reputación Corporativa.

<sup>3</sup> Las cifras base para el *guidance* 2009 asumen tipos de cambio constantes de 2008 (promedio de 2008). A efectos del cálculo del *guidance*, el OIBDA excluye plusvalías y minusvalías derivadas de la venta de compañías y saneamientos.

## Los pilares de la estrategia de Telefónica: innovación, transformación y sostenibilidad

La innovación debe permitir al Grupo ofrecer soluciones completas de comunicación, información y entretenimiento.

La transformación continuada del negocio tiene como objetivo aumentar la eficiencia y maximizar la caja.

Para aumentar su valor a largo plazo, además de buscar maximizar sus resultados, la Compañía hará hincapié en su desarrollo sostenible, basado también en la satisfacción de los empleados y de los clientes, y en su reputación en los países en los que está presente.

### Innovación

La estrategia de la Compañía de 2009 a 2011 incluye la innovación como palanca para aumentar el volumen de negocio, en un contexto en el que el cliente cambia y aumenta sus exigencias continuamente.

#### Todas las tecnologías

Telefónica se reafirmará como un operador que utiliza todas las tecnologías para llegar al cliente de la mejor forma posible. El reto es aprovechar al máximo las nuevas fuentes de crecimiento de una vida totalmente digital.

#### Foco en las aplicaciones

La estrategia de la multinacional contempla ampliar sus fuentes de ingresos y competir con mayor intensidad en equipamiento de clientes y, sobre todo, en aplicaciones,

aprovechando al máximo las capacidades del móvil como dispositivo de Internet, como producto que tiene oído (micrófono), boca (altavoz), vista (cámara), tacto (pantalla táctil) e inteligencia (sistemas operativos); está localizable y es personal.

Para reforzar la oferta, se centrará en estas prioridades:

1. Simplificar el foco, poniendo énfasis en servicios basados en comunidades y en servicios de comunicación.
2. Crear nuevos servicios pensando en la convergencia de las tres pantallas (la televisión, el PC y el móvil).
3. Tener un interfaz de usuario propio para facilitar la gestión de los desarrollos.

4. Abrir las plataformas y ponerlas a disposición de otras empresas explotando al máximo las posibilidades de colaboración conjunta.

Todo ello estará basado en la red, las plataformas y los sistemas de información.

#### Innovación en colaboración

La Compañía plantea nuevas colaboraciones con otras operadoras, con empresas de dispositivos y firmas de Internet, especialmente para innovar. La idea es seguir multiplicando los socios para que desarrollen nuevas aplicaciones que puedan ser incorporadas a la oferta de Telefónica.

#### El cliente como fuente de inspiración

Para orientar adecuadamente la innovación, Telefónica usará una metodología común, "Experiencia Cliente", que, adaptada a las características de cada país, permita entender mejor a los clientes, personas con estilos de vida cada vez más digitales, crecientemente exigentes y con nuevas necesidades -a los consumidores de hoy en día les gusta estar siempre conectados, compartir información con los demás, son multitarea, selectivos...-. Asimismo, seguirá incorporando la experiencia de usuario en la fase de desarrollo de los servicios.

#### Todas las áreas pueden innovar

La Compañía seguirá fomentando la innovación entre sus propios profesionales a través de diferentes iniciativas que permitan aprovechar al máximo el talento que hay en la organización.

### Ámbito de innovación



## Transformación

En los próximos años, Telefónica prevé acelerar su proceso de transformación para ser más eficiente en sus procesos y actividades. Para ello se han identificado estas claves: agilizar el lanzamiento de los productos y servicios, aprovechar al máximo la escala global, y reducir la complejidad innecesaria.

En concreto, en 2009, quiere conseguir una nueva mejora de la eficiencia, que le ayude a lograr su objetivo de crecimiento interanual de flujo de caja operativo (8% / 11%). Las líneas de acción previstas para conseguirlo son éstas:

- **Mejorar el ratio de eficiencia:** la Compañía reducirá el Opex (gastos operativos) y el CapEx (gastos de capital) para aumentar la eficiencia. De hecho, su estrategia para 2009 apuesta por preservar la alta generación de caja en los mercados con un escenario económico más complejo, capturando al mismo tiempo el potencial de crecimiento en mercados en expansión. Su compromiso para el ejercicio es que la inversión sea inferior a los 7.500 millones de euros (el CapEx consolidado ascendió a 8.401 millones de euros en 2008).
- **Afianzar la gestión multicanal integrada:** para impulsar su proceso de transformación, la Compañía se apoyará en el Modelo de Gestión Multilocal Integrado, que implica el siguiente perfil organizativo:

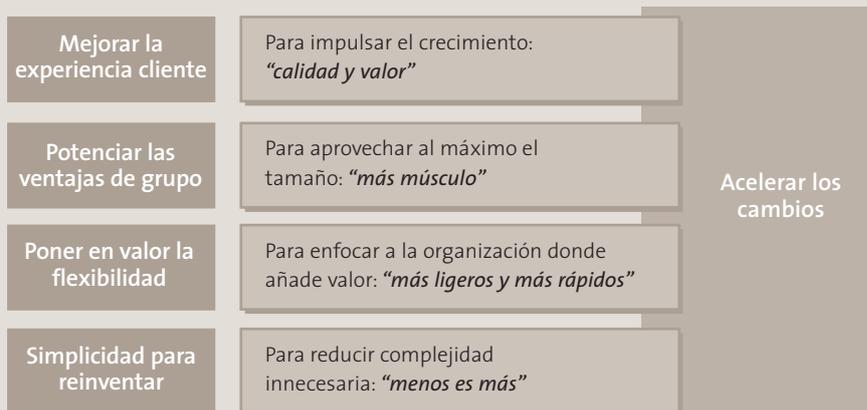
1. Las operaciones locales trabajarán de modo más homogéneo. En lo que se refiere a los clientes usarán la metodología "Experiencia Cliente" adaptada a sus especificaciones locales. En el plano comercial, evolucionarán hacia canales unificados para plantear a los clientes una oferta integrada. Y, en cuanto a la producción, la integración será plena (servicios compartidos, coinversión, redes y sistemas únicos, etc.).
2. Las unidades regionales reforzarán su labor de apoyo y buscarán nuevas sinergias.
3. En 2008, se pasó de un Centro Corporativo coordinador a un Centro Corporativo más

comprometido con las unidades de negocio, que desarrollará productos y servicios, y que se plantea objetivos de reducción de costes en dos frentes: innovación (para contribuir al aumento de los ingresos) y transformación (para incrementar la eficiencia).

- **Aprovechar más la escala:** Telefónica, junto con sus aliados China Netcom e Italia Telecom, suma más de 600 millones de accesos, lo que implica un músculo notable para obtener sinergias. En los próximos años aprovechará esta dimensión para lograr ahorros en las compras, intercambiar mejores prácticas, lograr alianzas con "jugadores" clave y captar más oportunidades con contratos globales con multinacionales.
- **Redes de alta velocidad:** además de soportar la oferta, una red adecuada se percibe como la herramienta idónea para incrementar la eficiencia de modo significativo. En este sentido, la prioridad es usar el CapEx de modo inteligente para construir, poco a poco pero sistemáticamente, una red que ofrezca a los clientes el ancho de banda que requieran de una forma dinámica y ajustada a sus necesidades y expectativas de calidad. La idea es que la red tenga, además, movilidad total, en interiores y exteriores, gran capacidad de transporte y de almacenamiento para que soporte la virtualización y el *cloud computing* (tecnología que permite ofrecer servicios de computación a través de Internet).
- **Redes compartidas y acuerdos de colaboración:** el *network sharing* se usará para reducir CapEx; mejorar la eficiencia de los costes de la red, e impulsar la calidad. Esta línea de trabajo será cada vez más relevante a medida que aumenten los costes derivados de los datos móviles.
- **Menos es más:** la nueva estrategia de Telefónica contempla acelerar la simplificación del portafolio de productos y servicios con el objetivo de llegar a tener una oferta única global, y racionalizar el *mix* de canales con una integración para aprovechar más, por ejemplo, el canal *on line*. Del mismo modo, se realizarán nuevos procesos convergentes para desarrollar productos reduciendo el *Time To Market* (Tiempo de Lanzamiento al Mercado). Además, se simplificará la arquitectura de la red.
- **Transformación cultural:** en la organización se trabajará para impulsar una cultura en la que la ejecución eficaz, la calidad y la satisfacción del cliente sean prioritarias.

El planteamiento de la Compañía es aumentar el número de clientes conectados a una red móvil y con acceso a la Banda Ancha e Internet a través de la fibra óptica. Esto permitirá ofrecer a los usuarios una experiencia superior en cuanto a calidad.

### Claves para la transformación



## Sostenibilidad

Telefónica ve en la gestión sostenible una oportunidad para diferenciarse y aumentar su valor a largo plazo (o valor a perpetuidad). Así, además de prestar sus servicios de forma óptima, trata de contribuir al progreso de los países en los que está presente, mejorar su reputación en la sociedad, aumentar la satisfacción de sus clientes y empleados, cuidar el medio ambiente...

### Líderes en satisfacción de los clientes

El objetivo de Telefónica es alcanzar en 2011 la consideración de empresa mejor valorada por los usuarios -frente a los competidores- en todos los mercados en los que está presente.

Para elevar la satisfacción de los clientes, Telefónica se propone ofrecer una adecuada calidad real, mejorar la calidad percibida y llegar a crear vínculos emocionales con ellos. Para ello usará la metodología "Experiencia Cliente", adaptada a las características de cada país. Ésta implica definir compromisos ante los clientes. Un ejemplo concreto es el caso chileno en el que se hizo en 2008 el siguiente ofrecimiento a los clientes de telefonía fija: "Si no cumplo el tiempo de instalación, te doy un mes gratis".

En los últimos años, la Compañía ha hecho un esfuerzo notable de inversión en redes y sistemas, y ha dedicado un volumen considerable de Opex a mejorar la atención al cliente a través de procesos de mantenimiento, atención comercial... Además de continuar en esta línea, se han iniciado acciones dirigidas a:

- Identificar las causas de insatisfacción de los clientes, prestando especial atención a aquéllos que se muestran insatisfechos con la atención recibida en el call center y hacerlo proactivamente para intentar resolver su reclamación cuanto antes, mantenerles informados de cómo van las gestiones...
- Simplificar la relación con los clientes con facturas más claras; servicios sencillos; respuestas rápidas a través de los call centers; trato amable y confiable en las tiendas...

- Impulsar la transformación cultural de la organización, involucrando a todos los empleados. Para ello, en distintas operadoras se han establecido programas de rotación de todos los empleados por departamentos de *back* y *front office* para conocer de primera mano las necesidades de los clientes.

### El mejor lugar para trabajar en todas las regiones

Hay una correlación entre el éxito de las empresas y la satisfacción de los empleados. Por ello, para impulsar el clima laboral y el compromiso de sus profesionales, Telefónica ha definido cuatro ejes prioritarios hasta 2011: ofrecer a los empleados una experiencia de vida laboral óptima para convertirlos en "embajadores de la Compañía"; consolidar una cultura de alto desempeño; fomentar el orgullo de pertenencia a una compañía internacional; y compartir el talento global.

En 2008, mejoró el Índice de Clima y Compromiso -se situó en el 69%-. De cara a 2011, el objetivo es incrementar el índice como "constructor" de las siguientes dimensiones: liderazgo ("Los líderes con los que trabajo me motivan"); talento ("Soy



El equipo de Chile en los talleres "Inspira", realizados para fomentar la orientación al cliente.

dueño de mi propio desarrollo y de mi carrera"); cultura ("Siempre pienso en nuestros clientes"); compensación ("Recibo compensación y reconocimiento justos"); y vinculación a la marca y compromiso ("Estoy orgulloso de formar parte de Telefónica"). El incremento de dicho índice llevará a que Telefónica sea en 2011 el mejor lugar para trabajar en todas las regiones siguiendo la metodología "Great Place to Work®".

Las herramientas que la Compañía implantó o afianzó en 2008 para contribuir a este

## Indicadores para una gestión sostenible

Telefónica, además de usar los tradicionales indicadores económicos (ingresos por usuario, cifra de negocio, beneficio, etcétera), utiliza los siguientes parámetros para medir y evaluar su desempeño:

- **Clientes:** el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) muestra, en una escala de 0 a 10, el grado de satisfacción de los usuarios con la Compañía en general y en relación tanto a sus expectativas como a su ideal de empresa.
- **Empleados:** el Índice de Clima y Compromiso (ICC) es el promedio de respuestas favorables ("de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") a las 33 preguntas de la encuesta anual de Clima

y Compromiso, que se dirige a todos los empleados de Telefónica para medir su grado de compromiso emocional y racional con la Compañía. El modelo está basado en las 5 dimensiones con un impacto mayor en el compromiso de los empleados en diferentes organizaciones según estudios realizados por el Corporate Leadership Council (CLC): liderazgo, imagen/orgullo, trabajo diario, desarrollo y cliente.

La metodología "Great Place to Work®", que evalúa la calidad del entorno de trabajo según estas dimensiones: credibilidad, respeto, trato justo, orgullo y compañerismo.

- **Sociedad:** el RepTrak™ Index explica cómo es la reputación de la Compañía según 7 dimensiones y 26 atributos ponderados, identificando fortalezas y debilidades.

objetivo son el nuevo modelo de liderazgo, lanzado recientemente para dar en España, Latinoamérica y Europa una visión común; la Universidad Corporativa, que inaugurará su nuevo campus en 2009; y la plataforma de *e-learning* a+, renovada para facilitar su uso y con una oferta de 1.200 cursos para todos los empleados. A ello se sumarán nuevas iniciativas de compensación, diversidad, sucesión y carrera internacional, entre otros temas.

### La compañía de telecomunicaciones más admirada en la sociedad

Telefónica está convencida de que la percepción que la sociedad tiene sobre su sector y sobre la Compañía (reputación pública) impacta en el negocio y en su desarrollo. Por ello, ha establecido las siguientes prioridades:

- **Mejorar la percepción de los demás:** Telefónica opera en un mercado próximo a los 2.440 millones de personas. Para medir su percepción pública, utiliza la metodología RepTrak™, desarrollada por el Reputation Institute y el Foro de Reputación Corporativa<sup>1</sup>.

Esta metodología le ha permitido identificar los aspectos que más le impactan -“Calidad de Productos”; “Ciudadanía”; “Trabajo” e “Integridad”- e identificar las dimensiones en las que debe centrar sus esfuerzos en 2009: la “Oferta” (todo lo que tiene que ver con los productos y servicios y la satisfacción de los clientes) y la “Integridad” (gestión íntegra y transparente).

El objetivo de la Compañía es ser percibida como la empresa del sector más admirada o la segunda más admirada en todas las sociedades en las que opera en 2011.

- **Gestión responsable:** en 2008, Telefónica renovó su presencia en el Dow Jones Sustainability Index con la calificación de 81,4 (su objetivo es ser *best in class* en 2011 en el sector de telecomunicaciones); en FTSE4Good y FTSE4Good Ibx; y obtuvo calificaciones positivas de los principales analistas de inversión socialmente responsable (ISR): SAM (DJSI), EIRIS (FTSE4Good), VIAGEO, KEPLER, F&C Investments y Citi Investment Research.

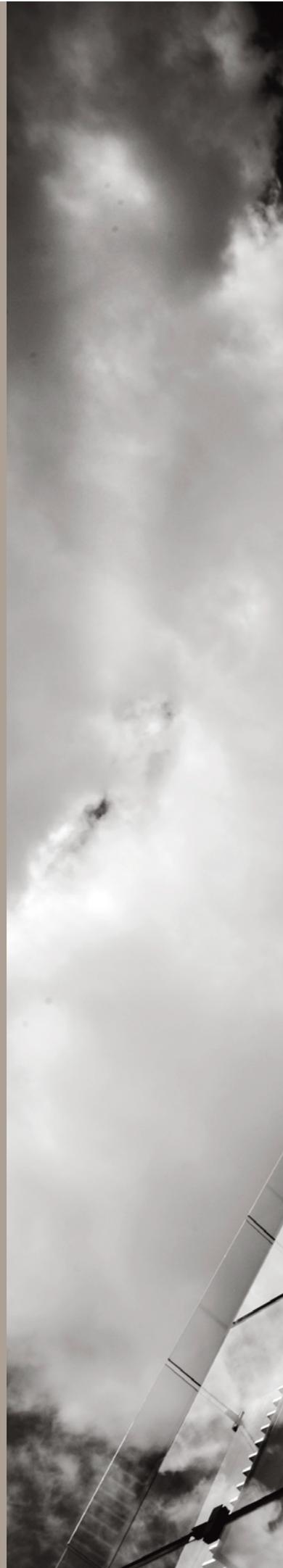
- **5 pasos para la gestión del impacto social:** la Compañía gestiona su impacto en la sociedad poniendo énfasis en 5 pasos:

1. Hacer bien su trabajo como empresa de telecomunicaciones, es decir, buscar la excelencia en el negocio.
2. Iniciativas para procurar una gestión íntegra y transparente, a partir de sus Principios de Actuación o código ético. Al cierre de 2008, la Compañía había formado a más de 62.000 profesionales en estos Principios. Durante el ejercicio lanzó normativas internas sobre Protección de Datos y Gestión de Riesgos; y se acordaron las líneas básicas para el desarrollo de la Normativa para el Fomento de la Integración Laboral de Personas con Discapacidad.
3. Maximizar el impacto positivo de las telecomunicaciones fomentando la inclusión digital -en 2008, Telefónica realizó más de 60 proyectos dirigidos a reducir las brechas digitales (geográfica, económica y de capacitación)-, o con soluciones para fomentar la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente.
4. Maximizar la acción social y cultural. En 2008, invirtió cerca de 115 millones de euros en esta actividad, y más de 100.000 niños fueron escolarizados a través del programa Proniño.
5. Transparencia en la comunicación. En 2008, la Compañía creó grupos de diálogo y publicó 14 Informes de RC en 17 países.

<sup>1</sup> El Foro de Reputación Corporativa (fRC) es un lugar de encuentro, análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de la reputación corporativa, fundado en septiembre de 2002. En la actualidad, está integrado por Agbar, BBVA, Repsol YPF, Telefónica, Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, Renfe y Metro de Madrid.



# Resultados





# Principales Aspectos Destacados

- **Telefónica cierra el ejercicio 2008 con unos sólidos resultados, apoyados en el importante crecimiento orgánico de las operaciones y en la alta capacidad de gestión de la Compañía:**
  - El número total de accesos se incrementa un 13,2% respecto a 2007 y se sitúa en torno a 259 millones en diciembre de 2008, impulsado por los fuertes crecimientos registrados en telefonía móvil (+16,6%), Banda Ancha (+20,9%) y TV de pago (+29,7%).
  - En términos reportados, los ingresos se incrementan un 2,7%, mientras que el OIBDA y el OI crecen un 0,4% y un 3,6%, respectivamente.
  - En términos orgánicos ex-plusvalías<sup>1</sup> se observa una aceleración en las tasas de crecimiento desde ingresos a resultado operativo: ingresos +6,9%, OIBDA +14,7%, y OI +28,7%. Los ingresos mantienen el ritmo de crecimiento de los primeros nueve meses del año (+7,0%), mientras que el OIBDA y el OI amplían el diferencial de crecimiento respecto a septiembre en 4,9 p.p. y 10,7 p.p., respectivamente.
- **El beneficio neto en 2008 alcanza los 7.592 millones de euros, con un crecimiento interanual del 38,0% en términos comparables<sup>2</sup>. El beneficio neto básico por acción se sitúa en 1,63 euros en 2008, un 41,4% superior al del año 2007 en términos comparables<sup>2</sup>.**
- **El continuo enfoque de la Compañía en 2008 en maximizar la eficiencia y la generación de caja en un entorno de fuerte actividad comercial e importante esfuerzo inversor para expandir sus redes, se traduce en un flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx) de 14.519 millones de euros:**
  - El crecimiento interanual del flujo de caja operativo alcanza el 20,2% en términos orgánicos ex-plusvalías<sup>1</sup>, tasa superior en 13,3 p.p. a la de los ingresos.
  - El flujo de caja por acción se sitúa en 1,97 euros en 2008, frente a 1,86 euros en el ejercicio anterior.
- **En 2008 Telefónica ha destinado el 69% del flujo libre de caja generado en el ejercicio a remunerar a sus accionistas equivalente al 10% de la capitalización bursátil<sup>3</sup> de la Compañía.**
- **Telefónica mantiene su fortaleza financiera, con un ratio de deuda financiera neta más compromisos sobre OIBDA de 2,0 veces al cierre de 2008, en el límite inferior del rango marcado como objetivo por la Compañía (2-2,5 veces).**
- **Un año más, Telefónica alcanza todos los objetivos anunciados para el Grupo, poniendo en valor la alta diversificación de sus operaciones.** De acuerdo con los criterios aplicados para la fijación de los objetivos financieros de 2008<sup>4</sup>, **los crecimientos de todas las partidas de la cuenta de resultados se encuentran en la parte alta o por encima de los rangos anunciados al mercado:**
  - el crecimiento de los ingresos se sitúa en el 7,3%, frente al rango comunicado del 6%-8%;
  - el OIBDA se incrementa un 10,6%, frente al rango anunciado del 7,5%-11%;
  - el OI aumenta un 20,4%, superando el rango fijado del 13%-19%;
  - la inversión (CapEx) se sitúa en 8.544 millones de euros, frente a un objetivo de alrededor de 8.600 millones de euros.

<sup>1</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007. En ingresos se incluye el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de Telefonía de Uso Público (-147,4 millones de euros en 2007). En OIBDA y OI se excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos.

<sup>2</sup> Excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos, así como la participación del Grupo Telefónica en el saneamiento que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado, a su vez, sobre su participación en Telecom Italia.

<sup>3</sup> Capitalización de mercado a 25 de febrero de 2009.

<sup>4</sup> Las cifras base de 2007 excluyen Airwave y Endemol e incluyen la consolidación de TVA en octubre-diciembre 2007. Los ingresos de T. España se encuentran ajustados por el nuevo modelo de negocio de los servicios de Telefonía de Uso Público. Como consecuencia, los ingresos del Grupo se encuentran ajustados siguiendo este nuevo modelo. Las cifras de 2008 incluyen TVA, Deltax y Telemig (desde abril de 2008). El CapEx de Telefónica excluye los Programas de Eficiencia Inmobiliaria. Los crecimientos facilitados para los objetivos 2008 asumen tipos de cambio constantes de 2007. En términos de cálculo de objetivos, OIBDA y OI no incluyen ingresos y gastos excepcionales no previsibles en 2007.

- La Compañía anuncia sus perspectivas de crecimiento<sup>5</sup> para el ejercicio 2009, que reflejan la capacidad de Telefónica para gestionar con flexibilidad sus gastos e inversión en el entorno económico actual. La estrategia de la Compañía en 2009 apuesta por preservar la alta generación de caja en los mercados con un escenario económico más complejo, capturando al mismo tiempo el potencial de crecimiento en mercados en expansión. Telefónica prevé:

- Un importante crecimiento interanual del flujo de caja operativo consolidado (OIBDA-CapEx), en el rango de +8%/+11%;
- Un aumento interanual del OIBDA consolidado en el rango de +1%/+3%;
- Crecimiento de los ingresos consolidados;
- Una inversión inferior a los 7.500 millones de euros.

- **Bases 2008 para Objetivos Financieros:**

- Flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx): 14.201 millones de euros;
- OIBDA consolidado: 22.602 millones de euros;
- Ingresos consolidados: 57.946 millones de euros;
- CapEx consolidado: 8.401 millones de euros.

- **Las perspectivas de una fuerte generación de caja en el año 2009 han permitido anunciar a la Compañía su propuesta de distribuir a sus accionistas en forma de dividendo 1,15 euros por acción con cargo al ejercicio 2009, lo que supone un incremento del 15% respecto**

al dividendo a pagar con cargo a los resultados del ejercicio 2008 (1 euro/acción). Esta propuesta confirma el compromiso de Telefónica de priorizar la remuneración al accionista en el uso de la caja e incrementar progresivamente el dividendo por acción.

- La Compañía mantiene su objetivo de alcanzar un beneficio neto por acción (BPA)<sup>6</sup> de 2,304 euros y un flujo de caja por acción (FCFA)<sup>7</sup> de 2,87 euros en 2010.
- En un ejercicio de análisis de sensibilidad a los cambios en el entorno de operaciones, y que refleja un escenario extremo para la Compañía (extrapolando la fuerte depreciación de algunas de las divisas respecto al euro y el deterioro actual del escenario económico) en 2010, el BPA<sup>6</sup> se situaría en 2,10 euros y el FCFA<sup>7</sup> alcanzaría los 2,50 euros.

## Telefónica España:

- La Compañía mantiene su fortaleza competitiva en el mercado, con 47,3 millones de accesos (+2,0% interanual):
  - En el mercado de **Banda Ancha Telefónica mantiene su liderazgo**, con una cuota de mercado estimada en torno al 57%. El número de accesos minoristas a Internet de Banda Ancha supera los 5,2 millones (+13,7% interanual), con una **sólida evolución del ARPU de Banda Ancha** en el conjunto del año (-3,9% interanual).
  - Los **clientes de TV de pago superan los 612.000**, un 19,8% más que en diciembre de 2007, incrementándose la cuota de mercado estimada hasta el 14%.
  - En un mercado de alta penetración, Telefónica presenta un **importante crecimiento de su base de clientes**

móviles de contrato del 6,8%, impulsando la base de clientes total hasta superar los 23,6 millones de líneas (+3,4% interanual).

- En un entorno económico adverso, **los resultados económico-financieros de la Compañía en 2008 muestran las eficiencias alcanzadas y una gestión enfocada en preservar los márgenes y la generación de caja:**

- En términos comparables<sup>8</sup> los ingresos crecen un 1,5% en el año, frente al objetivo de crecimiento del 2,0% al 3,5%, reflejando fundamentalmente la ralentización del mercado en su conjunto y el menor consumo en algunos segmentos del mercado. Destacan los mayores ingresos de Internet y Banda Ancha en el negocio fijo (+8,7%), y el significativo aumento de los ingresos de conectividad móvil (+65,2% respecto a 2007), que se traducen en un incremento de los ingresos de datos móviles del 14,8%.
- El OIBDA muestra un incremento del 8,9% respecto al ejercicio 2007, con una expansión del margen de 3,7 p.p. hasta el 49,4%, alcanzándose los objetivos de crecimiento anunciados, a pesar de la presión en ingresos. Así, el crecimiento del OIBDA según los criterios definidos para la fijación de objetivos se sitúa en el 7,0%, dentro del rango anunciado del 6% - 8%.
- El flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx) se incrementa un 14,3% frente a 2007, mostrando la capacidad de la Compañía para gestionar su inversión, y alcanza los 8.077 millones de euros en el conjunto del año 2008.

<sup>5</sup> Las cifras base de 2008 excluyen el impacto derivado de las ventas de activos (143 millones de euros de plusvalía derivada de la venta de Sogecable y 174 millones de euros de aplicación de provisiones dotadas en T. Europa para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no materializado) e incluye 9 meses de consolidación de Telemig. Las cifras base para el guidance 2009 asumen tipos de cambio constantes de 2008 (promedio de 2008). A efectos del cálculo del guidance, el OIBDA excluye plusvalías y minusvalías derivadas de la venta de compañías y saneamientos. El CapEx del Grupo Telefónica excluye los Programas de Eficiencia Inmobiliaria de Telefónica España e inversiones en espectro.

<sup>6</sup> Beneficio por acción publicado.

<sup>7</sup> Flujo de caja por acción disponible para remunerar a los accionistas de Telefónica, S.A., proteger los índices de solvencia y mantener la flexibilidad estratégica.

<sup>8</sup> Incluyendo el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en enero-diciembre 2007).

# Principales Aspectos Destacados

## Telefónica Latinoamérica:

- **Telefónica Latinoamérica cierra el año 2008 con unos sólidos resultados comerciales, impulsados por el fuerte dinamismo del mercado de telecomunicaciones en la región, que en el cuarto trimestre del año ha continuado mostrando un notable crecimiento:**

- Telefónica Latinoamérica amplía su base de clientes un 18% respecto a 2007, hasta superar los 158 millones en la región.
- La alta actividad comercial en telefonía móvil se traduce en una ganancia neta orgánica<sup>9</sup> en 2008 de 18,9 millones de clientes, impulsada por las mayores altas y la contención del churn, incrementándose la base total de clientes móviles un 18,1% en términos orgánicos<sup>10</sup> hasta alcanzar 123,4 millones de accesos. El ARPU de salida, en moneda constante, crece sólo un 0,9%<sup>11</sup>, a pesar del fuerte aumento del parque de clientes.
- En Banda Ancha la ganancia neta en 2008 supera el millón de accesos, alcanzándose un total de más de 6 millones de accesos (+20,5% interanual), mientras que en TV de pago se superan los 1,5 millones de clientes, y los accesos de telefonía fija se incrementan en un 1,0% respecto a diciembre de 2007. El ingreso promedio por acceso de telefonía fija aumenta un sólido 6,4% en euros constantes.

- **Telefónica Latinoamérica consolida en 2008 su posición como motor de crecimiento del Grupo, superando los objetivos de crecimiento anunciados a principios de año<sup>12</sup>:**

- De acuerdo con los criterios fijados para determinar los objetivos, el crecimiento interanual de los ingresos alcanza el 14,2%, frente a un objetivo del +11%/+14%, mientras que el OIBDA crece un 17,6%, muy por encima del objetivo anunciado de entre +12% y +16%.
- En el conjunto del año se mantiene una fuerte tasa de crecimiento orgánico<sup>13</sup> de los ingresos (+12,9%), registrándose en el cuarto trimestre del año una significativa aceleración en el incremento orgánico del OIBDA<sup>14</sup>, que aumenta un 21,5% en 2008 (+15,6% en los nueve primeros meses del año).
- Telefónica Latinoamérica obtiene en 2008 un flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx) de 4.415 millones de euros, un 21,8% más que en el mismo periodo de 2007 en euros constantes.

## Telefónica Europa:

- **Telefónica Europa aumenta su base de clientes de telefonía móvil en 2,9 millones de líneas en 2008, hasta alcanzar los 41,2 millones al final del año (+7,6% interanual).**

- **Telefónica Europa obtiene unos sólidos resultados financieros en 2008, cumpliendo los objetivos a pesar del empeoramiento del entorno económico:**

- **De acuerdo con los criterios aplicados para la fijación de objetivos anuales, el crecimiento de los ingresos se sitúa en el 5,9%<sup>14</sup> interanual en 2008, dentro del rango de 4%-7% comunicado, y refleja una contribución más equilibrada de los distintos negocios:**

- Telefónica O2 Reino Unido registra un fuerte crecimiento de los ingresos, del 10,6% interanual en moneda local en 2008, con una mejor evolución relativa respecto al conjunto del mercado, apoyada en el mejor churn de contrato y una actividad comercial enfocada alrededor de *Simplicity* y el *iPhone*.
- Telefónica O2 Alemania recupera la senda de crecimiento en ingresos de servicio móvil en el cuarto trimestre del año (+0,7% interanual), en un contexto de mercado muy competitivo. La Compañía cierra el ejercicio con un crecimiento interanual de sus ingresos totales del 1,5%, los cimientos fundamentales del negocio asentados y la introducción en el cuarto trimestre del año de un nuevo enfoque comercial.
- Los negocios de la República Checa, Eslovaquia e Irlanda han sido especialmente activos en el cuarto trimestre del año, reforzando las tendencias de mejora de cara al futuro.
- **De acuerdo con los criterios aplicados para la fijación de objetivos anuales, el OIBDA aumenta un 4,7%<sup>14</sup> en el ejercicio, dentro del rango anunciado de 2%-6%. En 2008, el margen OIBDA alcanza el 29,2%, prácticamente estable respecto a 2007 en términos comparables<sup>15</sup>, gracias a las medidas de eficiencia adoptadas en 2007 y 2008, y a una actividad comercial más enfocada.**
- El flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx) se incrementa un 6,7% interanual en términos comparables<sup>15</sup> pese a las mayores inversiones en Alemania.

<sup>9</sup> Los casi 4 millones de clientes de Telemig incorporados al Grupo en abril de 2008 no se incluyen como ganancia neta del periodo.

<sup>10</sup> Incluyendo los accesos de Telemig en diciembre 2007.

<sup>11</sup> Incluyendo Telemig en abril-diciembre 2007.

<sup>12</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes de 2007. A efectos de cálculo del guidance el OIBDA excluye otros ingresos/gastos no previsibles. En la base de 2007 se incluye la consolidación de TVA en el periodo octubre-diciembre 2007.

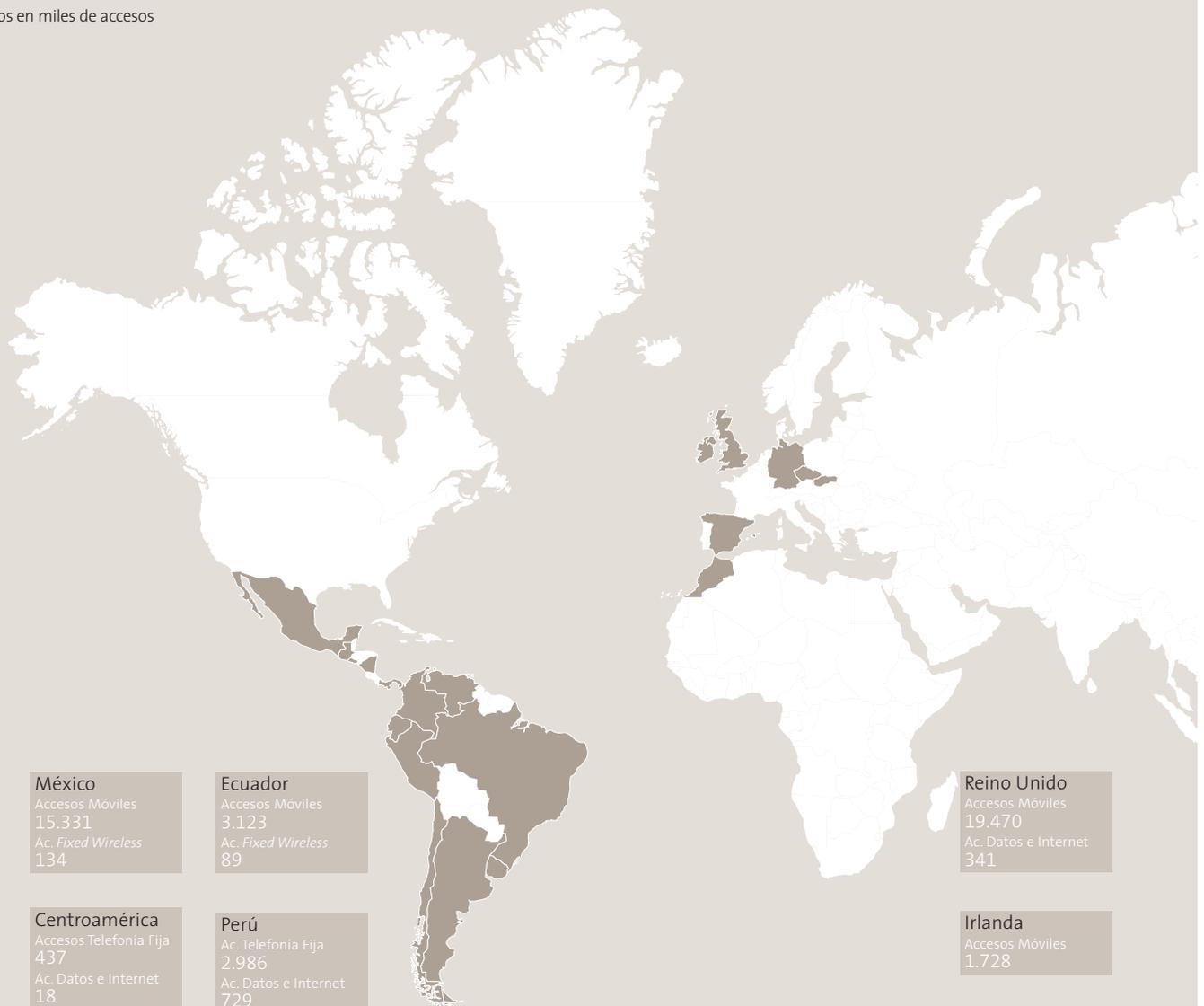
<sup>13</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007.

<sup>14</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes y excluyendo la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007.

<sup>15</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes y excluyendo la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007. Se excluyen, además, la plusvalía por la venta de Airwave en 2007, la venta de inmuebles en la República Checa en 2008, gastos por reestructuración y similares, así como el resultado de aplicar provisiones dotadas para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no se han materializado.

# Tamaño de Mercado

Datos en miles de accesos



**México**  
Accesos Móviles  
15.331  
Ac. Fixed Wireless  
134

**Ecuador**  
Accesos Móviles  
3.123  
Ac. Fixed Wireless  
89

**Reino Unido**  
Accesos Móviles  
19.470  
Ac. Datos e Internet  
341

**Centroamérica**  
Accesos Telefonía Fija  
437  
Ac. Datos e Internet  
18  
Accesos Móviles  
5.702

**Perú**  
Ac. Telefonía Fija  
2.986  
Ac. Datos e Internet  
729  
Ac. Accesos Móviles  
10.613  
Ac. TV de Pago  
654

**Irlanda**  
Accesos Móviles  
1.728

**Venezuela**  
Accesos Móviles  
10.584  
Ac. Fixed Wireless  
1.313  
Ac. TV de Pago  
9

**Brasil**  
Accesos Telefonía Fija  
11.662  
Ac. Datos e Internet  
3.626  
Accesos Móviles  
44.945  
Ac. TV de Pago  
472

**Alemania**  
Accesos Móviles  
14.198  
Ac. Datos e Internet  
215

**Colombia**  
Ac. Telefonía Fija  
2.299  
Ac. Datos e Internet  
396  
Accesos Móviles  
9.963  
Ac. TV de Pago  
142

**Chile**  
Ac. Telefonía Fija  
2.121  
Ac. Datos e Internet  
744  
Accesos Móviles  
6.875  
Ac. TV de Pago  
263

**España**  
Ac. Telefonía Fija  
15.326  
Ac. Datos e Internet  
5.670  
Accesos Móviles  
23.605  
Ac. TV de Pago  
612

**República Checa**  
Ac. Telefonía Fija  
1.893  
Ac. Datos e Internet  
780  
Accesos Móviles  
5.257  
Ac. TV de Pago  
114

**Argentina**  
Ac. Telefonía Fija  
4.603  
Ac. Datos e Internet  
1.284  
Accesos Móviles  
14.830

**Marruecos**  
Accesos Móviles  
7.427  
Ac. Fixed Wireless  
7

**Eslovaquia**  
Accesos Móviles  
455

# Tamaño de Mercado

## Grupo Telefónica Accesos

| Datos no auditados (Miles)             | enero - diciembre |                  | % Var.      |
|--|-------------------|------------------|-------------|
|  | 2008              | 2007             |             |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>255.451,4</b>  | <b>226.119,4</b> | <b>13,0</b> |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 42.930,8          | 43.433,6         | (1,2)       |
| Accesos de datos e internet            | 14.654,3          | 13.156,6         | 11,4        |
| Banda Estrecha                         | 1.997,2           | 2.678,7          | (25,4)      |
| Banda Ancha <sup>2</sup>               | 12.472,1          | 10.320,2         | 20,9        |
| Otros <sup>3</sup>                     | 185,0             | 157,7            | 17,3        |
| Accesos móviles <sup>4</sup>           | 195.598,9         | 167.781,1        | 16,6        |
| TV de Pago                             | 2.267,5           | 1.748,1          | 29,7        |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>3.433,0</b>    | <b>2.624,2</b>   | <b>30,8</b> |
| Bucle Alquilado                        | 1.748,1           | 1.396,5          | 25,2        |
| Bucle Compartido                       | 602,3             | 776,4            | (22,4)      |
| Bucle Desagregado                      | 1.145,8           | 620,1            | 84,8        |
| Mayorista ADSL <sup>5</sup>            | 534,7             | 571,7            | (6,5)       |
| Otros <sup>6</sup>                     | 1.150,1           | 656,0            | 75,3        |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>258.884,4</b>  | <b>228.743,6</b> | <b>13,2</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 ADSL, satélite, fibra óptica, cable modem y circuitos de Banda Ancha.

3 Resto de circuitos minoristas que no son de Banda Ancha.

4 Incluye clientes de Telemig desde abril de 2008.

5 Incluye bucles alquilados por Telefónica Deutschland.

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

### Notas:

- Se incluyen los accesos de Iberbanda desde diciembre de 2006.
- Con efecto 31 de diciembre de 2006 se han reclasificado los accesos del Grupo, incluyéndose dentro de los accesos de telefonía fija la totalidad de los accesos "fixed wireless", cuyos accesos hasta diciembre de 2007 se incluían, dependiendo del país, en el total de accesos móviles o fijos.
- A partir del 1 de enero de 2008 se incluyen TUPs con tecnología inalámbrica en el apartado de "fixed wireless" en accesos de telefonía fija.

# Resultados Consolidados

En un entorno complejo, los sólidos resultados comerciales y financieros del Grupo Telefónica en 2008 demuestran las ventajas de su perfil diferencial: elevada diversificación de los negocios, carácter integrado de las operaciones en mercados clave, fortaleza competitiva en los principales mercados, alta capacidad de ejecución y solidez financiera.

Así, en 2008 el Grupo Telefónica presenta sólidas tasas de crecimiento en términos orgánicos ex-plusvalías<sup>1</sup>, que se aceleran desde ingresos a resultado operativo. En paralelo, el enfoque de la Compañía para maximizar su eficiencia y la generación de caja se traduce en un incremento del flujo de caja operativo en términos orgánicos ex-plusvalías<sup>1</sup>, 13,3 p.p. superior al crecimiento de ingresos y 5,5 p.p. superior al crecimiento del OIBDA.

El fuerte crecimiento orgánico<sup>1</sup> de los ingresos refleja el éxito de la apuesta de la Compañía en 2008 por captar el crecimiento en sus mercados. Así, a lo largo del ejercicio la Compañía ha mantenido una intensa actividad comercial que ha permitido incrementar el número de **accesos totales** un 13,2% respecto a diciembre de 2007, hasta alcanzar en torno a 259 millones. Este crecimiento viene apoyado fundamentalmente en la expansión de los accesos móviles (+16,6%), Banda Ancha (+20,9%) y TV de pago (+29,7%). Por áreas geográficas, destaca la creciente contribución de Telefónica Latinoamérica que, a cierre del ejercicio, contaba con más de 158 millones de accesos en la región (+18,0% respecto a diciembre de 2007).

La reestructuración organizativa del Grupo Telefónica por unidades de negocio, Telefónica España, Telefónica Latinoamérica y Telefónica Europa, de acuerdo con el actual modelo de gestión regional e integrado, determina que la estructura jurídica de las sociedades no sea relevante para la presentación de la información financiera del Grupo. En este sentido, se presentan los resultados operativos de cada una de dichas unidades de negocio, con independencia de su estructura jurídica.

En línea con esta reorganización, Telefónica ha incorporado en Telefónica España y Telefónica Latinoamérica toda la información correspondiente a los negocios de telefonía fija, móvil, cable, Internet y televisión.

Asimismo, Telefónica Europa comprende los resultados de Telefónica O2 Reino Unido, Telefónica O2 Alemania, Telefónica O2 Irlanda, Telefónica O2 República Checa y Telefónica O2 Eslovaquia.

Dentro del epígrafe "Otras sociedades y eliminaciones" se incluye el negocio de Atento, así como otras sociedades instrumentales y las eliminaciones del proceso de consolidación.

Por tipo de acceso, los **accesos móviles** del Grupo Telefónica se aproximan a 196 millones a cierre de año, con una ganancia neta en el cuarto trimestre cercana a 6,7 millones y de alrededor de 24 millones de clientes<sup>2</sup> en el conjunto de 2008.

A efectos de presentación de la información por regiones se ha excluido de los resultados operativos de cada región del Grupo aquellos gastos e ingresos derivados de las facturaciones entre compañías del Grupo por el uso de la marca y contratos de gestión, y que no tienen impacto en los resultados consolidados del Grupo.

Con efecto 31 de diciembre de 2006 se han reclasificado los accesos del Grupo, incluyéndose dentro de los accesos de telefonía fija la totalidad de los accesos "fixed wireless", cuyos accesos hasta diciembre de 2007 se incluían, dependiendo del país, en el total de accesos móviles o fijos. A partir del 1 de enero de 2008, los accesos "fixed wireless" incluyen los teléfonos de uso público (TUPs) de esta tecnología.

Por último, y con el objetivo de facilitar comparaciones homogéneas, los accesos de Iberbanda, filial de Telefónica España, se han incluido en los accesos del Grupo con efecto desde el 31 de diciembre de 2006.

Asimismo, se incluyen variaciones orgánicas en Latinoamérica incluyendo los resultados de Telemig en el periodo abril-diciembre de 2007 con la mejor información homogénea disponible a la fecha de cierre del presente documento.

Los principales impulsores de la ganancia neta de 2008 son Brasil (7,5<sup>1</sup> millones), México (2,8 millones), Perú (2,5 millones) y Alemania (1,7 millones).

<sup>1</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007. En ingresos se incluye el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en 2007). En OIBDA y OI se excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos.

<sup>2</sup> Los casi 4 millones de clientes de Telemig incorporados al Grupo en abril de 2008 no se incluyen como ganancia neta del periodo.

# Resultados Consolidados

Los **accesos minoristas a Internet de Banda Ancha** se aproximan a 12,5 millones, registrando un crecimiento interanual cercano al 21%, impulsado por la creciente adopción de las ofertas de servicios paquetizadas de voz, ADSL y TV de pago. En este sentido, cabe destacar que en España más del 85% de los accesos de Banda Ancha minorista están incluidos dentro de algún paquete de doble o triple oferta, mientras que en Latinoamérica el 49% de los accesos de Banda Ancha están empaquetados en ofertas de dúos y tríos. En el cuarto trimestre del año la ganancia neta asciende a 0,4 millones de accesos, totalizando 2,1 millones de accesos en el conjunto del ejercicio, de los que 1,0 millones proceden de Latinoamérica, 0,6 millones de España y 0,5 millones de Europa.

Los **accesos de TV de pago** superan a finales de 2008 los 2,2 millones, casi un 30% más que hace un año, tras registrar una ganancia neta de 109.500 accesos en el cuarto trimestre y de aproximadamente 519.500 accesos en el año. A finales de 2008, la Compañía contaba con operaciones de televisión de pago en España, la República Checa, Perú, Chile, Colombia, Brasil y Venezuela.

La expansión de la base de clientes y las iniciativas para impulsar el consumo permiten alcanzar un **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** en el ejercicio 2008 de 57.946 millones de euros, con un incremento interanual muy similar, tanto en el conjunto del año (+2,7%) como en el cuarto trimestre (+2,6%). En 2008 el efecto negativo de los tipos de cambio resta cerca de 3 p.p. al crecimiento de los ingresos mientras que los cambios en el perímetro de consolidación restan otros 1,2 p.p..

En términos orgánicos<sup>3</sup>, el crecimiento de los ingresos prácticamente se mantiene respecto a septiembre, alcanzando el 6,9% en 2008 (+7,0% en enero-septiembre 2008), impulsado fundamentalmente por el fuerte crecimiento registrado por Telefónica Latinoamérica, que aporta 4,6 p.p. al

crecimiento y, en menor medida, por Telefónica Europa, con una aportación de 1,5 p.p. en el periodo. Por servicios, los ingresos de servicio móvil, apoyados en una creciente contribución de los datos, la Banda Ancha fija y la televisión de pago se consolidan como los principales motores del crecimiento orgánico de los ingresos.

En términos absolutos, en el conjunto del año los ingresos de Telefónica Latinoamérica representan el 38,3% de los ingresos totales del Grupo (+2,7 p.p. respecto a 2007), alcanzando Telefónica España y Telefónica Europa un peso del 36,0% y del 24,7%, respectivamente.

Por otra parte, los **gastos por operaciones** del Grupo Telefónica en el conjunto de 2008 se sitúan en 36.553 millones de euros, con una caída del 2,3% respecto a 2007. Eliminando el impacto de los tipos de cambio, los gastos por operaciones se incrementan un 0,9% interanualmente, consolidando la tendencia decreciente observada desde principio del ejercicio, fruto de las iniciativas puestas en marcha por la Compañía para maximizar la eficiencia en la gestión en ambos ejercicios.

En el conjunto del año los **aprovisionamientos** se reducen un 0,5% en términos interanuales hasta alcanzar 17.818 millones de euros. Excluyendo el impacto de los tipos de cambio, los gastos por aprovisionamientos crecerían un 3,6%, como consecuencia de mayores gastos de interconexión en Telefónica Latinoamérica y Telefónica O2 Reino Unido.

Los **gastos de personal** se sitúan en 6.762 millones de euros, con una caída interanual del 14,3% (-12,4% en euros constantes), explicada en su mayor parte por los gastos de reestructuración de plantilla registrados en 2007 (1.199 millones de euros). La plantilla promedio del periodo alcanza los 251.775 empleados, con un incremento neto de 7.723 personas respecto a 2007, fundamentalmente por la mayor plantilla del Grupo Atento. Sin considerar la plantilla

del Grupo Atento, la plantilla promedio del Grupo Telefónica se reduce en 2.218 personas respecto a 2007, en parte como resultado de la salida del perímetro de Endemol y Airwave, situándose en 124.885 empleados.

Los **gastos por servicios exteriores** (10.079 millones de euros) presentan un crecimiento anual del 0,9% (+3,7% en moneda constante), explicado fundamentalmente por los mayores gastos registrados en Telefónica Latinoamérica, principalmente en Brasil, Venezuela y Chile por actividades de *outsourcing* y comisiones, así como por el incremento de gastos de adquisición y de retención en Telefónica Europa.

Por otra parte, en 2008 el **resultado por enajenación de activos** asciende a 292 millones de euros, procedentes fundamentalmente de la plusvalía registrada por la venta de la participación en Sogecable por importe de 143 millones de euros y de las plusvalías derivadas de Programas Inmobiliarios registradas en Telefónica España y en Telefónica Europa. Cabe recordar que en 2007 se registraron las plusvalías por la venta de Airwave, por importe de 1.296 millones de euros y de Endemol, por importe de 1.368 millones de euros, en el segundo y tercer trimestre del año, respectivamente.

La positiva evolución de los ingresos unida a la contención de los gastos queda reflejada en la evolución del **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)**, que alcanza 22.919 millones de euros en el conjunto de 2008 (+0,4% respecto a 2007). En el cuarto trimestre de 2008, el OIBDA presenta un crecimiento interanual cercano al 29%, impactado positivamente por el registro en el mismo periodo del año anterior de 900 millones de euros en concepto de provisiones para planes de adecuación de plantilla.

En términos orgánicos<sup>4</sup>, el OIBDA crece un 2,8% en enero-diciembre 2008. No obstante,

<sup>3</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007. En ingresos se incluye el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en 2007).

<sup>4</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007.

el OIBDA orgánico ex-plusvalías<sup>5</sup> en el conjunto de 2008 aumentaría un 14,7%, 7,8 p.p. más que el incremento registrado por los ingresos, ampliándose este diferencial respecto a septiembre debido fundamentalmente al impacto de las provisiones por adecuación de plantilla registradas en el cuarto trimestre de 2007, antes mencionada. Telefónica Latinoamérica (+7,7 p.p.) y Telefónica España (+4,2 p.p.) son los principales impulsores de este crecimiento.

En términos absolutos, el OIBDA de Telefónica España representa casi un 45% del OIBDA total del Grupo frente al 36,8% y el 18,2% de Telefónica Latinoamérica y de Telefónica Europa, respectivamente.

El margen OIBDA en 2008 se sitúa en el 39,6% (frente al 40,4% del año anterior, afectado fundamentalmente por las plusvalías de Airwave y Endemol).

En términos orgánicos ex-plusvalías<sup>5</sup>, el margen OIBDA avanzaría 2,6 p.p. interanualmente hasta el 38,7% a cierre de 2008, reflejando las mejoras de eficiencia y economías de escala en un entorno de elevada actividad comercial en el Grupo y de transformación del negocio fijo en Latinoamérica.

En el conjunto de 2008, la **amortización del inmovilizado** presenta un descenso del 4,1% interanual hasta alcanzar 9.046 millones de euros. Telefónica Europa incluye la amortización del valor atribuido a los activos en el proceso de asignación del precio de compra del Grupo O2 (689 millones de euros) y de Telefónica O2 República Checa (131 millones de euros). La variación orgánica<sup>6</sup> en 2008 de la amortización del inmovilizado del Grupo Telefónica sería del -0,9%, siendo Telefónica Europa y Telefónica España las regiones que contribuyen en mayor medida a esa caída.

En 2008 el **resultado operativo (OI)** alcanza 13.873 millones de euros, con un incremento del 3,6% interanual, impactado

fundamentalmente por el registro en 2007 de las plusvalías por las ventas de Airwave y Endemol. En términos orgánicos<sup>6</sup>, el resultado operativo crecería un 5,6%, si bien excluyendo el impacto derivado de las ventas de activos (Sogecable, Endemol y Airwave) en ambos periodos, el resultado operativo presentaría un crecimiento interanual del 28,7%.

Así, se observa una aceleración en las tasas de crecimiento orgánico ex-plusvalías<sup>7</sup> de las diferentes partidas de la cuenta de resultados, desde ingresos a resultado operativo (Ingresos +6,9%, OIBDA +14,7%, OI +28,7%).

A cierre de ejercicio, el resultado de las **participaciones por puesta en equivalencia** asciende a -161 millones de euros (vs. +140 millones de euros en 2007). Los resultados del ejercicio 2008 recogen el efecto del saneamiento que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado, a su vez, sobre su participación en Telecom Italia. Para calcular el efecto, en el Grupo Telefónica se han considerado las sinergias que se obtendrán a través de la mejora de determinados procesos, principalmente en sus operaciones en Europa, gracias a las alianzas alcanzadas con Telecom Italia S.p.A. Así, se ha registrado en este epígrafe una pérdida por este concepto por importe de 209 millones de euros (146 millones de euros después del correspondiente efecto fiscal en Telefónica, S.A.).

Los **costes financieros** en 2008 se sitúan en 2.797 millones de euros, lo que supone una reducción del 1,6% respecto a 2007, como resultado fundamentalmente de:

- Por un lado, un descenso de un 7,6% de la deuda media, que ha supuesto un ahorro de 240 millones de euros. Adicionalmente se ha registrado un ingreso de 93 millones de euros, cifra 9 millones de euros superior en ingresos a la acumulada a diciembre de 2007 por las variaciones del valor actual de los compromisos derivados de los EREs

y de otras posiciones igualmente contabilizadas a valor de mercado.

- Por otro lado, un incremento del coste medio de la deuda del Grupo, hasta el 6,0% sobre la deuda neta media total excluyendo los resultados por tipo de cambio, que supone un incremento de los gastos de 218 millones de euros, por la subida de los tipos de interés en promedio en el año 2008.

El **flujo de caja libre** generado en 2008 asciende a 9.145 millones de euros, de los cuales 2.224 millones de euros han sido dedicados a compra de autocartera, 4.165 millones de euros al reparto del dividendo de Telefónica S.A., 920 millones de euros a la cancelación de compromisos adquiridos por el Grupo, fundamentalmente derivados de programas de reducción de plantilla y 1.327 millones de euros a inversiones financieras e inmobiliarias netas en el periodo, explicadas fundamentalmente por la compra de los minoritarios de Telefonica Chile, el incremento de la participación en China Unicom, la compra de Telemig y la venta de la participación en Sogecable. Con todo ello, la deuda financiera neta se ha reducido 508 millones de euros. Adicionalmente, hay que añadir 2.043 millones de euros de reducción de la deuda por variaciones del tipo de cambio y variaciones de perímetro y otros efectos sobre cuentas financieras. Esto arroja una reducción total de 2.551 millones de euros con respecto a la deuda neta consolidada a finales del ejercicio 2007 (45.284 millones de euros), situando la deuda financiera neta del Grupo Telefónica a diciembre 2008 en 42.733 millones de euros.

El **ratio de endeudamiento**, deuda neta sobre OIBDA, se sitúa en 1,89 veces a diciembre de 2008 frente a 1,91 veces a septiembre de 2008, gracias a la reducción de deuda financiera neta en el periodo y al incremento del OIBDA. En el cuarto trimestre del año el ratio ha disminuido a pesar de los desembolsos para el pago del dividendo en el mes de noviembre y para el

5 Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007. En OIBDA y OI se excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos.

6 Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007.

7 Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007. En ingresos se incluye el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en 2007). En OIBDA y OI se excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos.

# Resultados Consolidados

pago de operaciones de adquisición ya comprometidas (fundamentalmente el aumento de la participación en China Unicom y la adquisición de la participación de minoritarios en Telefónica Chile).

Durante el año 2008 la **actividad de financiación** del Grupo Telefónica, sin tener en cuenta la actividad en los programas de papel comercial de corto plazo, se situó por encima de los 3.000 millones de euros, menos intensa comparada con años anteriores debido a la inestabilidad de los mercados de crédito y a la posición de liquidez de la que disfruta el Grupo. Dentro de este importe hay que destacar la emisión de bonos denominados en euros por importe de 1.250 millones realizada por Telefónica, S.A. en el mes de junio.

Telefónica S.A. y sociedades instrumentales han continuado en 2008 con su actividad de emisión bajo los distintos Programas de Papel Comercial (Doméstico y Europeo), con un importe vivo a diciembre de 1.586 millones de euros, manteniéndose el margen sobre los tipos de interés de referencia.

En Latinoamérica, nuestras filiales han acudido a los mercados de financiación en 2008 por un importe cercano a los 1.800 millones de euros equivalentes principalmente para renovaciones de deuda existente.

A 31 de diciembre, la **deuda financiera** consolidada está compuesta en un 57% por obligaciones y bonos y en un 43% por deudas con instituciones financieras.

Por otro lado, gracias a la emisión de bonos denominados en euros del pasado mes de enero, por importe de 2.000 millones de euros, la posición de caja cubre en exceso los vencimientos de deuda de los próximos 12 meses, resultando en un importe de deuda neta negativa para el año 2009, de aproximadamente 400 millones de euros.

La solidez financiera del Grupo ha llevado a la agencia de rating Fitch a revisar al alza la calificación crediticia de Telefónica, S.A con

fecha 25 de noviembre pasando a "A-/perspectiva estable" de "BBB+/perspectiva positiva" debido a que el perfil financiero y operativo del Grupo Telefónica, se sitúa en su opinión, cómodamente en línea con el correspondiente rating 'A-' (A menos). El 2 de diciembre la agencia de rating Standard & Poor's revisó asimismo la calificación crediticia a largo plazo de Telefónica, S.A. a "A-/perspectiva estable" de "BBB+/perspectiva positiva", reflejando el continuo desapalancamiento durante los últimos años. Con fecha 17 de diciembre la agencia de rating japonesa JCR revisó también la calificación crediticia de Telefónica, S.A. asignándole un rating de "A/perspectiva estable" debido a la mejora en el ratio de endeudamiento apoyado por la alta rentabilidad y capacidad de generación de caja de Telefónica. Finalmente, con fecha 17 de febrero de 2009, la agencia de rating Moody's ha revisado al alza la perspectiva de Telefónica, S.A., pasando a "Baa1/positivo" de "Baa1/estable".

La **provisión de impuestos** a cierre de 2008 asciende a 3.089 millones de euros, lo que implica una tasa impositiva del 28,3%, si bien la salida de caja para el Grupo Telefónica ha sido más reducida en 2008 en la medida que se compensan bases imponibles negativas generadas en ejercicios pasados así como deducciones todavía pendientes de utilizar. Cabe recordar que en el ejercicio 2007 la provisión de impuestos fue más reducida, fundamentalmente por la operación de venta de Endemol, que supuso una minusvalía fiscal.

Los **resultados atribuidos a socios externos** restan 234 millones de euros al beneficio neto acumulado a cierre de 2008, presentando un crecimiento interanual del 10,2%. La participación de los minoritarios en Telesp y Telefónica O2 República Checa explica en su mayor parte el resultado atribuido a socios externos, si bien el crecimiento interanual viene fundamentalmente explicado por el mayor resultado atribuido a los minoritarios de Vivo.

Consecuencia de todas las partidas explicadas anteriormente, el **beneficio neto consolidado** del ejercicio 2008 asciende a 7.592 millones de euros, un 14,8% inferior al de 2007, viéndose impactada su evolución fundamentalmente por las plusvalías derivadas de las ventas de Airwave y Endemol registradas en 2007. Excluyendo el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos, así como la participación del Grupo Telefónica en el saneamiento que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado, a su vez, sobre su participación en Telecom Italia, el resultado neto a diciembre de 2008 crecería un 38,0%.

A cierre de 2008, el **beneficio neto básico por acción** se sitúa en 1,63 euros, **con un crecimiento interanual del 41,4% en términos comparables**<sup>8</sup>.

En el conjunto del ejercicio 2008, la **inversión (CapEx)** alcanza los 8.401 millones de euros, un 4,7% superior a la registrada en 2007. Este crecimiento se deriva fundamentalmente de Telefónica Latinoamérica, como resultado del creciente desarrollo del negocio de Banda Ancha y de TV de pago y de la expansión de la cobertura y capacidad de las redes móviles.

Por otra parte, el esfuerzo de la Compañía para gestionar los gastos operativos y la inversión se ha traducido en un incremento significativo del **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** que a cierre de 2008 se sitúa en 14.519 millones de euros, lo que representa un crecimiento interanual del 20,2% en términos orgánicos ex-plusvalías<sup>9</sup>. Por regiones, Telefónica España aporta 8.077 millones de euros, Telefónica Latinoamérica contribuye con 4.410 millones y Telefónica Europa con 2.108 millones de euros.

En el conjunto del año la Compañía ha destinado el 69% del flujo de caja generado a **remuneración al accionista**, mediante la combinación de pago de dividendos y recompra de acciones propias (126,7 millones de acciones en el conjunto del ejercicio 2008). La Compañía prevé completar el programa de recompra anunciado al mercado en 2008 (150 millones de acciones) durante el primer trimestre de 2009.

<sup>8</sup> Excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos, así como la participación del Grupo Telefónica en el saneamiento que la compañía Telco, S.p.A. ha realizado, a su vez, sobre su participación en Telecom Italia.

<sup>9</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre 2007. Se excluye la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007 y Endemol en enero-junio 2007. En OIBDA se excluye el impacto derivado de las ventas de activos (Airwave, Endemol y Sogecable) en ambos periodos.

# Datos Financieros

## Grupo Telefónica Resultados Consolidados

| Datos no auditados (Millones de euros)   | enero - diciembre |                |                   | octubre - diciembre |                |                 |
|--|-------------------|----------------|-------------------|---------------------|----------------|-----------------|
|  | 2008              | 2007           | % Var.            | 2008                | 2007           | % Var.          |
| <b>Importe neto de la cifra de negocios</b>                                    | <b>57.946</b>     | <b>56.441</b>  | <b>2,7</b>        | <b>14.804</b>       | <b>14.426</b>  | <b>2,6</b>      |
| Trabajos para inmovilizado   | 736               | 708            | 4,0               | 207                 | 211            | (1,9)           |
| Gastos por operaciones   | (36.553)          | (37.431)       | (2,3)             | (9.367)             | (10.381)       | (9,8)           |
| Aprovisionamientos   | (17.818)          | (17.907)       | (0,5)             | (4.607)             | (4.653)        | (1,0)           |
| Gastos de personal   | (6.762)           | (7.893)        | (14,3)            | (1.697)             | (2.578)        | (34,2)          |
| Servicios exteriores   | (10.079)          | (9.991)        | 0,9               | (2.607)             | (2.771)        | (5,9)           |
| Variación de provisiones de tráfico  | (748)             | (666)          | 12,3              | (186)               | (130)          | 43,2            |
| Tributos   | (1.147)           | (974)          | 17,8              | (271)               | (249)          | 8,8             |
| Otros ingresos (gastos) netos  | 510               | 358            | 42,6              | 196                 | 192            | 2,1             |
| Resultado de enajenación de activos  | 292               | 2.766          | (89,4)            | 56                  | 132            | (57,7)          |
| Bajas de fondos de comercio y activos fijos                                    | (12)              | (17)           | (30,8)            | (3)                 | (4)            | (26,3)          |
| <b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>                             | <b>22.919</b>     | <b>22.825</b>  | <b>0,4</b>        | <b>5.893</b>        | <b>4.577</b>   | <b>28,8</b>     |
| <b>Margen OIBDA</b>  | <b>39,6%</b>      | <b>40,4%</b>   | <b>(0,9 p.p.)</b> | <b>39,8%</b>        | <b>31,7%</b>   | <b>8,1 p.p.</b> |
| Amortizaciones de inmovilizado   | (9.046)           | (9.437)        | (4,1)             | (2.243)             | (2.452)        | (8,5)           |
| <b>Resultado operativo (OI)</b>  | <b>13.873</b>     | <b>13.388</b>  | <b>3,6</b>        | <b>3.650</b>        | <b>2.125</b>   | <b>71,8</b>     |
| Resultado participaciones puestas en equivalencia                              | (161)             | 140            | c.s.              | (180)               | 34             | c.s.            |
| Resultados financieros   | (2.797)           | (2.844)        | (1,6)             | (698)               | (749)          | (6,8)           |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>10.915</b>     | <b>10.684</b>  | <b>2,2</b>        | <b>2.771</b>        | <b>1.409</b>   | <b>96,7</b>     |
| Impuesto de Sociedades   | (3.089)           | (1.565)        | 97,3              | (715)               | (294)          | 143,1           |
| <b>Resultado del ejercicio operaciones continuadas</b>                         | <b>7.826</b>      | <b>9.119</b>   | <b>(14,2)</b>     | <b>2.057</b>        | <b>1.115</b>   | <b>84,4</b>     |
| Resultado operaciones en discontinuación                                       | 0                 | 0              | n.s.              | 0                   | 0              | n.s.            |
| Resultados atribuidos a socios externos  | (234)             | (213)          | 10,2              | (61)                | (57)           | 6,8             |
| <b>Resultado neto</b>  | <b>7.592</b>      | <b>8.906</b>   | <b>(14,8)</b>     | <b>1.996</b>        | <b>1.058</b>   | <b>88,6</b>     |
| <b>Numero medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones)</b> | <b>4.645,9</b>    | <b>4.758,7</b> | <b>(2,4)</b>      | <b>4.592,6</b>      | <b>4.718,5</b> | <b>(2,7)</b>    |
| <b>Resultado neto básico por acción (euros)</b>                                | <b>1,63</b>       | <b>1,87</b>    | <b>(12,7)</b>     | <b>0,43</b>         | <b>0,22</b>    | <b>93,8</b>     |

### Notas:

- A efectos del cálculo del resultado neto básico por acción, la media ponderada de acciones en circulación durante el periodo ha sido obtenida aplicando las disposiciones de la NIC 33 "Ganancias por acción". Por tanto, no computan como acciones en circulación la media ponderada de acciones en autocartera durante el periodo. Excluyendo el impacto de la venta de activos (Airwave, Endemol y Sogetel) en ambos periodos, y el saneamiento que la compañía Telco S.p.A. ha realizado, a su vez, sobre su participación en Telecom Italia, el resultado neto a diciembre de 2008 crecería un 38,0% y el BPA se incrementaría un 41,4%.
- Airwave y Endemol no forman parte del perímetro de consolidación desde el segundo y tercer trimestre de 2007 respectivamente. La venta de Airwave generó una plusvalía de 1.296 millones de euros, registrados en el segundo trimestre de 2007. La venta de Endemol generó una plusvalía de 1.368 millones de euros, registrados en el tercer trimestre de 2007.
- En 2008 se incluyen 174 millones de euros de aplicación de provisiones dotadas para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no materializado.
- El segundo trimestre de 2008 recoge la plusvalía por la venta de la participación en Sogetel (143 millones de euros).
- A partir de abril de 2008 el perímetro de consolidación de Vivo incluye Telemig.
- El crecimiento del OIBDA orgánico ex-plusvalías alcanza el 14,7% en el periodo enero-diciembre de 2008. El crecimiento orgánico del OI ex-plusvalías alcanza el 28,7% en el periodo enero-diciembre de 2008.

# Datos Financieros

## Grupo Telefónica Resultados por unidades de negocio

| Datos no auditados (Millones de euros)        | Importe Neto Cifra de Neg. |               |            | OIBDA             |               |            | Margen OIBDA      |              |                   |
|---|----------------------------|---------------|------------|-------------------|---------------|------------|-------------------|--------------|-------------------|
|   | enero - diciembre          |               |            | enero - diciembre |               |            | enero - diciembre |              |                   |
|   | 2008                       | 2007          | % Var.     | 2008              | 2007          | % Var.     | 2008              | 2007         | Var.              |
| Telefónica España <sup>1</sup>                | 20.838                     | 20.683        | 0,7        | 10.285            | 9.448         | 8,9        | 49,4%             | 45,7%        | 3,7 p.p.          |
| Telefónica Latinoamérica <sup>2</sup>         | 22.174                     | 20.078        | 10,4       | 8.445             | 7.121         | 18,6       | 38,1%             | 35,5%        | 2,6 p.p.          |
| Telefónica Europa <sup>3</sup>                | 14.308                     | 14.458        | (1,0)      | 4.180             | 4.977         | (16,0)     | 29,2%             | 34,4%        | (5,2 p.p.)        |
| Otras sociedades y eliminaciones <sup>4</sup> | 625                        | 1.221         | (48,8)     | 9                 | 1.278         | (99,3)     | n.s.              | n.s.         | n.s.              |
| <b>Total Grupo<sup>1,2,3,4</sup></b>          | <b>57.946</b>              | <b>56.441</b> | <b>2,7</b> | <b>22.919</b>     | <b>22.825</b> | <b>0,4</b> | <b>39,6%</b>      | <b>40,4%</b> | <b>(0,9 p.p.)</b> |

| Datos no auditados (Millones de euros)        | Resultado Operativo |               |            | CapEx             |              |            | OpCF (OIBDA-CapEx) |               |              |
|---|---------------------|---------------|------------|-------------------|--------------|------------|--------------------|---------------|--------------|
|   | enero - diciembre   |               |            | enero - diciembre |              |            | enero - diciembre  |               |              |
|   | 2008                | 2007          | % Var.     | 2008              | 2007         | % Var.     | 2008               | 2007          | % Var.       |
| Telefónica España <sup>1</sup>                | 8.046               | 7.067         | 13,9       | 2.208             | 2.381        | (7,3)      | 8.077              | 7.067         | 14,3         |
| Telefónica Latinoamérica <sup>2</sup>         | 4.800               | 3.562         | 34,8       | 4.035             | 3.343        | 20,7       | 4.410              | 3.778         | 16,7         |
| Telefónica Europa <sup>3</sup>                | 1.144               | 1.591         | (28,1)     | 2.072             | 2.125        | (2,5)      | 2.108              | 2.852         | (26,1)       |
| Otras sociedades y eliminaciones <sup>4</sup> | (117)               | 1.168         | c.s.       | 85                | 178          | (52,1)     | (76)               | 1.100         | c.s.         |
| <b>Total Grupo<sup>1,2,3,4</sup></b>          | <b>13.873</b>       | <b>13.388</b> | <b>3,6</b> | <b>8.401</b>      | <b>8.027</b> | <b>4,7</b> | <b>14.519</b>      | <b>14.797</b> | <b>(1,9)</b> |

### Notas:

- OIBDA y OI de los negocios se presentan antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
- CapEx calculado a tipos de cambio promedio acumulado.
- Margen OIBDA calculado como OIBDA sobre importe neto de la cifra de negocios.

- 1 Las cifras del año 2008 reflejan el nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (ingresos netos). Los datos de 2007 se mantienen sin cambios frente a lo originalmente publicado (ingresos brutos y gastos), por lo que las variaciones 2008 vs. 2007 no reflejan unas comparaciones homogéneas.
- 2 A partir de abril de 2008 el perímetro de consolidación de Vivo incluye Telemig.
- 3 Airwave no forma parte del perímetro de consolidación desde el segundo trimestre de 2007 (la venta de Airwave generó una plusvalía de 1.296 millones de euros, registrados en el segundo trimestre de 2007). En 2008 se incluyen 174 millones de euros de aplicación de provisiones dotadas para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no materializado.
- 4 Endemol no forma parte del perímetro de consolidación desde el tercer trimestre de 2007 (la venta de Endemol generó una plusvalía de 1.368 millones de euros). El segundo trimestre de 2008 recoge la plusvalía por la venta de la participación en Sogecable (143 millones de euros).

## Grupo Telefónica Balance Consolidado

| Datos no auditados (Millones de euros)                                 | diciembre 2008 | diciembre 2007 | % Var.        |
|--|----------------|----------------|---------------|
| <b>Activos no corrientes</b>   | <b>81.923</b>  | <b>87.395</b>  | <b>(6,3)</b>  |
| Intangibles  | 15.921         | 18.320         | (13,1)        |
| Fondo de comercio  | 18.323         | 19.770         | (7,3)         |
| Propiedad, planta y equipo y Propiedades de inversión                  | 30.546         | 32.469         | (5,9)         |
| Activos financieros corrientes y participaciones en empresas asociadas | 10.153         | 9.007          | 12,7          |
| Activos por impuestos diferidos  | 6.980          | 7.829          | (10,8)        |
| <b>Activos corrientes</b>  | <b>17.973</b>  | <b>18.478</b>  | <b>(2,7)</b>  |
| Existencias  | 1.188          | 987            | 20,4          |
| Deudores   | 9.315          | 9.662          | (3,6)         |
| Administraciones Públicas deudoras por impuestos corrientes            | 970            | 1.010          | (4,0)         |
| Activos financieros corrientes   | 2.216          | 1.622          | 36,7          |
| Efectivo y equivalentes de efectivo                                    | 4.277          | 5.065          | (15,6)        |
| Activos no corrientes destinados para la venta                         | 7              | 132            | (94,8)        |
| <b>Total Activo = Total Pasivo</b>                                     | <b>99.896</b>  | <b>105.873</b> | <b>(5,6)</b>  |
| <b>Fondos propios</b>  | <b>19.562</b>  | <b>22.855</b>  | <b>(14,4)</b> |
| Fondos propios atribuibles a los accionistas de la sociedad dominante  | 17.231         | 20.125         | (14,4)        |
| Socios externos  | 2.331          | 2.730          | (14,6)        |
| <b>Pasivos no corrientes</b>   | <b>55.202</b>  | <b>58.044</b>  | <b>(4,9)</b>  |
| Deuda financiera a largo plazo   | 45.088         | 46.942         | (4,0)         |
| Pasivos por impuestos diferidos  | 3.576          | 3.926          | (8,9)         |
| Provisiones a largo plazo  | 5.421          | 6.161          | (12,0)        |
| Otros acreedores a largo plazo   | 1.117          | 1.015          | 10,1          |
| <b>Pasivos corrientes</b>  | <b>25.132</b>  | <b>24.974</b>  | <b>0,6</b>    |
| Deuda financiera a corto plazo   | 8.100          | 6.986          | 15,9          |
| Acreedores comerciales   | 7.939          | 8.729          | (9,1)         |
| Administraciones Públicas acreedoras por impuestos corrientes          | 2.275          | 2.157          | 5,5           |
| Provisiones a corto plazo y otras deudas no comerciales                | 6.818          | 7.102          | (4,0)         |
| <b>Datos financieros</b>   |                |                |               |
| <b>Deuda financiera neta<sup>1</sup></b>                               | <b>42.733</b>  | <b>45.284</b>  | <b>(5,6)</b>  |

<sup>1</sup> Deuda Financiera Neta = Deuda financiera a L/P + Otros acreedores a L/P + Deuda financiera a C/P - Inversiones financieras temporales - Efectivo y equivalentes de efectivo - Inmovilizaciones Financieras y otros activos a L/P.

# Datos Financieros

## Grupo Telefónica Flujo de caja y variación de deuda

| Datos no auditados (Millones de euros) |  | enero - diciembre |         |        |
|--|--|-------------------|---------|--------|
|  |  | 2008              | 2007    | % Var. |
| I                                      | Flujo de caja operacional  | 20.571            | 20.132  | 2,2    |
| II                                     | Pagos de intereses financieros netos <sup>1</sup>                        | (2.781)           | (3.097) |        |
| III                                    | Pago de impuesto sobre sociedades  | (1.413)           | (1.457) |        |
| A=I+II+III                             | Flujo de caja neto operativo antes de inversiones                        | 16.377            | 15.578  | 5,1    |
| B                                      | Pagos por inversión en activos materiales e inmateriales                 | (7.861)           | (7.205) |        |
| C=A+B                                  | Flujo de caja operativo retenido   | 8.516             | 8.373   | 1,7    |
| D                                      | Cobros netos por desinversión inmobiliaria                               | 248               | 129     |        |
| E                                      | Pagos netos por inversión financiera                                     | (1.575)           | 2.383   |        |
| F                                      | Pagos netos por dividendos y operaciones con acc. propias <sup>2</sup>   | (6.681)           | (5.496) |        |
| G=C+D+E+F                              | Flujo de caja libre después de dividendos                                | 508               | 5.389   | (90,6) |
| H                                      | Efectos del tipo de cambio sobre la deuda neta financiera                | (2.142)           | (819)   |        |
| I                                      | Efectos de variación de perímetro sobre la deuda financiera neta y otros | 99                | (653)   |        |
| J                                      | Deuda financiera neta al inicio del periodo                              | 45.284            | 52.145  |        |
| K=J-G+H+I                              | Deuda financiera neta al final del periodo                               | 42.733            | 45.284  | (5,6)  |

<sup>1</sup> Incluye cobros de dividendos de filiales no consolidadas globalmente.

<sup>2</sup> Pagos de dividendos de Telefónica S.A. y pagos de dividendos a minoritarios por las filiales consolidadas por integración global y operaciones con acciones propias.

## Reconciliaciones del flujo de caja con OIBDA menos CapEx

| Datos no auditados (Millones de euros)                          | enero - diciembre |               |               |
|---|-------------------|---------------|---------------|
|   | 2008              | 2007          | % Var.        |
| <b>OIBDA</b>  | <b>22.919</b>     | <b>22.825</b> | <b>0,4</b>    |
| - CapEx devengado en el periodo                                 | (8.401)           | (8.027)       |               |
| - Pagos por amortización de compromisos                         | (920)             | (781)         |               |
| - Pago de intereses financieros netos                           | (2.781)           | (3.097)       |               |
| - Pago de Impuesto sobre Sociedades                             | (1.413)           | (1.457)       |               |
| - Resultado por enajenación de inmovilizado                     | (292)             | (2.766)       |               |
| - Inversión en circulante y otros ingresos y gastos diferidos   | (597)             | 1.676         |               |
| <b>= Flujo de caja operativo retenido</b>                       | <b>8.516</b>      | <b>8.373</b>  | <b>1,7</b>    |
| + Cobros netos por desinversión inmobiliaria                    | 248               | 129           |               |
| - Pagos netos por inversión financiera                          | (1.575)           | 2.383         |               |
| - Pagos netos por dividendos y operaciones con acciones propias | (6.681)           | (5.496)       |               |
| <b>= Flujo de caja libre después de dividendos</b>              | <b>508</b>        | <b>5.389</b>  | <b>(90,6)</b> |

| Datos no auditados (Millones de euros)                                  | enero - diciembre |              |            |
|---|-------------------|--------------|------------|
|   | 2008              | 2007         | % Var.     |
| <b>Flujo de caja operativo retenido</b>                                 | <b>8.516</b>      | <b>8.373</b> | <b>1,7</b> |
| + Pagos por amortización de compromisos                                 | 920               | 781          |            |
| - Pago de dividendos ordinarios a minoritarios                          | (291)             | (307)        |            |
| <b>= Flujo de caja libre</b>  | <b>9.145</b>      | <b>8.847</b> | <b>3,4</b> |
| Número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones) | 4.646             | 4.759        |            |
| <b>= Flujo de caja libre por acción (euros)</b>                         | <b>1,97</b>       | <b>1,86</b>  | <b>5,9</b> |

### Nota:

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" 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 garantías) y después del pago de dividendos a minoritarios, como consecuencia de la recirculación de fondos dentro del Grupo.

# Datos Financieros

## Deuda financiera neta más compromisos

Datos no auditados (Millones de euros)

diciembre 2008

|                  |  |               |
|------------------|--|---------------|
|                  | Acreeedores a LP <sup>1</sup>                              | 45.565        |
|                  | Emisiones y deudas con entidades de crédito a CP           | 8.100         |
|                  | Tesorería  | (4.277)       |
|                  | Inversiones financieras a CP y LP <sup>2</sup>             | (6.655)       |
| <b>A</b>         | <b>Deuda financiera neta</b>                               | <b>42.733</b> |
|                  | Garantías otorgadas a IPSE 2000                            | 365           |
| <b>B</b>         | <b>Compromisos por garantías</b>                           | <b>365</b>    |
|                  | Compromisos brutos por reducción de plantilla <sup>3</sup> | 4.782         |
|                  | Valor de activos a largo plazo asociados <sup>4</sup>      | (697)         |
|                  | Impuestos deducibles <sup>5</sup>                          | (1.398)       |
| <b>C</b>         | <b>Compromisos netos por reducción de plantilla</b>        | <b>2.687</b>  |
| <b>A + B + C</b> | <b>Deuda total + Compromisos</b>                           | <b>45.786</b> |
|                  | Deuda financiera neta / OIBDA <sup>6</sup>                 | 1,9x          |
|                  | Deuda total + Compromisos / OIBDA <sup>6</sup>             | 2,0x          |

1 Incluye "Deuda financiera a largo plazo" y 477 millones de euros de "Otros acreedores a largo plazo".

2 Incluye "Inversiones financieras temporales" y 4.438 millones de euros de "Inmovilizaciones Financieras y otros activos a largo plazo".

3 Fundamentalmente en España. Esta cifra aparece reflejada dentro de la cuenta de balance "Provisiones para Riesgos y Gastos", y se obtiene como suma de los conceptos de "Pre jubilaciones, Seguridad Social y Desvinculaciones", "Seguro Colectivo", "Provisiones Técnicas", "Provisión para el Fondo de Pensiones de otras Sociedades".

4 Importe incluido en la cuenta de balance "Inmovilizado Financiero", epígrafe "Otros Créditos". 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.

5 Valor presente de los ahorros impositivos a los que darán lugar los pagos futuros por amortización de los compromisos por reducción de plantilla.

6 Calculado a partir del OIBDA a diciembre de 2008 excluyendo el resultado por enajenación de inmovilizado.

## Estructura de la deuda por divisa

| Datos no auditados                | diciembre 2008 |       |     |     |     |
|-----------------------------------|----------------|-------|-----|-----|-----|
|                                   | EUR            | LATAM | GBP | CZK | USD |
| Estructura de la deuda por divisa | 65%            | 14%   | 9%  | 7%  | 5%  |

## Ratings crediticios

|            | Largo Plazo | Corto Plazo | Perspectiva | Fecha última revisión |
|------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|
| Moody's    | Baa1        | P-2         | Positiva    | 17/2/09               |
| JCR        | A           | -           | Estable     | 17/12/08              |
| S&P        | A-          | A-2         | Estable     | 2/12/08               |
| Fitch/IBCA | A-          | F-2         | Estable     | 25/11/08              |

## Grupo Telefónica

### Tipos de cambio aplicados

|                                 | Cuenta de Resultados y CapEx <sup>1</sup> |                | Balance <sup>2</sup> |                |
|---------------------------------|---|----------------|----------------------|----------------|
|                                 | ene - dic 2008                            | ene - dic 2007 | diciembre 2008       | diciembre 2007 |
| Estados Unidos (Dólar USA/Euro) | 1,463                                     | 1,368          | 1,392                | 1,472          |
| Reino Unido (Libra/Euro)        | 0,795                                     | 0,685          | 0,952                | 0,733          |
| Argentina (Peso Argentino/Euro) | 4,632                                     | 4,263          | 4,806                | 4,636          |
| Brasil (Real Brasileño/Euro)    | 2,659                                     | 2,661          | 3,252                | 2,608          |
| Rep. Checa (Corona Checa/Euro)  | 24,969                                    | 27,756         | 26,930               | 26,620         |
| Chile (Peso Chileno/Euro)       | 758,725                                   | 714,637        | 885,740              | 731,472        |
| Colombia (Peso Colombiano/Euro) | 2.873,563                                 | 2.837,126      | 3.125,000            | 2.965,928      |
| El Salvador (Colón/Euro)        | 12,806                                    | 11,974         | 12,177               | 12,881         |
| Guatemala (Quetzal/Euro)        | 11,069                                    | 10,502         | 10,830               | 11,234         |
| México (Peso Mexicano/Euro)     | 16,239                                    | 14,953         | 18,841               | 15,996         |
| Nicaragua (Córdoba/Euro)        | 28,365                                    | 25,229         | 27,623               | 27,827         |
| Perú (Nuevo Sol Peruano/Euro)   | 4,285                                     | 4,282          | 4,371                | 4,409          |
| Uruguay (Peso Uruguayo/Euro)    | 30,605                                    | 32,101         | 33,888               | 31,724         |
| Venezuela (Bolívar/Euro)        | 3,147                                     | 2,942          | 2,992                | 3,165          |

<sup>1</sup> Estos tipos de cambio se utilizan para convertir las cuentas de pérdidas y ganancias y el CapEx de las sociedades extranjeras del Grupo de moneda local a euros.

<sup>2</sup> Tipos de cambio a 31/12/08 y 31/12/07.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica España

Al cierre de 2008 Telefónica España alcanza un total de 47,3 millones de **accesos**, un 2,0% más que en diciembre de 2007, impulsado por el crecimiento del 3,4% de los accesos móviles –que superan los 23,6 millones– y por el incremento de los accesos minoristas de Internet de Banda Ancha del negocio fijo, que aumentan un 13,7% y se sitúan por encima de los 5,2 millones.

Los resultados obtenidos en el año reflejan la capacidad de gestión de Telefónica en un mercado que claramente ha mostrado su carácter más defensivo ante la adversa evolución del entorno económico. Así, la solidez de un modelo de negocio que explota las ventajas derivadas de ser un operador integrado, con un fuerte posicionamiento en los segmentos de mayor valor, las medidas tomadas en 2007 para mejorar la eficiencia y la capacidad de la Compañía para gestionar sus costes y el ritmo inversor se han reflejado en unos crecimientos ascendentes a lo largo de la cuenta de resultados y en un significativo incremento del flujo de caja operativo.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza los 20.838 millones de euros en el año, con un crecimiento del 0,7% en el acumulado del año. En términos comparables<sup>1</sup>, el crecimiento interanual de los ingresos en el cuarto trimestre (-0,9%) se sitúa en línea con el registrado en el tercer trimestre una vez excluido el impacto del Servicio Universal (-0,8%), y en el 1,5% en el año 2008.

Debe recordarse la contabilización de 182,8 millones de euros de ingresos en el tercer trimestre del año, asociados al reconocimiento del Coste del Servicio Universal en el Negocio Fijo de Telefónica España de los ejercicios 2003, 2004 y 2005, con un impacto positivo en el OIBDA de Telefónica España de 50,6 millones de euros.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** muestra un crecimiento interanual del 17,7% en el cuarto trimestre, y del 8,9% en 2008 hasta los 10.285 millones de euros, lo que sitúa el margen en el 49,4% en el conjunto del año, con un avance de 3,7 p.p. respecto a 2007.

La **inversión (CapEx)**, que asciende a 2.208 millones de euros en el conjunto del ejercicio, se reduce un 7,3% con respecto a 2007, tras acelerar en el último trimestre su ritmo de caída (-19,4%) reflejando el esfuerzo de Telefónica España para preservar la alta generación de caja de la Compañía. Así, en 2008 Telefónica España ha generado un **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** de 8.077 millones de euros, con un crecimiento interanual del 14,3%.

## Negocio fijo

En el entorno actual, el mercado de acceso de telefonía fija en España ha seguido creciendo, si bien reduce su ritmo de incremento interanual desde el 1,9% alcanzado en junio hasta el 0,7% a finales del ejercicio.

En este contexto, la planta de **accesos de telefonía fija** de la Compañía supera los 15,3 millones a finales de diciembre de 2008 (-3,7% frente a diciembre de 2007), tras registrar una reducción neta en el cuarto trimestre de 2008 de 200.585 accesos y de 592.492 en el acumulado del año. Esta evolución viene fundamentalmente explicada por la desagregación de bucles, el incremento de la intensidad competitiva, y la reducción del tamaño de mercado en los últimos meses de 2008. Así, la cuota de mercado de accesos de telefonía fija estimada de Telefónica se sitúa en torno al 77% en diciembre de 2008. Conviene destacar que del total de líneas perdidas en 2008 un 83% han correspondido a migraciones a líneas mayoristas, en cualquiera de las modalidades existentes -bucle desagregado, bucle compartido desnudo o la de reciente creación AMLT<sup>2</sup>-, y que por lo tanto continúan generando ingresos para la Compañía, mientras que el restante 17% corresponden a líneas captadas por la competencia mediante acceso directo o a reducción del tamaño de mercado.

Las líneas preseleccionadas mantienen su tendencia decreciente, con una reducción de 76.702 en el cuarto trimestre de 2008 y de 331.557 líneas en 2008, situándose a finales de diciembre por debajo de 1,5 millones de líneas.

<sup>1</sup> Incluyendo el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en 2007; -41,3 millones de euros en el cuarto trimestre de 2007).

<sup>2</sup> AMLT: Alquiler Mayorista de Línea Telefónica. Durante el cuarto trimestre de 2008 Telefónica ha iniciado la comercialización de este servicio de reventa que permite a los operadores alternativos ofrecer una factura única a sus clientes, que incluye tanto la cuota mensual de línea como el tráfico consumido. A diciembre de 2008 la planta de AMLT se sitúa en 9.530 líneas.

La cuota de mercado estimada de tráfico del Negocio Fijo de Telefónica España se mantiene estable en torno al 64%.

El mercado español de accesos fijos de Internet de Banda Ancha ha registrado una ganancia neta estimada de 0,3 millones de accesos en el último trimestre y de 1,1 millones desde principios del año, frente al crecimiento de 1,4 millones de accesos en 2007. Así, al cierre de diciembre de 2008 el tamaño estimado del mercado de accesos fijos a Internet de Banda Ancha alcanza los 9,3 millones de accesos, un 13,4% superior al de diciembre de 2007.

Telefónica, con una ganancia neta de **accesos minoristas a Internet de Banda Ancha** en el cuarto trimestre del año de 129.478 conexiones y de 632.402 en el año (-25,2% interanual), supera a finales de diciembre los 5,2 millones de accesos (+13,7% frente a diciembre 2007), consolidando su posición competitiva con una cuota estimada en torno al 57%.

Los bucles alquilados incrementan moderadamente su participación estimada en el mercado de accesos fijos a Internet de Banda Ancha, superando el 18% del mismo. La ganancia neta trimestral alcanza los 112.842 bucles (-2,8% frente al cuarto trimestre de 2007) y 344.102 en el acumulado del año 2008 (-17,1% interanual); la planta total alcanza aproximadamente 1,7 millones de bucles, de los que el 35,5% (602.345) corresponde a la modalidad de bucle compartido, y los restantes 1.095.697 a bucles desagregados (incluyendo 259.868 bucles compartidos desnudos). Destaca el crecimiento de 150.739 bucles desagregados durante el trimestre, de los que el 32,2% (48.540) corresponden a bucle compartido desnudo. Los bucles compartidos presentan una ganancia neta negativa de 37.897 accesos en el trimestre.

El servicio ADSL mayorista mantiene su ritmo de descenso por la migración a bucles alquilados. Así, la planta total a finales de diciembre de 2008 es

de 423.764 accesos (-14,5% frente a diciembre de 2007), tras registrar una ganancia neta negativa en el cuarto trimestre de 21.008 accesos y de 71.728 en los doce meses de 2008.

En **televisión de pago**, Telefónica alcanza una cuota estimada de mercado del 14% a finales de diciembre de 2008, tras incorporar en el cuarto trimestre 22.943 nuevos clientes y 101.407 en 2008, alcanzando un total de 612.494 clientes (+19,8% interanual).

La planta total de Dúos y Tríos alcanza los 4,5 millones de unidades. Así, algo más del 85% de los accesos de Banda Ancha minorista de la Compañía están incluidos dentro de algún paquete de doble o triple oferta.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza los 12.581 millones de euros en 2008, con un crecimiento interanual del 1,4%, tras reducirse un 2,2% en el cuarto trimestre de 2008. Los crecimientos en términos comparables<sup>3</sup> son del 2,7% en 2008 y del -0,9% en el cuarto trimestre de 2008. La evolución de los ingresos en el último trimestre del año está asociada al deterioro de los ingresos por servicios de voz junto con un menor crecimiento de los ingresos de Internet y Banda Ancha.

- Los **ingresos por acceso tradicional** caen un 1,1% interanual en el cuarto trimestre, y alcanzan los 2.944 millones de euros en el año, con un incremento interanual del 6,2%. Excluyendo el impacto del reconocimiento del Coste del Servicio Universal, los ingresos presentarían un descenso del 0,4% en el año por la menor planta media, manteniéndose en el cuarto trimestre el ritmo de caída registrado en el tercer trimestre.
- Los **ingresos por servicios de voz se reducen** un 6,2% en el cuarto trimestre en términos comparables<sup>4</sup> (-10,4% reportado) y un 3,5% en términos acumulados (-7,4% reportado), por el menor tráfico fijo-móvil

curtido, la caída en los precios efectivos del tráfico internacional, y el mayor peso en el tráfico nacional del tráfico asociado a tarifas planas.

- Los **ingresos de Internet y Banda Ancha** presentan en el trimestre un crecimiento del 5,2%, alcanzando 3.017 millones de euros en el año, con un crecimiento interanual del 8,7% en el conjunto del ejercicio. Por componentes:
  - Los ingresos de servicios de Banda Ancha minorista crecen un 6,3% en el trimestre y un 11,6% en términos acumulados, aportando 2,2 p.p. al crecimiento de los ingresos del Negocio Fijo de Telefónica España.
  - La mejor evolución de los ingresos de Banda Ancha mayorista (+12,5% en el trimestre y 2,6% en los doce primeros meses del año) refleja el crecimiento de los ingresos asociados a la mayor planta de bucles.
- Los ingresos de **servicios de datos** muestran un incremento interanual del 2,6% en 2008 (+1,5% en el cuarto trimestre), hasta los 1.190 millones de euros.
- Los ingresos por **servicios TI** se reducen un 1,8% interanual en el cuarto trimestre, alcanzando 443 millones de euros en el acumulado a diciembre, con un incremento interanual del 1,2% respecto al mismo periodo del año anterior.

Los gastos por operaciones, tras registrar una caída del 21,8% en el cuarto trimestre, ascienden en 2008 a 6.716 millones de euros (-8,5% interanual). Su evolución en 2008 viene determinada por: i) el descenso del 5,4% de los gastos por servicios exteriores hasta 1.336 millones de euros, por el nuevo modelo de Locutorios y TUP; ii) la caída del 1,5% de los gastos por aprovisionamientos, que se sitúan en 2.962 millones de euros, por menores gastos de interconexión, compras de equipos y proyectos especiales; iii) la reducción de un 21,6% de los gastos de personal hasta los

<sup>3</sup> Incluyendo el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en 2007; -41,3 millones de euros en el cuarto trimestre de 2007).

<sup>4</sup> Incluyendo el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-193,7 millones de euros en ingresos por servicios de voz en 2007; -53,7 millones de euros en el cuarto trimestre de 2007).

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica España

2.071 millones de euros por los gastos de adecuación de plantilla registrados en 2007 (513 millones de euros; cero en 2008) -excluyendo este efecto los gastos de personal caerían un 2,7% en 2008- y por la menor plantilla media en 2008; y iv) la aportación de 73 millones de euros destinada a cubrir el fondo del Servicio Universal. En términos comparables<sup>5</sup> los gastos por operaciones decrecerían un 6,6% en el ejercicio 2008 y un 20,3% en el cuarto trimestre.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** del cuarto trimestre presenta un crecimiento interanual de 20,3%, recogiendo las menores provisiones asociadas al programa de adecuación de plantilla (397 millones de euros en el cuarto trimestre de 2007; cero en 2008) y las menores plusvalías inmobiliarias (1 millón de euros en octubre-diciembre de 2008 y 152 millones de euros en el mismo periodo de 2007).

En el conjunto de 2008 el OIBDA alcanza 6.050 millones de euros y se incrementa interanualmente un 15,3%. Este crecimiento refleja los siguientes efectos: reconocimiento del Coste del Servicio Universal (con un efecto positivo neto de 110 millones de euros en 2008), menores provisiones asociadas al programa de adecuación de plantilla (513 millones de euros en el acumulado a diciembre de 2007 y cero en 2008), menores plusvalías inmobiliarias (74 millones de euros en enero-diciembre 2008 y 161 millones en el mismo periodo de 2007), venta de cartera de incobrables por importe de 17 millones de euros en 2008 y la multa de 152 millones de euros impuesta por la Unión Europea en el segundo trimestre de 2007.

El **margen OIBDA** se sitúa en el 45,6% en el trimestre mientras que en el año alcanza el 48,1%.

La **inversión (CapEx)** en 2008 se reduce un 7,2% hasta los 1.498 millones de euros en 2008, y el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** alcanza los 4.552 millones de euros, con un incremento interanual del 25,2%.

## Negocio móvil

El **mercado de la telefonía móvil** español alcanza 53,1 millones de líneas en el 2008, con una penetración estimada del 116%, superando en más de 5 p.p. a la de diciembre de 2007.

En el contexto de la creciente madurez del mercado y la situación económica actual, en el conjunto del año la ganancia neta de la Compañía se sitúa en 778.280 líneas, con una elevada ganancia neta en el segmento contrato, que alcanza 923.076 líneas en 2008. En el cuarto trimestre se registra una ganancia neta de 168.862 líneas (406.837 líneas en el cuarto trimestre del 2007) impulsada principalmente por el segmento contrato (65% del total), que asciende a 110.358 líneas (383.049 en el mismo periodo del 2007).

Así, el **parque móvil** de Telefónica España supera a final de 2008 los 23,6 millones de líneas, lo que supone un crecimiento interanual del 3,4%, apoyado fundamentalmente en el ritmo de crecimiento del parque de contrato (+6,8% frente a diciembre de 2007), y que representa el 61,7% del parque total (1,9 p.p. más que a finales del año anterior).

En lo referente a la portabilidad, el saldo neto acumulado en el ejercicio 2008 asciende a -61.254 líneas, habiéndose registrado un saldo neto positivo en el segmento contrato de 38.750 líneas.

En un entorno altamente competitivo, el **churn** acumulado del año se incrementa ligeramente hasta situarse en el 1,9% (+0,1 p.p. frente a 2007), tras situarse en el 2,0% en el cuarto trimestre de 2008, y alcanza tasas significativamente inferiores en el segmento contrato (1,3% en el cuarto trimestre y el 1,2% en el año 2008), a pesar de su leve crecimiento (+0,1 p.p. frente a 2007).

En relación con el consumo, los minutos gestionados por la red en el último trimestre del año muestran un crecimiento

del 4,1% respecto al cuarto trimestre de 2007, alcanzando más de 65.000 millones de minutos en el conjunto del año (+3,3% frente a 2007). Así, el **MoU** se sitúa en 152 minutos en el cuarto trimestre (-2,3% respecto al mismo periodo de 2007), manteniendo una tendencia muy similar a la del trimestre anterior, y en 156 minutos en el acumulado de 2008 (-2,8% frente a 2007).

El **ARPU de voz** alcanza 24,1 euros en el último trimestre de 2008, un 10,0% menor que en el mismo trimestre de 2007, situándose en términos acumulados en 25,2 euros (-8,5% frente a 2007). Esta evolución viene impactada por el cambio en los patrones de uso de los clientes en el contexto actual y por el fuerte descenso de las tarifas de interconexión de abril y octubre (-17% en términos acumulados). El ARPU de voz de salida tiene un mejor comportamiento que el registrado en el tercer trimestre de 2008, con un descenso interanual del 8,4% en el cuarto trimestre y del 7,4% en el conjunto del año 2008.

Por su parte, el **ARPU de datos** en el último trimestre sigue la positiva tendencia observada desde principios del año, con un crecimiento del 8,3% frente al mismo periodo de 2007, situándose en 5,5 euros. En términos acumulados alcanza 5,2 euros, con un incremento interanual del 9,3%. Los buenos resultados en el negocio de los datos móviles se sustentan en los mayores ingresos de contenidos (+9,2% frente a 2007), y principalmente en el elevado crecimiento de los ingresos de conectividad, que aumentan un 65,4% interanual en el último trimestre y un 65,2% en el conjunto del año. Destaca el creciente peso de los ingresos de conectividad sobre los ingresos de datos, que ya representan el 19,8% en el conjunto de 2008, con un incremento de 6,2 p.p. frente a 2007.

Así, el ARPU de salida total asciende en el conjunto del año a 25,9 euros, un 4,6% menor que en 2007.

<sup>5</sup> Incluyendo el impacto en T. España derivado del nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (-147,4 millones de euros en 2007; -41,3 millones de euros en el cuarto trimestre de 2007).

El **ARPU total** se sitúa en el conjunto del año 2008 en 30,4 euros, mostrando una reducción interanual del 5,9% en términos acumulados y del 7,1% en el último trimestre de 2008.

Durante todo el año se han introducido paulatinamente **dispositivos 3G** entre los clientes, hasta superar los 6,2 millones (1,8 veces más de dispositivos que en diciembre de 2007), con una penetración del 27% del parque excluyendo máquina a máquina (+11,5 p.p. frente al año pasado).

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza los 9.684 millones de euros en 2008, manteniéndose prácticamente estable frente a 2007 (-0,1%) con un descenso del 1,0% en el cuarto trimestre de 2008 debido al menor consumo de los clientes y a los menores ingresos de entrada. Desagregando por componentes cabe destacar:

- Los **ingresos de servicio** mantienen prácticamente su valor en términos acumulados en el año (-0,6% interanual) hasta situarse en los 8.457 millones de euros. La variación interanual en el cuarto trimestre se sitúa en el -2,6%, tan sólo 0,5 p.p. inferior a la variación registrada en el trimestre anterior.

- Los **ingresos de clientes** muestran un crecimiento acumulado del 1,2% en el año 2008 hasta alcanzar los 6.943 millones de euros, con un comportamiento plano en el cuarto trimestre (-0,3% interanual), destacando la mejor evolución frente al trimestre anterior (-0,8% interanual).
- Los **ingresos de interconexión** se reducen en términos interanuales un 9,4% en el acumulado del año 2008 y un 13,9% en el cuarto trimestre, impactados por el descenso de las tarifas de interconexión (17% en el año).
- Los **ingresos de roaming in** se reducen un 9,9% frente al 2007, tras registrar una caída del 16,1% en el último trimestre, como resultado de la continuada rebaja de los precios mayoristas de *roaming*.
- Los **ingresos de venta de terminales** crecen en 2008 un 3,6% interanualmente hasta los 1.227 millones de euros, con un incremento en el último trimestre del año del 10,9% por un distinto ritmo de llenado de canal (-1,6% en el trimestre anterior).

Los **gastos por operaciones** se sitúan en 5,500 millones de euros en el año 2008, con una variación interanual del -0,7% con respecto al 2007. Esta variación está afectada por los gastos de adecuación de plantilla registrados en el cuarto trimestre de 2007 (154 millones de euros) y la aportación de 59 millones de euros destinada a cubrir el Coste del Servicio Universal en el tercer trimestre de 2008. En el cuarto trimestre del año los gastos por operaciones alcanzan los 1.389 millones de euros, con un descenso del 9,3% respecto al mismo periodo de 2007 (+0,8% excluyendo los citados gastos de adecuación de plantilla).

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en el año 2008 asciende a 4.265 millones de euros con un crecimiento del 0,5% frente a 2007, tras aumentar en el cuarto trimestre un 12,2%. Así, el margen OIBDA en 2008 se sitúa en el 44,0%, con un avance interanual de 0,3 p.p..

La **inversión (CapEx)** en 2008 asciende a 710 millones de euros, un 7,4% inferior a la registrada en el año anterior, lo que ha permitido obtener un **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** de 3.555 millones de euros, un crecimiento interanual del 2,3%.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica España

### Telefónica España Accesos

| Datos no auditados (Miles)             | 2007            | 2008            |                 |                 |                 | % Var. Anual |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
|  | diciembre       | marzo           | junio           | septiembre      | diciembre       |              |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>44.578,2</b> | <b>44.872,9</b> | <b>45.019,7</b> | <b>45.160,7</b> | <b>45.213,6</b> | <b>1,4</b>   |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 15.918,8        | 15.842,1        | 15.670,0        | 15.526,9        | 15.326,3        | (3,7)        |
| Accesos de datos e internet            | 5.321,8         | 5.468,4         | 5.547,6         | 5.608,3         | 5.670,0         | 6,5          |
| Banda Estrecha                         | 660,8           | 589,5           | 502,3           | 453,9           | 388,0           | (41,3)       |
| Banda Ancha <sup>2</sup>               | 4.614,0         | 4.835,9         | 5.005,0         | 5.117,0         | 5.246,4         | 13,7         |
| Otros <sup>3</sup>                     | 47,0            | 43,1            | 40,4            | 37,4            | 35,6            | (24,3)       |
| Accesos móviles                        | 22.826,6        | 23.008,4        | 23.225,4        | 23.436,0        | 23.604,8        | 3,4          |
| Prepago                                | 9.181,8         | 9.058,4         | 8.964,6         | 8.978,5         | 9.037,0         | (1,6)        |
| Contrato                               | 13.644,7        | 13.950,0        | 14.260,8        | 14.457,5        | 14.567,8        | 6,8          |
| TV de Pago                             | 511,1           | 554,0           | 576,6           | 589,6           | 612,5           | 19,8         |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>1.855,5</b>  | <b>1.953,3</b>  | <b>2.001,3</b>  | <b>2.035,0</b>  | <b>2.136,1</b>  | <b>15,1</b>  |
| AMLT <sup>4</sup>                      | 0,0             | 0,0             | 0,0             | 0,0             | 9,5             | n.s.         |
| Bucle Alquilado                        | 1.353,9         | 1.467,4         | 1.532,6         | 1.585,2         | 1.698,0         | 25,4         |
| Bucle Compartido                       | 776,4           | 755,0           | 683,6           | 640,2           | 602,3           | (22,4)       |
| Bucle Desagregado <sup>5</sup>         | 577,6           | 712,5           | 849,1           | 945,0           | 1.095,7         | 89,7         |
| Mayorista ADSL                         | 495,5           | 480,3           | 463,3           | 444,8           | 423,8           | (14,5)       |
| Otros <sup>6</sup>                     | 6,0             | 5,7             | 5,3             | 5,0             | 4,7             | (21,7)       |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>46.433,6</b> | <b>46.826,3</b> | <b>47.020,9</b> | <b>47.195,7</b> | <b>47.349,7</b> | <b>2,0</b>   |

1 RTB (incluyendo TUP) xt; Acceso Básico RDSI xt; Acceso Primario RDSI Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo.

2 ADSL, satélite, fibra óptica y circuitos de Banda Ancha.

3 Circuitos punto a punto.

4 Alquiler Mayorista de Línea Telefónica.

5 Incluye bucle compartido desnudo.

6 Circuitos mayoristas.

Nota: Se incluyen los accesos de Iberbanda desde diciembre de 2006.

### Telefónica España Resultados Consolidados

| Datos no auditados (Millones de euros)             | enero - diciembre |              |                 | octubre - diciembre |              |                 |
|--|-------------------|--------------|-----------------|---------------------|--------------|-----------------|
|  | 2008              | 2007         | % Var.          | 2008                | 2007         | % Var.          |
| Importe neto de la cifra de negocios               | 20.838            | 20.683       | 0,7             | 5.132               | 5.222        | (1,7)           |
| Trabajos para inmovilizado                         | 213               | 220          | (3,3)           | 61                  | 59           | 4,2             |
| Gastos por operaciones                             | (10.818)          | (11.505)     | (6,0)           | (2.738)             | (3.366)      | (18,7)          |
| Otros ingresos (gastos) netos                      | 7                 | (71)         | c.s.            | (24)                | 8            | c.s.            |
| Resultado de enajenación de activos                | 54                | 137          | (61,0)          | (0)                 | 145          | c.s.            |
| Bajas de fondos de comercio y activos fijos        | (8)               | (17)         | (51,7)          | (3)                 | (3)          | (13,7)          |
| <b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b> | <b>10.285</b>     | <b>9.448</b> | <b>8,9</b>      | <b>2.428</b>        | <b>2.064</b> | <b>17,7</b>     |
| <b>Margen OIBDA</b>                                | <b>49,4%</b>      | <b>45,7%</b> | <b>3,7 p.p.</b> | <b>47,3%</b>        | <b>39,5%</b> | <b>7,8 p.p.</b> |
| Amortizaciones de inmovilizado                     | (2.239)           | (2.382)      | (6,0)           | (550)               | (587)        | (6,3)           |
| <b>Resultado operativo (OI)</b>                    | <b>8.046</b>      | <b>7.067</b> | <b>13,9</b>     | <b>1.878</b>        | <b>1.476</b> | <b>27,2</b>     |

Notas:

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

• Las cifras del año 2008 reflejan el nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (ingresos netos). Los datos de 2007 se mantienen sin cambios frente a lo originalmente publicado (ingresos brutos y gastos), por lo que las variaciones 2008 vs. 2007 no reflejan una comparación homogénea.

## Telefónica España: Negocio fijo

### Datos financieros seleccionados

| Datos no auditados (Millones de euros) | enero - diciembre |        |          | octubre - diciembre |       |          |
|--|-------------------|--------|----------|---------------------|-------|----------|
|  | 2008              | 2007   | % Var.   | 2008                | 2007  | % Var.   |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 12.581            | 12.401 | 1,4      | 3.113               | 3.183 | (2,2)    |
| OIBDA                                  | 6.050             | 5.249  | 15,3     | 1.421               | 1.181 | 20,3     |
| <i>Margen OIBDA</i>                    | 48,1%             | 42,3%  | 5,8 p.p. | 45,6%               | 37,1% | 8,5 p.p. |
| CapEx                                  | 1.498             | 1.614  | (7,2)    | 455                 | 553   | (17,7)   |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 4.552             | 3.635  | 25,2     | 966                 | 628   | 53,7     |

#### Notas:

- OIBDA se presenta antes de gastos de marca.
- Las cifras del año 2008 reflejan el nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (ingresos netos). Los datos de 2007 se mantienen sin cambios frente a lo originalmente publicado (ingresos brutos y gastos), por lo que las variaciones 2008 vs. 2007 no reflejan una comparación homogénea.

## Telefónica España: Negocio fijo

### Detalle ingresos

| Datos no auditados (Millones de euros)              | enero - diciembre |              |              | octubre - diciembre |              |               |
|---|-------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|---------------|
|   | 2008              | 2007         | % Var.       | 2008                | 2007         | % Var.        |
| <b>Acceso Tradicional<sup>1</sup></b>               | <b>2.944</b>      | <b>2.772</b> | <b>6,2</b>   | <b>681</b>          | <b>688</b>   | <b>(1,1)</b>  |
| <b>Servicios de Voz Tradicional</b>                 | <b>4.436</b>      | <b>4.792</b> | <b>(7,4)</b> | <b>1.078</b>        | <b>1.203</b> | <b>(10,4)</b> |
| Tráfico <sup>2</sup>                                | 2.566             | 2.921        | (12,2)       | 619                 | 729          | (15,0)        |
| Interconexión <sup>3</sup>                          | 960               | 952          | 0,8          | 230                 | 237          | (3,0)         |
| Comercialización de terminales y otros <sup>4</sup> | 910               | 918          | (0,9)        | 228                 | 237          | (3,6)         |
| <b>Servicios Internet y Banda Ancha</b>             | <b>3.017</b>      | <b>2.775</b> | <b>8,7</b>   | <b>754</b>          | <b>716</b>   | <b>5,2</b>    |
| Banda Estrecha                                      | 55                | 95           | (42,8)       | 7                   | 18           | (60,5)        |
| Banda Ancha   | 2.962             | 2.679        | 10,5         | 747                 | 698          | 6,9           |
| Minorista <sup>5</sup>                              | 2.635             | 2.361        | 11,6         | 663                 | 624          | 6,3           |
| Mayorista <sup>6</sup>                              | 327               | 318          | 2,6          | 84                  | 74           | 12,5          |
| <b>Servicios Datos</b>                              | <b>1.190</b>      | <b>1.160</b> | <b>2,6</b>   | <b>313</b>          | <b>309</b>   | <b>1,5</b>    |
| <b>Servicios TI</b>                                 | <b>443</b>        | <b>437</b>   | <b>1,2</b>   | <b>131</b>          | <b>133</b>   | <b>(1,8)</b>  |

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

2 Tráfico metropolitano, larga distancia (provincial, interprovincial e internacional), fijo-móvil, servicios IRIS, Servicios Especiales Tasados, Servicios de Información (118xy), 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.

Nota: Las cifras del año 2008 reflejan el nuevo modelo aplicable al servicio de telefonía de uso público (ingresos netos). Los datos de 2007 se mantienen sin cambios frente a lo originalmente publicado (ingresos brutos y gastos), por lo que las variaciones 2008 vs. 2007 no reflejan una comparación homogénea.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica España

### Telefónica España: Negocio móvil Datos financieros seleccionados

| Datos no auditados (Millones de euros) | enero - diciembre |       |          | octubre - diciembre |       |          |
|--|-------------------|-------|----------|---------------------|-------|----------|
|  | 2008              | 2007  | % Var.   | 2008                | 2007  | % Var.   |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 9.684             | 9.693 | (0,1)    | 2.383               | 2.407 | (1,0)    |
| OIBDA                                  | 4.265             | 4.241 | 0,5      | 1.012               | 902   | 12,2     |
| Margen OIBDA                           | 44,0%             | 43,8% | 0,3 p.p. | 42,5%               | 37,5% | 5,0 p.p. |
| CapEx                                  | 710               | 767   | (7,4)    | 199                 | 257   | (22,8)   |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 3.555             | 3.474 | 2,3      | 813                 | 645   | 26,2     |

Nota: OIBDA se presenta antes de gastos de marca.

### Telefónica España: Negocio móvil Detalle ingresos

| Datos no auditados (Millones de euros) | enero - diciembre |       |        | octubre - diciembre |       |        |
|--|-------------------|-------|--------|---------------------|-------|--------|
|  | 2008              | 2007  | % Var. | 2008                | 2007  | % Var. |
| Ingresos de servicio                   | 8.457             | 8.509 | (0,6)  | 2.055               | 2.111 | (2,6)  |
| Ingresos de clientes                   | 6.943             | 6.861 | 1,2    | 1.713               | 1.718 | (0,3)  |
| Interconexión                          | 1.243             | 1.372 | (9,4)  | 286                 | 333   | (13,9) |
| Roaming - In                           | 198               | 220   | (9,9)  | 37                  | 44    | (16,1) |
| Otros                                  | 73                | 57    | 28,5   | 19                  | 17    | 15,7   |
| Terminales                             | 1.227             | 1.184 | 3,6    | 328                 | 296   | 10,9   |

## Telefónica España: Negocio móvil Datos operativos

| Datos no auditados                       | 2007         | 2008         |              |              |              | % Var. Anual    |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
|  | 4T           | 1T           | 2T           | 3T           | 4T           |                 |
| <b>MoU (minutos)</b>                     | <b>156</b>   | <b>151</b>   | <b>159</b>   | <b>163</b>   | <b>152</b>   | <b>(2,3)</b>    |
| Prepago                                  | 64           | 63           | 69           | 84           | 66           | 2,8             |
| Contrato                                 | 218          | 209          | 216          | 213          | 205          | (5,7)           |
| <b>ARPU (EUR)</b>                        | <b>31,8</b>  | <b>30,5</b>  | <b>30,8</b>  | <b>30,9</b>  | <b>29,5</b>  | <b>(7,1)</b>    |
| Prepago                                  | 15,0         | 14,6         | 14,5         | 15,4         | 13,8         | (8,3)           |
| Contrato                                 | 43,2         | 41,0         | 41,1         | 40,6         | 39,3         | (9,0)           |
| <b>ARPU de datos</b>                     | <b>5,0</b>   | <b>5,1</b>   | <b>5,0</b>   | <b>5,3</b>   | <b>5,5</b>   | <b>8,3</b>      |
| <b>% Ingresos no-P2P SMS s/ing datos</b> | <b>47,7%</b> | <b>52,7%</b> | <b>53,6%</b> | <b>54,8%</b> | <b>55,5%</b> | <b>7,8 p.p.</b> |

Nota: MoU y ARPU calculados como la media mensual del trimestre.

## Telefónica España: Negocio móvil Datos operativos

| Datos no auditados                       | enero - diciembre |              | % Var.          |
|--|-------------------|--------------|-----------------|
|  | 2008              | 2007         |                 |
| <b>MoU (minutos)</b>                     | <b>156</b>        | <b>161</b>   | <b>(2,8)</b>    |
| Prepago                                  | 70                | 74           | (4,8)           |
| Contrato                                 | 211               | 223          | (5,4)           |
| <b>ARPU (EUR)</b>                        | <b>30,4</b>       | <b>32,3</b>  | <b>(5,9)</b>    |
| Prepago                                  | 14,5              | 15,6         | (6,6)           |
| Contrato                                 | 40,5              | 44,3         | (8,5)           |
| <b>ARPU de datos</b>                     | <b>5,2</b>        | <b>4,8</b>   | <b>9,3</b>      |
| <b>% Ingresos no-P2P SMS s/ing datos</b> | <b>54,2%</b>      | <b>47,8%</b> | <b>6,4 p.p.</b> |

Nota: MoU y ARPU calculados como la media mensual del periodo enero-diciembre.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

Telefónica Latinoamérica ha cerrado el año 2008 con unos sólidos resultados comerciales y financieros, impulsados por el fuerte dinamismo del mercado de telecomunicaciones en la región, que en el cuarto trimestre del año ha continuado mostrando un notable crecimiento a nivel regional.

En este entorno, Telefónica Latinoamérica ha seguido enfocada en su estrategia de mantener un elevado esfuerzo comercial para capturar el crecimiento del negocio móvil y avanzar en la transformación de los negocios fijos, con un aumento del peso de los servicios de Internet, Banda Ancha y TV de Pago mediante ofertas paquetizadas y segmentadas.

Así, a finales de diciembre de 2008 Telefónica Latinoamérica gestiona 158,3 millones de **accesos** en la región, más de 24 millones superior a la cifra de cierre del año anterior, lo que supone un incremento interanual del 18,0%.

En **Telefonía Móvil**, tras registrar una ganancia neta en el trimestre de 5,1 millones de accesos y de 18,9 millones en el acumulado del año<sup>1</sup>, Telefónica Latinoamérica alcanza 123,4 millones de accesos, con un fuerte incremento interanual del 22,7% (+18,1% orgánico<sup>2</sup>) gracias al sólido crecimiento de todas las operaciones. Esta evolución viene apoyada tanto por el mayor número de altas registradas en el ejercicio (+17,8%; +14,2% en términos orgánicos<sup>3</sup>), como

por el positivo comportamiento del churn, que se mantiene estable frente al año anterior.

Los mayores crecimientos del parque de accesos móviles se han registrado en: Brasil, donde Telefónica consolida su liderazgo con casi 45 millones de accesos móviles (11,5 millones de clientes más que en diciembre de 2007, de los que casi 4 millones proceden de la adquisición de Telemig completada en abril de 2008); seguido de México, donde la Compañía continúa capturando cuota de mercado gracias a un crecimiento interanual del parque de clientes del 22,3%, hasta alcanzar un total de 15,3 millones de accesos; Perú, con un aumento interanual de la base de clientes del 31,6% hasta superar los 10,6 millones de accesos y Colombia que, con un crecimiento del parque del 19,0%, alcanza casi los 10 millones de clientes. Asimismo, es destacable la evolución que se observa en mercados con altas penetraciones, como Argentina, Chile o Venezuela, donde se siguen manteniendo notables tasas de crecimiento interanual del parque de clientes (del 8,8%, 9,4% y 12,2%, respectivamente).

Junto a la fuerte expansión de los accesos móviles, la apuesta de Telefónica por el crecimiento de los niveles de consumo se refleja en un mayor **MoU**, que presenta un destacado aumento interanual en términos orgánicos<sup>4</sup> del 7,8% en 2008 (estable en el cuarto trimestre del año frente al mismo periodo de 2007<sup>5</sup>). El **ARPU** en 2008 registra una caída en

términos orgánicos<sup>3</sup> del 3,5% en euros constantes, y en el trimestre se reduce un 3,1%<sup>4</sup>, mejorando la evolución interanual mostrada en el trimestre anterior (-4,7% orgánico<sup>5</sup>), afectado por la revisión de las tarifas de interconexión en varios países y las políticas comerciales para fomentar el consumo. En términos acumulados el ARPU de salida presenta un crecimiento orgánico<sup>3</sup> interanual del 0,9% en euros constantes (+0,4% en el cuarto trimestre<sup>4</sup>) sobre un parque con casi 23 millones de accesos más frente a diciembre de 2007.

En el **Negocio Fijo**, el avance en el proceso de transformación de las operaciones se traduce en un mayor peso de los negocios en crecimiento (Banda Ancha, TV de Pago y Datos), apoyado en la mayor paquetización de servicios y en la mejora de la gama de productos, lo que permite alcanzar una base de clientes en el negocio fijo de 34,9 millones de accesos, con un crecimiento del 3,9% interanual. Por servicios:

- En **Banda Ancha** la ganancia neta acumulada en 2008 supera el millón de accesos (más de 191.000 en el cuarto trimestre) alcanzándose más de 6 millones de accesos (+20,5% interanual). Destaca la apuesta por la masificación del servicio en Colombia, cuyo parque aumenta un 96,7% interanual, el crecimiento sostenido en Argentina (+32,1% interanual) y la consolidación del crecimiento en Brasil (+23,6% interanual) hasta superar 2,5 millones de accesos.

<sup>1</sup> Los casi 4 millones de clientes de Telemig incorporados al Grupo en abril de 2008 no se incluyen como ganancia neta del periodo.

<sup>2</sup> Incluyendo los accesos de Telemig en diciembre de 2007.

<sup>3</sup> Incluyendo Telemig en abril-diciembre de 2007.

<sup>4</sup> Incluyendo Telemig en octubre-diciembre de 2007.

<sup>5</sup> Incluyendo Telemig en julio-septiembre de 2007.

- En **TV de Pago**, Telefónica Latinoamérica ya cuenta con más de 1,5 millones de clientes, en sus operaciones de Perú, Chile, Colombia, Brasil y Venezuela, frente a 1,2 millones de clientes a diciembre de 2007.
- Los **accesos de telefonía fija** se sitúan en 25,6 millones al cierre del año, un 1,0% más que en diciembre de 2007. Destaca la iniciativa realizada en Perú con el proyecto común fijo-móvil que ha impulsado el crecimiento interanual registrado por los accesos de telefonía fija en el país hasta el 5,0%. Por otro lado, la planta de accesos *fixed wireless* en Venezuela mantiene un fuerte ritmo de crecimiento (+31,8% interanual), con más de 1,3 millones de accesos al cierre del ejercicio.

Como muestra de la política de puesta en valor de la base de clientes, el **ingreso promedio por acceso de telefonía fija** en 2008 aumenta un 6,4% en euros constantes (+5,5% en los nueve primeros meses del año), impulsado por el crecimiento de los ingresos de nuevos negocios y servicios.

La Compañía ha continuado apostando por la paquetización de servicios, y así el 49% de los accesos de Banda Ancha disfrutan del servicio bajo alguna oferta 2P/3P (+18 p.p. respecto a 2007). Adicionalmente, incluyendo los paquetes de tráfico local y líneas control, el 60% de los accesos de telefonía fija disponen de algún tipo de paquete (+7 p.p. respecto a diciembre de 2007).

El éxito comercial de la Compañía en el año 2008 se refleja en unos resultados económico-financieros muy positivos, a pesar de la peor evolución de los tipos de cambio, que restan 3,7 p.p. al crecimiento de ingresos y 4,0 p.p. al crecimiento del OIBDA (frente a -3,0 p.p. en ambas partidas en los nueve primeros meses de 2008).

Así, el **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** de 2008 alcanza los 22.174 millones de euros, un 10,4% más que en 2007 en euros corrientes.

En términos de contribución al negocio, Brasil continúa siendo el principal motor de la Compañía con el 38,8% de los ingresos de 2008 en moneda corriente, seguido de Venezuela (12,5% de los ingresos de la región) y de Argentina (11,4% de los ingresos consolidados).

En términos orgánicos<sup>6</sup> los ingresos se incrementan un 12,9% interanual, manteniendo en el cuarto trimestre del año un ritmo de crecimiento similar al registrado en los primeros nueve meses del año. Por países, Brasil es el principal contribuidor al crecimiento orgánico de los ingresos (+3,5 p.p.), seguido de Venezuela (+2,8 p.p.), Argentina (+2,4 p.p.) y México (+1,7 p.p.).

El crecimiento de los ingresos, acompañado por una constante mejora de la eficiencia, se traslada a la evolución del **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)**, que en el conjunto de 2008 se sitúa en 8.445 millones de euros, con un crecimiento del 18,6% en euros corrientes, y del 21,5% orgánico<sup>6</sup>, con una importante aceleración en el crecimiento en el último trimestre del año (+15,6% orgánico<sup>7</sup> hasta septiembre), afectado positivamente por las provisiones para adecuación de plantilla registradas en 2007, que en gran medida se concentraron en el último trimestre del ejercicio. Excluyendo estas provisiones, el OIBDA de 2008 aumentaría un 16,3% en términos orgánicos<sup>6</sup>.

De este modo, el margen de la Compañía registra avances significativos, tanto en términos anuales como intertrimestrales. Así, el margen OIBDA se sitúa en 2008 en el 38,1%, 2,6 p.p. superior al del ejercicio 2007, alcanzando el 41,2% en el último trimestre de 2008 (37,0% hasta septiembre).

La evolución interanual del margen OIBDA en el cuarto trimestre (+7,7 p.p.) refleja las mejoras de eficiencia registradas en 2008 y el impacto de las provisiones por adecuación de plantilla registradas en el último trimestre de 2007.

Por mercados, hay que resaltar el peso de Brasil, que aporta el 39,8% del OIBDA en moneda corriente de Telefónica Latinoamérica. Igualmente, cabe destacar la positiva evolución de Venezuela y Argentina, que aportan un 15,7% y un 10,9% del OIBDA, respectivamente, y la consolidación de las operaciones en México, cuyo peso en el OIBDA de la región se duplica desde el 2,5% en 2007 hasta el 5,0% en 2008.

En términos orgánicos<sup>8</sup>, el OIBDA se incrementa un 21,5% interanualmente, siendo los mayores contribuidores a este crecimiento los negocios de Venezuela (+5,0 p.p.), México (+3,9 p.p.) y Brasil (+3,2 p.p.).

La **inversión (CapEx)** de Telefónica en Latinoamérica en 2008 se eleva a 4.035 millones de euros (un 21,2% superior a la del ejercicio 2007 en términos orgánicos<sup>8</sup>), habiéndose destinado a cubrir la actividad comercial en el negocio fijo, tanto en Banda Ancha como en TV de pago, mientras que el negocio móvil continúa con la expansión de la cobertura y capacidad de las redes GSM y el despliegue en UMTS (incluida la adquisición de licencias en Brasil).

Telefónica Latinoamérica ha generado en 2008 un **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** de 4.410 millones de euros, un 16,7% más que en el mismo periodo de 2007 en euros corrientes, que se eleva a un crecimiento del 21,8% en términos orgánicos<sup>8</sup>.

6 Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre de 2007.

7 Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-septiembre de 2007.

8 Asumiendo tipos de cambio constantes e incluyendo la consolidación de TVA en enero-septiembre 2007 y de Telemig en abril-diciembre de 2007.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

### Brasil

El mercado de telecomunicaciones de Brasil ha sido uno de los que mayor crecimiento ha registrado durante 2008, con importantes incrementos del número de accesos móviles y de Banda Ancha.

En este mercado, al cierre de 2008 Telefónica alcanza 60,7 millones de **accesos**, un 24,0% más que en 2007, apoyado en el crecimiento de la base de clientes de Vivo y en el éxito de las políticas de transformación de Telesp basadas en la paquetización de servicios. Así, Vivo se consolida como líder del mercado y alcanza 44,9 millones de accesos (+34,2% interanual). Por su parte, Telesp ha conseguido captar gran parte del crecimiento del negocio de la Banda Ancha, alcanzando casi 2,6 millones de accesos (+23,6%), y dinamizar el negocio de la TV de pago contando ya con más de 472.000 accesos (+104,5%).

Con respecto a los resultados económico-financieros, debe destacarse que Telefónica en Brasil alcanza unos crecimientos en 2008 en moneda local superiores a los registrados en 2007. Igualmente, en el último trimestre de 2008 se mantiene la tendencia creciente, tanto en términos de ingresos como de OIBDA.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** de Telefónica en Brasil en el conjunto del ejercicio 2008 alcanza los 8.606 millones de euros, con un crecimiento del 12,2% en moneda local frente a 2007, tras haberse incrementado un 15,8% en moneda local en el cuarto trimestre. Esta evolución se debe al positivo comportamiento de Vivo y a la sostenida aceleración del crecimiento de ingresos de Telesp a lo largo del año.

En cuanto al **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)**, Telefónica en Brasil alcanza los 3.359 millones de euros en 2008, lo que supone un crecimiento

del 9,8% frente a 2007 en moneda local (+16,8% en el cuarto trimestre). Esta positiva evolución recoge tanto mejoras de eficiencia en Vivo como el crecimiento del OIBDA de Telesp en un entorno de mayor peso de los nuevos negocios, que requieren una mayor cantidad de recursos. Con todo ello, el margen OIBDA de Telefónica en Brasil se mantiene prácticamente estable, alcanzando el 39,0% en 2008 frente al 39,9% en 2007.

Telefónica apuesta por Brasil como un mercado de elevado potencial, referencia en la adopción de las nuevas tecnologías y con gran recorrido de incremento de la penetración de los servicios. Por ello, la **inversión (CapEx)** en el país alcanza los 1.614 millones de euros en 2008 (+48,4% interanual en moneda local incluyendo la adquisición de las licencias 3G de Vivo y +27,7% excluyendo estas licencias).

Así, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** generado por Telefónica en Brasil alcanza los 1.745 millones de euros en 2008, inferior en un 11,5% en moneda local al del mismo periodo de 2007. No obstante, excluyendo el efecto de la adquisición de las licencias 3G de Vivo, el flujo de caja operativo se mantiene en los niveles de 2007 a pesar del fuerte esfuerzo inversor.

#### VIVO

El mercado brasileño de la telefonía móvil supera al cierre de 2008 los 150 millones de accesos, con un crecimiento del mercado en el entorno de los 30 millones de accesos en 2008. Con ello, a diciembre de 2008 Brasil alcanza una penetración de la telefonía móvil superior al 78% (+15 p.p. respecto a diciembre de 2007), consolidándose como uno de los mercados con mayor crecimiento del negocio móvil a nivel global.

En el último trimestre de 2008 Vivo ha realizado un importante esfuerzo comercial que se ha reflejado en un volumen de altas de 5,9 millones, muy superior en términos orgánicos<sup>9</sup> a las alcanzadas en

octubre-diciembre 2007. Gracias a ello, Vivo mantiene su cuota de mercado en el entorno del 30%, a pesar de la mayor agresividad comercial en el mercado, principalmente en Sao Paulo.

En este entorno, Vivo mantiene contenido el **churn**, tanto en el conjunto del año como en el cuarto trimestre. En 2008 el churn se ha situado en el 2,6% (+0,2 p.p. interanual orgánico<sup>10</sup>), mientras que en el cuarto trimestre se sitúa levemente por debajo del promedio anual, en el 2,5% (+0,2 p.p. interanual orgánico<sup>9</sup>).

Con todo ello, Vivo registra una ganancia neta de 2,7 millones de accesos en el cuarto trimestre de 2008, un 9,0% superior a la del mismo periodo de 2007 en términos orgánicos<sup>9</sup>. En el año la ganancia neta alcanza los 7,5 millones de accesos<sup>11</sup> (+54,6% interanual en términos orgánicos<sup>10</sup>).

Así, Vivo casi alcanza 45 millones de **accesos** a finales de 2008, un 34,2% superior al parque de clientes alcanzado en 2007 (+20,2% orgánico<sup>9</sup>). El parque GSM supera los 30 millones de clientes, representando ya cerca de 68% del total (+34 p.p. interanual).

Hay que destacar el esfuerzo de la Compañía por impulsar el segmento contrato, que se ha traducido en una ganancia neta en este segmento en 2008 que prácticamente duplica la alcanzada en 2007 (+86,9% interanual en términos orgánicos<sup>9</sup>), impulsando el peso de parque de contrato hasta el 19,0% del total. Esta evolución refleja el éxito de las políticas comerciales de captación y fidelización centradas en clientes de alto valor, destacando el éxito de los planes "Vivo Escolha".

Teniendo en cuenta el entorno de elevado crecimiento e intensa competencia, destaca que Vivo alcanza un MoU de 86 minutos en 2008, un 12,0% mayor que en 2007 en términos orgánicos<sup>10</sup>, mientras que en el

<sup>9</sup> Incluyendo Telemig en octubre-diciembre de 2007.

<sup>10</sup> Incluyendo Telemig en abril-diciembre de 2007.

<sup>11</sup> Los casi 4 millones de clientes de Telemig incorporados al Grupo en abril de 2008 no se incluyen como ganancia neta del periodo.

<sup>12</sup> Incluyendo Telemig en diciembre de 2007.

último trimestre el **MoU** asciende a 85 minutos, superior en un 6,9% en términos orgánicos<sup>13</sup> al del mismo periodo de 2007. Esta positiva evolución viene determinada por el crecimiento del MoU de salida.

El **ARPU** de 2008, afectado por la mayor presión competitiva y el mayor peso de clientes "*SIM only*", es un 5,8% inferior al de 2007 en moneda local en términos orgánicos<sup>14</sup>, y en el cuarto trimestre se ve reducido un 6,4% en términos orgánicos<sup>13</sup>, si bien registra una mejor evolución en la comparativa intertrimestral (-1,4% frente al registrado en el tercer trimestre).

En cuanto al negocio de Datos, en 2008 los ingresos de Datos aportan el 9,2% de los ingresos de servicio, con un crecimiento del 46,6% frente al año 2007 (+38,3% en términos orgánicos<sup>14</sup>). Adicionalmente, hay que destacar el incremento del peso de los ingresos de Datos no SMS y conectividad, gracias en buena parte al éxito de las ofertas comerciales de tarjetas/MODEM y planes de servicio (Vivo Zap, Vivo Wap, Vivo Play).

Así, el **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** en 2008 se sitúa en 2.932 millones de euros, con un crecimiento interanual del 22,3% en moneda local (+13,1% en términos orgánicos<sup>14</sup>), tras haber registrado un significativo aumento interanual del 26,8% en moneda local en el cuarto trimestre (+14,3% orgánico<sup>13</sup>). La buena evolución de los ingresos viene determinada por el crecimiento del 23,2% en moneda local de los ingresos de servicio en el conjunto del ejercicio (+13,6% orgánico<sup>14</sup>), apoyados en el fuerte crecimiento de los de salida, que se incrementan un 24,6% (+15,6% orgánico<sup>14</sup>).

A pesar del mayor esfuerzo comercial, los costes de captación unitarios se reducen notablemente, lo que permite que el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** alcance los 825 millones de euros, con un crecimiento en

2008 del 34,5% en moneda local (+22,4% orgánico<sup>14</sup>), muy por encima del crecimiento de los ingresos. En el cuarto trimestre el OIBDA registra un crecimiento interanual incluso superior, a pesar de la mayor actividad comercial, hasta el 35,9% en moneda local (+24,4% orgánico<sup>13</sup>). Estos resultados reflejan el esfuerzo de la Compañía por la mejora de la eficiencia de los procesos comerciales y de gestión, apoyado por el mayor peso del GSM y la mayor escala.

Con todo ello, el margen OIBDA de 2008 alcanza el 28,2%, 2,6 p.p. superior al de 2007 (+2,1 p.p. términos orgánicos<sup>14</sup>). En el cuarto trimestre Vivo alcanza un margen del 28,7%, 2,0 p.p. superior al registrado en el mismo periodo de 2007 (+2,4 p.p. en términos comparables<sup>13</sup>), a pesar de la mayor actividad comercial.

La **inversión (CapEx)** en 2008 asciende a 739 millones de euros, impactada en gran medida por la adquisición de las licencias 3G y el inicio de operaciones en el área Nordeste del país. En términos orgánicos<sup>14</sup>, el CapEx de 2008 aumenta un 24,8% excluyendo la adquisición de las licencias 3G.

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** registrado en 2008 asciende a 87 millones de euros, que excluyendo el coste de las licencias se incrementaría hasta los 312 millones de euros, con un incremento interanual del 22,2% en moneda local (+18,8% en términos orgánicos<sup>14</sup>).

#### TELESP

Telesp ha apostado durante el año 2008 por una estrategia de transformación de sus operaciones para maximizar el potencial del negocio, ofreciendo al cliente una gama de productos amplia y competitiva desarrollada sobre políticas de paquetización de servicios (2P/3P), en un mercado que mantiene un elevado dinamismo y refuerza su posición como referencia en Latinoamérica en el uso de nuevas tecnologías.

Así, el crecimiento estimado del mercado de Banda Ancha se sitúa en el 25% respecto a 2007, siendo Telesp el principal impulsor de este crecimiento, con una ganancia neta por encima de 488.000 accesos en 2008, superior en un 5,8% a la alcanzada en 2007.

Telesp alcanza 15,8 millones de **accesos** en 2008, tras duplicar sus accesos de TV de pago hasta los 472.200 accesos y capturar el crecimiento del mercado de Banda Ancha con una base de clientes de 2,6 millones de accesos (+23,6% interanual). El parque de líneas de telefonía fija refleja una ligera caída del 2,5% interanual.

En 2008 Telesp ha seguido desarrollando su oferta de servicios de Banda Ancha, con una oferta que abarca productos desde 1Mb de velocidad hasta 30Mb. En el negocio de TV de pago, la Compañía ha desplegado una excelente oferta de contenidos.

Los sólidos resultados comerciales se traducen en un notable crecimiento interanual del **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)**, que en el conjunto del año alcanza los 6.085 millones de euros. Así, los ingresos en 2008 se incrementan en moneda local un 8,2% respecto a 2007 (+7,5% orgánico<sup>13</sup>), tras registrar un crecimiento del 10,6% en el cuarto trimestre, manteniendo la positiva tendencia de aceleración de los ingresos observada desde principios de año, impulsada por el crecimiento de los negocios de telefonía fija y, sobre todo, de los negocios de Internet, TV de Pago y contenidos.

Los ingresos de telefonía fija han registrado un crecimiento en 2008 del 2,7% en moneda local (+2,0% hasta septiembre), manteniendo la tendencia positiva del año. Esta evolución se ve favorecida por el crecimiento de los tráficos asociados al negocio móvil, al tiempo que muestra el éxito de las políticas de paquetización de servicios. Así, el 57% de las líneas de Telesp cuentan con una oferta paquetizada (9 p.p.

<sup>13</sup> Incluyendo Telemig en octubre-diciembre de 2007.

<sup>14</sup> Incluyendo Telemig en abril-diciembre de 2007.

<sup>15</sup> Incluyendo TVA en enero-septiembre de 2007.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

más que en diciembre de 2007). De forma paralela, los ingresos de Internet y TV de pago en 2008 han alcanzado un crecimiento interanual del 41,1% en moneda local y aportan el 12,9% de los ingresos de la Compañía (14,0% en el cuarto trimestre), 3,0 p.p. más que en el ejercicio 2007. Igualmente, los ingresos de Datos, TI y Alquiler de Capacidad registran significativos niveles de crecimiento (+23,4% interanual en moneda local en 2008), captando el incremento de los nuevos negocios y aprovechando el crecimiento del Negocio Mayorista asociado a la evolución del tráfico móvil.

Los gastos por operaciones muestran en 2008 un crecimiento interanual del 7,7% en moneda local, inferior al incremento mostrado hasta septiembre (+8,9%). La ralentización de los gastos está afectada positivamente por las provisiones por adecuación de plantilla registradas 2007, principalmente en el cuarto trimestre; excluyéndolas, el crecimiento de los gastos por operaciones de Telesp se eleva al 9,4% interanual en moneda local en 2008. Esta evolución se debe fundamentalmente al crecimiento de los gastos de interconexión/transporte asociados al mayor tráfico y al incremento del peso de los nuevos negocios, que exigen un mayor uso de recursos. Igualmente, hay que destacar el crecimiento de los gastos asociados a la atención al cliente y al mantenimiento de red consecuencia del crecimiento de accesos de Banda Ancha y TV de pago, así como de las políticas implementadas por Telesp para maximizar la satisfacción de sus clientes. Por otro lado, se reducen los gastos de personal, tras haber completado el plan provisionado en 2007, y mejora el ratio de provisión de tráfico sobre ingresos, que se sitúa en el 3,1%, inferior al registrado tanto en trimestres anteriores, como en 2007 (3,6% en el ejercicio anterior).

El buen comportamiento de los ingresos y las medidas de mejora de la eficiencia permiten que el **resultado antes de amortizaciones (OIBDA)** alcance 2.515 millones en 2008, con un crecimiento interanual del 2,8% en moneda local. Con ello, el margen OIBDA en el año asciende al 41,3%, 2,1 p.p. por debajo del año 2007, pero por encima del margen registrado hasta septiembre (40,6%).

La **inversión (CapEx)** de 2008 asciende a 875 millones de euros (+20,0% interanual en moneda local), mientras que el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** alcanza los 1.639 millones de euros (-4,5% interanual en moneda local).

## Argentina

El mercado de las telecomunicaciones argentino ha experimentado durante el año 2008 un importante crecimiento, tanto en el negocio de la telefonía móvil como en el de Banda Ancha.

En este contexto, el número de accesos gestionados por Telefónica en Argentina se incrementa en casi 1,3 millones respecto a diciembre de 2007 (+6,4% interanual), alcanzando un total de 20,7 millones de **accesos** a cierre de 2008. Este fuerte crecimiento se sustenta en la evolución del negocio móvil, con un crecimiento interanual del parque del 8,8%, y en el negocio de Banda Ancha, con un avance del 32,1%, superando a cierre de año el millón de accesos.

Adicionalmente, la Compañía ha desarrollado una política de puesta en valor de la base de clientes, apostando en telefonía fija por la paquetización de servicios (46,8% de las líneas con paquetes; +11,8 p.p. con respecto a diciembre 2007) y en telefonía móvil incentivando el consumo a través de la promoción del tráfico *on-net*.

Así, el **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** de 2008 alcanza los 2.527 millones de euros, con un crecimiento en moneda local del 21,3% frente al año anterior, tras haber avanzado 20,7% en el cuarto trimestre de 2008.

La evolución de los ingresos y las medidas para contener los gastos en un entorno de alta inflación se reflejan en el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)**, que en 2008 alcanza 919 millones de euros, con un incremento interanual del 26,7% en moneda local, tras haber acelerado el crecimiento en el cuarto trimestre (+65,7% frente al cuarto trimestre de 2007), impulsado positivamente por los gastos asociados a adecuación de plantilla

registrados en 2007. Así, el margen OIBDA en el conjunto del año se sitúa en el 35,2%, con un avance de 1,8 p.p. respecto a 2007.

La **inversión (CapEx)** del año asciende a 344 millones de euros (+29,7% interanual en moneda local) y el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** a 574 millones de euros (+25,0% en moneda local respecto a 2007).

### T. Móviles Argentina

El mercado argentino de telefonía móvil ha mantenido en el año 2008 un fuerte dinamismo, situándose la tasa de penetración estimada a diciembre de 2008 por encima del 110%, 12 p.p. más que en diciembre de 2007.

En este entorno la operadora alcanza un parque de 14,8 millones de **accesos**, un 8,8% superior al de hace doce meses. En el conjunto del año 2008 la ganancia neta asciende a 1,2 millones de accesos, con un **churn** que en 2008 se sitúa en el 1,9%. En el cuarto trimestre de 2008 la ganancia neta asciende a 176.926 clientes, con un churn del 1,8%, en línea con el cuarto trimestre de 2007.

La Compañía continúa reforzando el valor de su base de clientes, presentando unos ratios de consumo con evoluciones muy positivas. El **MoU** alcanza en 2008 los 76 minutos con un crecimiento interanual del 21,1%, situándose en el cuarto trimestre de 2008 en 83 minutos (+23,9% frente al cuarto trimestre de 2007), apoyado en el fuerte crecimiento del tráfico *on-net*.

El impulso del consumo se refleja igualmente en la evolución del **ARPU**, que se consolida como la palanca fundamental del crecimiento de los ingresos de la operadora. El ARPU en 2008 crece interanualmente en moneda local un 10,5%, destacando el significativo incremento registrado en el cuarto trimestre del año (+14,3% en moneda local). El crecimiento del ARPU se ve impulsado por el positivo comportamiento de los ingresos de datos, que alcanzan un incremento interanual en 2008 del 30,5% en moneda local y ya representan el 25,4% de los ingresos de servicio.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza en 2008 los 1.585 millones

de euros, un 27,3% superior al de 2007 en moneda local, con un fuerte crecimiento en el cuarto trimestre de 2008 (+26,6% con respecto al cuarto trimestre de 2007). Esta positiva evolución se sustenta en los ingresos de salida, que alcanzan un crecimiento en el conjunto del año del 32,2% en moneda local y permiten que los ingresos de servicio crezcan un 28,2% en moneda local en 2008.

La Compañía continúa mejorando sus ratios de eficiencia, con un incremento de los gastos operativos en 2008 (+21,6% en moneda local frente a 2007) por debajo del crecimiento de los ingresos, a pesar de la creciente inflación. Así, los mayores gastos por interconexión y estructura más que se compensan por una importante mejora de la eficiencia, reduciendo significativamente el resto de gastos.

En consecuencia, el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** alcanza los 514 millones de euros en 2008, con un crecimiento interanual del 33,4% en moneda local, destacando el crecimiento del 40,1% en moneda local frente al cuarto trimestre de 2007. De este modo, el margen de 2008 alcanza el 32,4% (+1,5 p.p. más que en 2007), apoyado en la buena evolución del margen del cuarto trimestre de 2008 que se sitúa en 39,5% (+2,9 p.p. con respecto al cuarto trimestre 2007).

La **inversión (CapEx)** en 2008 asciende a 154 millones de euros (+35,4% interanual), lo que permite situar el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** en 360 millones de euros con un crecimiento del 32,6% en moneda local frente a 2007.

#### Telefónica de Argentina

El mercado de telecomunicaciones fijas en Argentina ha mantenido en 2008 un ritmo elevado de expansión, impulsado por la creciente penetración de los servicios de Banda Ancha.

En este entorno, Telefónica de Argentina gestiona 5,9 millones de **accesos** a finales de 2008, un 1,0% más que en 2007, manteniendo estables sus accesos de telefonía fija y presentando un importante crecimiento de los accesos de Banda Ancha, que alcanzan casi 1,1 millones (+32,1% con respecto a diciembre de 2007), tras registrar una ganancia neta en el conjunto del año

de 262.667 accesos (35.762 en el cuarto trimestre de 2008).

Esta favorable evolución se apoya en la estrategia de paquetización de servicios, que presenta una oferta de dúos cada vez más atractiva, y en la continua apuesta por la mejora de las velocidades y del servicio. Así, el 79% de las altas de Banda Ancha del año se han realizado sobre una oferta de dúo, incrementándose el peso de los dúos sobre el parque de ADSL hasta el 58% (+24 p.p. respecto a diciembre de 2007).

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza los 1.027 millones de euros en 2008, un 13,5% superior en moneda local al registrado en 2007, con un importante crecimiento en el cuarto trimestre de 2008 (+12,5% en moneda local frente al cuarto trimestre de 2007). Esta evolución se sustenta en el fuerte aumento de los ingresos de Internet y contenidos y, paralelamente, en el mantenimiento del negocio de telefonía fija. Así, los ingresos de Internet y contenidos crecen un 42,5% en el conjunto del año en moneda local frente a 2007 (+57,8% en el trimestre) y representan ya un 17,3% de los ingresos totales (+3,5 p.p. frente a 2007). Por su parte, los ingresos de telefonía tradicional mantienen un crecimiento del 4,1% en 2008, impulsados por el buen comportamiento de los ingresos de telefonía básica (+6,3% con respecto a 2007) a pesar de los menores ingresos de telefonía de uso público, que ya sólo representan un 5,6% de los ingresos (-2,4 p.p. frente a 2007). De este modo, el **ingreso medio acumulado por acceso de telefonía fija** avanza un 13,6% con respecto a 2007 en moneda local.

Los gastos por operaciones en 2008 alcanzan un crecimiento interanual del 10,4% en moneda local. Debe recordarse que durante 2007 y principalmente en el cuarto trimestre la Compañía registró provisiones por adecuación de plantilla. Excluyendo el impacto de estas provisiones, el crecimiento interanual de los gastos en 2008 hubiera sido del 29,3%. Esta evolución está influenciada principalmente por el aumento generalizado de los precios y por el incremento del peso de los nuevos negocios, que se refleja fundamentalmente en el incremento de los gastos de servicios exteriores y de personal.

Con respecto a los niveles de morosidad, la provisión de tráfico se sitúa en el 1,1% sobre los ingresos de 2008, 0,2 p.p. por encima del ratio registrado en 2007.

En consecuencia, el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** de Telefónica de Argentina muestra una sólida evolución y alcanza 405 millones de euros en 2008, con un incremento interanual del 19,0% en moneda local. Con ello, el margen se sitúa en el 34,4%, 2,3 p.p. por encima del alcanzado en 2007.

La **inversión (CapEx)** alcanza una cifra total de 191 millones de euros (+25,4% en moneda local).

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** de 2008 asciende a 214 millones de euros (+13,8% frente a 2007 en moneda local).

## Chile

En uno de los mercados de Latinoamérica con mayor penetración de los servicios de Banda Ancha y telefonía móvil, la estrategia de la Compañía en 2008 se ha enfocado en la mejora de los ratios de consumo, en la captación de los clientes de valor en el negocio móvil, y en avanzar en la transformación del negocio fijo.

En este entorno, al cierre de 2008 Telefónica gestiona más de 10 millones de **accesos** en Chile, un 6,8% más que en diciembre de 2007, consolidando su posición como líder del mercado, tanto en líneas fijas como en accesos de Banda Ancha y móviles.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** de Telefónica en Chile en 2008 alcanza los 1.936 millones de euros, con un crecimiento interanual del 13,3% en moneda local, tras haber registrado un incremento interanual del 10,2% en moneda local en el cuarto trimestre del año. El notable aumento de los ingresos se apoya principalmente en los mayores ingresos del negocio móvil, alcanzándose también tasas de crecimiento positivas en el negocio fijo.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en 2008 asciende a 740 millones de euros, un 9,7% superior en moneda local al de 2007, con una

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

importante aceleración en el último trimestre del año (+13,2% interanual), impulsado fundamentalmente por el crecimiento del OIBDA del negocio móvil. El margen OIBDA en 2008 se sitúa en el 38,2%, 1,3 p.p. inferior al del ejercicio anterior, afectado por los menores márgenes en el negocio fijo, derivado del cambio en el mix de ingresos.

La **inversión (CapEx)** en 2008 se sitúa en 423 millones de euros (+7,5% interanual en moneda local), mientras que el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** generado en 2008 alcanza los 316 millones de euros, un 12,6% superior en moneda local al registrado en el ejercicio anterior.

### T. Móviles Chile

A cierre de 2008 el mercado chileno de las telecomunicaciones móviles alcanza una penetración estimada del 97%, 7 p.p. más que en diciembre de 2007.

En este entorno Movistar Chile se consolida como líder del mercado y alcanza un parque de **clientes** de casi 6,9 millones de accesos, con una ganancia neta en 2008 superior a los 592.000 accesos (más de 172.000 en el cuarto trimestre). De esta manera, la Compañía muestra un crecimiento interanual de su parque de clientes del 9,4%, destacando el creciente peso del parque de contrato, que supone ya el 27,9% del total (+3,4 p.p. frente a 2007). Así, el segmento contrato registra un crecimiento del 24,6% en los últimos doce meses, con una ganancia neta de 378.500 accesos en el año (72.700 accesos en el cuarto trimestre), lo que supone casi el 64% de la ganancia neta total del año.

La política de puesta en valor de la base de clientes de la Compañía, que se refleja en la mejora del mix, tiene efectos positivos tanto en el nivel de churn como en los ratios de consumo.

Así, la Compañía mantiene el **churn** tanto en el conjunto del año como en el cuarto trimestre en torno al 1,8%, ligeramente inferior al del último trimestre de 2007, y 0,1 p.p. por debajo del presentado en el año 2007.

En cuanto a los ratios de consumo, en 2008 el **MoU** alcanza 123 minutos, con un

crecimiento interanual del 16,3% (+7,5% interanual en el cuarto trimestre). Este crecimiento se refleja en la evolución del **ARPU** en 2008, que muestra un incremento interanual del 8,3% en moneda local (+3,7% interanual en el último trimestre).

Como consecuencia del positivo desempeño operativo, el **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza los 1.051 millones de euros en 2008, con un crecimiento interanual del 20,0% en moneda local (+13,3% en el cuarto trimestre). La mejora en los indicadores unitarios de consumo se refleja en la evolución de los ingresos de servicio, que registran un incremento interanual del 20,3% en moneda local (+14,9% en el cuarto trimestre), impulsados por el crecimiento de los ingresos de salida (+18,2% interanual en moneda local en 2008 y +6,8% en el cuarto trimestre). Por otro lado, los ingresos de datos de 2008 presentan un crecimiento interanual del 37,8% en moneda local, aportando ya el 8,9% de los ingresos del servicio.

Con respecto al **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)**, en 2008 alcanza los 402 millones de euros, un 22,4% superior en moneda local al registrado en 2007 (+19,0% en moneda local en el trimestre). Esta positiva evolución del OIBDA permite que el margen se sitúe en el 38,2% en 2008, 0,7 p.p. por encima del registrado en 2007, a pesar del entorno altamente competitivo en el que opera la Compañía.

La **inversión (CapEx)** en 2008 alcanza los 228 millones de euros, un 10,1% superior en moneda local a la registrada en 2007. Por otro lado, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** generado asciende a 173 millones de euros en 2008, un 43,5% superior en moneda local al generado en 2007, gracias al mayor OIBDA alcanzado por la Compañía.

### Telefónica Chile

A diciembre de 2008 Telefónica Chile gestiona 3,1 millones de **accesos**, con un crecimiento interanual del 1,4%, impulsado por la positiva evolución de la banda ancha y de la TV de Pago, que compensan la menor planta de accesos de telefonía fija (-2,4% interanual).

En el mercado de la Banda Ancha, en el cuarto trimestre de 2008 la Compañía alcanza una ganancia neta de 16.391 accesos, situándose en el conjunto del año en los 70.565 accesos. Así, Telefónica Chile gestiona 716.562 accesos de Banda Ancha, un 10,9% más que en 2007. De forma paralela, los accesos de TV de Pago alcanzan los 262.957, con un crecimiento interanual del 19,6%.

Esta positiva evolución comercial está en buena parte apoyada en la estrategia de paquetización de servicios, que estructura una oferta de calidad para el cliente. De este modo, el 95% de los accesos de Banda Ancha disponen de un producto empaquetado (2P/3P). Esto, acompañado por la apuesta por la mejora de velocidades del servicio de Banda Ancha, consolida a Telefónica como líder del mercado en Chile. En este sentido, cabe destacar que Telefónica triplicó la velocidad de su oferta en el primer trimestre del ejercicio y en el último trimestre impulsó una nueva duplicación. Así, el cliente disfruta a finales de 2008 de una velocidad, en media, seis veces superior a la que disponía en 2007. Adicionalmente, la Compañía ha puesto a disposición de sus clientes una oferta de Banda Ancha en la modalidad de prepago, contando ya con más de 14.000 clientes desde su lanzamiento.

De forma paralela, la apuesta por la paquetización de servicios (63% de las líneas fijas en diciembre de 2008, frente al 52% en diciembre de 2007) impulsa positivamente el crecimiento del **ingreso medio por acceso de telefonía fija** (+5,7% en moneda local frente a 2007).

Así, el **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** de 2008 alcanza los 974 millones de euros, con un crecimiento interanual del 6,1% en moneda local (+5,5% en el cuarto trimestre). Destaca el crecimiento de los ingresos de Internet y TV de pago, que aportan el 21,9% de los ingresos de Telefónica Chile, tras haberse incrementado un 25,9% interanual en moneda local. Los ingresos del negocio de Telefonía Fija se mantienen prácticamente estables en 2008 (-0,5% interanual en moneda local), apoyados en la buena evolución de los ingresos por tráfico. Por otro lado, los ingresos de Datos, TI y Alquiler de Capacidad

aceleran su crecimiento hasta el 25,1% en moneda local en el ejercicio (+21,1% en los nueve primeros meses de 2008).

Los gastos operativos muestran un crecimiento interanual del 13,7% en moneda local en el conjunto del ejercicio, con una ligera desaceleración frente a los nueve primeros meses del año (+14,1%), principalmente debido al comportamiento del tipo de cambio y a la mejor evolución del IPC. Por otro lado, la provisión de tráfico sobre ingresos se sitúa en el 4,9% en 2008, y en el 4,6% en el último trimestre del año.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** alcanza los 339 millones de euros en 2008, con una caída interanual del 2,1% en moneda local, destacando la significativa mejora respecto a trimestres anteriores, al haber registrado un crecimiento del 8,3% en moneda local en el último trimestre del ejercicio, en el que se han registrado resultados positivos por venta de activos. El margen OIBDA de 2008 se sitúa en el 34,8%, 2,9 p.p. menor al de 2007, por el mayor peso de los nuevos negocios, con un margen inferior, si bien se compara favorablemente con el 33,9% registrado en los nueve primeros meses de 2008.

La **inversión (CapEx)** de 2008 asciende a 195 millones de euros, un 4,7% superior en moneda local a la registrada en el ejercicio anterior. Por otro lado, el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** generado por Telefónica Chile en 2008 asciende a 144 millones de euros, un 10,1% inferior en moneda local al del ejercicio anterior.

## Perú

Al cierre de diciembre de 2008 Telefónica gestiona en Perú un total de 15,0 millones de **accesos**, con un incremento interanual del 23,1%. Este sólido aumento se sustenta principalmente en el elevado ritmo de crecimiento de los clientes móviles que, tras sumar más de 2,5 millones de accesos en el año, ya superan los 10,6 millones (+31,6% interanual).

Adicionalmente, destaca el incremento registrado por los accesos de telefonía fija

(+5,0% interanual), la creciente expansión de la Banda Ancha hasta casi 700.000 accesos (+22,1% interanual), y el crecimiento de los accesos de TV de pago hasta alcanzar 654.537 accesos al cierre de 2008.

El elevado nivel de actividad comercial registrado a lo largo del año se traduce en un crecimiento interanual del **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** del 7,6% en moneda local hasta 1.627 millones de euros, impulsado por los mayores ingresos del negocio móvil, Banda Ancha y TV de pago. Asimismo, cabe mencionar la aceleración registrada en el crecimiento de los ingresos del cuarto trimestre, que se sitúa en el 11,8% en moneda local.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en el conjunto de 2008 alcanza 621 millones de euros, mostrando un crecimiento interanual del 29,0% en moneda local, impulsado por el fuerte aumento registrado en el trimestre (+213,1% interanual en moneda local). Así, el margen OIBDA de 2008 se sitúa en el 38,2%, mostrando una mejora de 6,3 p.p. con respecto a 2007.

La **inversión (CapEx)** acumulada a diciembre alcanza los 289 millones de euros (+2,8% en moneda local) lo que permite situar el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** en 332 millones de euros, mostrando un significativo incremento interanual del 65,5% en moneda local.

### T. Móviles Perú

La penetración estimada del mercado móvil peruano ha mantenido en el año 2008 un notable ritmo de crecimiento (+13 p.p. interanual), hasta alcanzar en diciembre el 61%, con un avance superior a 3 p.p. en el cuarto trimestre del año.

El parque total de **accesos móviles** de Telefónica en Perú al cierre de 2008 muestra un crecimiento interanual del 31,6%, superando los 10,6 millones, explicado por la fuerte expansión del segmento prepago (+32,3% interanual) y el continuo crecimiento de la base de contrato. Así, impulsados en parte por las migraciones desde el segmento prepago, los clientes de contrato superan ya el millón, lo que supone un crecimiento del 25,1% con respecto a 2007.

En el conjunto del año las altas superan los 6,0 millones (+15,1% interanual), registrándose casi 1,5 millones en el trimestre. El **churn** en términos acumulados alcanza el 3,1% (0,2 p.p. superior al registrado en 2007), mientras que en el trimestre se sitúa en el 2,9% (mejorando 0,3 p.p. frente al mismo trimestre de 2007). Tras sumar en el cuarto trimestre 602.592 nuevos clientes, la ganancia neta del año 2008 supera los 2,5 millones de accesos, con un significativo incremento en contrato (+68,1% interanual). Los clientes GSM al cierre de 2008 representan el 89,6% del total (+12,2 p.p. frente a diciembre de 2007).

El **MoU** alcanza en 2008 los 90 minutos, estable respecto al año anterior, situándose en el cuarto trimestre en 89 minutos (-5,9% interanual) debido a la caída en prepago, afectada por el cambio comercial a raíz del lanzamiento de la tarifa única en abril y a la reducción del tráfico promocional entregado por alta con respecto a 2007. Impactado negativamente por la reducción de tarifas de terminación en red móvil (-19% nominal desde el 1 de enero de 2008), las mayores promociones de tráfico respecto a 2007 y la notable expansión del parque de clientes, el **ARPU** en 2008 se reduce un 16,6% moneda local, si bien en el cuarto trimestre muestra un descenso menor (-9,1% interanual).

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** asciende en el año 2008 a 773 millones de euros, con un crecimiento interanual del 28,4% en moneda local (+25,5% en el cuarto trimestre), impulsado por el sólido crecimiento de los ingresos de servicio móvil (+20,1% interanual en moneda local en 2008). Los ingresos de salida móvil muestran un fuerte avance en el año, al crecer un 25,5% en moneda local. Por su parte, y a pesar de la reducción de las tarifas de terminación efectiva en enero de 2008, los ingresos de entrada registran en 2008 un avance interanual del 8,9% en moneda local, tras crecer en el cuarto trimestre un 39,6% gracias al mayor volumen de tráfico.

Cabe destacar también el significativo incremento registrado en el año por los ingresos de datos, un 66,3% interanual en moneda local, hasta representar el 13,3% de los ingresos de servicio móvil (+3,6 p.p. con respecto a diciembre 2007).

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

El notable crecimiento de los ingresos, junto con los esfuerzos realizados en la contención de costes, destacando el ahorro registrado en el gasto comercial a pesar de la fuerte actividad del periodo, permiten que en 2008 el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** se sitúe en 266 millones de euros, mostrando un crecimiento del 64,6% en moneda local (+58,9% en el cuarto trimestre). Así, el margen OIBDA del trimestre alcanza el 39,1% (7,9 p.p. superior al del mismo trimestre de 2007) alcanzando el margen del año el 34,4%, con una expansión de 7,6 p.p. frente a 2007.

La **inversión (CapEx)** en 2008 asciende a 144 millones de euros (reduciéndose un 6,8% en moneda local con respecto a diciembre de 2007), lo que permite alcanzar un **flujo operativo de caja (OIBDA – CapEx)** en 2008 de 122 millones de euros (frente a 7 millones a diciembre de 2007).

### Telefónica del Perú<sup>16</sup>

Telefónica del Perú a finales de diciembre de 2008 gestiona 4,4 millones de **accesos**, con un crecimiento del 6,4% interanual, siendo destacable el incremento registrado por los accesos de telefonía fija (+5,0% interanual), principalmente impulsados por la expansión de la telefonía inalámbrica hasta 485.529 accesos, así como por los accesos de Banda Ancha (+22,1% interanual).

Así, el fuerte ritmo de crecimiento de la Banda Ancha se refleja en la ganancia neta acumulada en el año, que asciende a 126.330 accesos (+21,9% con respecto a 2007) hasta alcanzar una planta de casi 700.000 accesos.

Paralelamente a la expansión de la Banda Ancha, la Compañía viene desarrollando una política de paquetización de servicios y oferta segmentada clave para la transformación del negocio. Así, la planta de Dúos y Tríos se ha incrementado significativamente en el año hasta representar al cierre de 2008 el 44,3% de la planta de Banda Ancha (frente a 0,6% en diciembre de 2007, y 30,6% en septiembre de 2008). En el cuarto trimestre, las altas de

Dúos y Tríos se han acelerado, debido en parte a la mejora de la oferta básica de TV y al comienzo del proceso de digitalización de los clientes premium de TV en Lima, que supondrá un aumento de la parrilla de canales desde los 87 actuales hasta 107.

En este contexto, y tras crecer en el trimestre un 2,1% interanual en moneda local gracias al mejor comportamiento de los ingresos de telefonía de uso público y datos, el **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** en 2008 se sitúa en 977 millones de euros, mostrando un descenso interanual del 5,1% en moneda local. Este comportamiento viene explicado fundamentalmente, por los menores ingresos de la telefonía tradicional, afectados por la fuerte expansión de la penetración móvil en el país y la reducción del tráfico con origen fijo.

No obstante, el éxito de los nuevos negocios compensa parcialmente esta tendencia, siendo destacable el crecimiento interanual registrado por los ingresos de Banda Ancha (+21,0% en moneda local). Así, los ingresos de Internet, TV y contenidos acumulan un crecimiento interanual del 14,2% en moneda local, representando al cierre del año el 30,5% del total de los ingresos (+5,2 p.p. con respecto a diciembre de 2007).

Por otra parte, los gastos por operaciones muestran en 2008 un descenso interanual del 12,2% en moneda local, tras reducirse un 34,4% interanual en el cuarto trimestre debido en parte a la provisión de adecuación de plantilla dotada en el cuarto trimestre de 2007. Excluyendo el efecto de dicha provisión, los gastos operativos habrían crecido en 2008 un 3,3% en moneda local. Dicha evolución se explica por el incremento de los gastos comerciales y aprovisionamientos derivados de la importante actividad comercial llevada a cabo. Al cierre de diciembre la provisión de tráfico representa el 3,2% de los ingresos.

Así, el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** alcanza en 2008 354 millones de euros (+10,6% interanual en moneda local), lo que sitúa el margen OIBDA acumulado en el 36,2%, mostrando

un incremento de 5,2 p.p. con respecto a enero-diciembre de 2007. En el cuarto trimestre el margen OIBDA alcanza el 37,1%.

La **inversión (CapEx)** en 2008 alcanza los 144 millones de euros, con un crecimiento interanual del 14,7% en moneda local, mientras el **flujo de caja operativo (OIBDA–CapEx)** asciende a 209 millones de euros presentando un crecimiento interanual del 7,9% en moneda local.

## Colombia

Al cierre de 2008 Telefónica gestiona en Colombia 12,8 millones de **accesos**, con un crecimiento del 16,7% respecto al año anterior, impulsado por el incremento de los accesos móviles, hasta superar los 9,9 millones (+19,0% interanual), y la expansión de los accesos de Banda Ancha, que ya ascienden a 393.871, más del doble que a cierre de 2007.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** en el conjunto de 2008 asciende a 1.490 millones de euros, lo que supone un descenso interanual del 3,9% en moneda local. Esta evolución deriva de los menores ingresos, tanto en el negocio móvil como en el negocio fijo, afectados en ambos casos por las fuertes reducciones de las tarifas de interconexión de diciembre de 2007. En el cuarto trimestre los ingresos se reducen interanualmente un 13,8% en moneda local, debido fundamentalmente al negocio fijo.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** de 2008 alcanza los 515 millones de euros, con un crecimiento interanual del 3,6% en moneda local. Esta evolución refleja los resultados de las medidas de mejora de la eficiencia implementadas por la Compañía y la reducción de los gastos de interconexión. No obstante, en el trimestre el OIBDA cae un 13,2% interanual en moneda local, debido fundamentalmente al descenso registrado en la operadora móvil. En consecuencia, al cierre de 2008 y a pesar de los menores ingresos, el margen OIBDA mejora 2,5 p.p. con respecto al año anterior, situándose en el 34,6% al cierre de 2008.

<sup>16</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.

La **inversión (CapEx)** acumulada en 2008 asciende a 420 millones de euros (+17,9% interanual en moneda local), situándose el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** en 95 millones de euros (-32,5% interanual en moneda local).

#### T. Móviles Colombia

El mercado colombiano de telefonía móvil ha mantenido un fuerte ritmo de crecimiento en 2008, alcanzando una penetración estimada del 91%, en torno a 16 p.p. más que en diciembre de 2007.

Al cierre de 2008 la Compañía gestiona casi 10 millones de **accesos**, un 19,0% más que en 2007 destacando el avance interanual del 25,9% registrado en el segmento prepago. La tecnología GSM representa ya el 91,6% del parque (+10,1 p.p. interanual).

En el cuarto trimestre de 2008 el número de altas ha ascendido a 1,3 millones, llevando el acumulado del año hasta los 5,5 millones, un 36,0% más que en 2007, gracias al importante esfuerzo realizado por la Compañía para ampliar la capilaridad de la red comercial en 2008.

Respecto al **churn**, en 2008 se sitúa en el 3,5%, mostrando un descenso de 0,2 p.p. con respecto al año 2007, mientras en el trimestre el churn asciende al 3,7% (1,2 p.p. superior al del mismo periodo del año anterior). Así, la ganancia neta del trimestre se sitúa en 261.145 accesos, lo que se traduce en una ganancia neta acumulada de 1,6 millones de accesos (2,6 veces la alcanzada en el año 2007).

En términos de uso, la evolución del **MoU** se ha mantenido positiva en 2008, alcanzando 124 minutos, con un crecimiento interanual de 11,8%, si bien en el cuarto trimestre el MoU se reduce un 3,4% frente al mismo periodo del año anterior, debido al diferente mix del parque, con un mayor peso de los clientes de prepago sobre el total (+4,6 p.p vs. diciembre de 2007).

La evolución del **ARPU** de 2008 (-21,6% en moneda local) viene explicada fundamentalmente por la fuerte reducción de las tarifas de interconexión en diciembre de 2007, de aproximadamente el 50%. Adicionalmente, el ARPU está afectado por el incremento del peso del segmento prepago.

En este sentido, la Compañía está implementando medidas para mejorar la calidad de su base de clientes y mejorar su posicionamiento competitivo. Entre ellas, cabe destacar dentro del segmento de contrato las promociones asociadas a la antigüedad del cliente y los nuevos planes enfocados en una tarifa única a cualquier destino con cargos básicos más bajos, lo que favorece el acceso del cliente a estos planes.

En 2008 el **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza 815 millones de euros, mostrando un descenso interanual del 5,1% en moneda local, mientras que los ingresos de servicio se reducen un 5,5% interanual en moneda local. Esta evolución viene impactada por la reducción de las tarifas de interconexión mencionada anteriormente, que se traduce en un descenso acumulado de los ingresos de entrada del 42,8% interanual en moneda local, no compensado por los mayores ingresos de salida (+10,3% interanual en moneda local). En el cuarto trimestre del año los ingresos se reducen un 12,6% interanual en moneda local, fundamentalmente por la caída del 36,3% de los ingresos de entrada y el moderado incremento de los ingresos de salida (+0,3% interanual en moneda local).

Por otra parte, cabe mencionar el avance de los ingresos de datos (+32,6% interanual en moneda local) hasta representar en 2008 el 5,8% de los ingresos de servicio (+1,7 p.p. frente a enero-diciembre de 2007).

A pesar de la evolución de los ingresos, en 2008 el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** registra un sólido crecimiento interanual del 13,4% en moneda local, hasta 208 millones de euros, fruto de la reducción de los aprovisionamientos, la implementación de acciones de contención de costes, y en mucha menor medida, de la provisión por adecuación de plantilla dotada en el cuarto trimestre de 2007 (excluyendo esta provisión el crecimiento sería del 11,8%). Así, el margen OIBDA de 2008 se sitúa en el 25,6%, 4,2 p.p. superior al registrado en 2007.

La **inversión (CapEx)** en 2008 asciende a 230 millones de euros (+29,3% interanual en moneda local) y el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** se sitúa en -22 millones de euros (frente a 6 millones de euros a diciembre de 2007)

#### Telefónica Telecom

Telefónica Telecom gestiona a diciembre de 2008 más de 2,8 millones de **accesos**, con un crecimiento del 9,2% respecto al año anterior impulsado por el incremento de los accesos de Banda Ancha (+96,7% interanual) y TV de pago (+95,1% interanual).

Gracias a la estrategia de paquetización, la Compañía ha conseguido capturar el crecimiento del negocio de la Banda Ancha y dinamizar el mercado de la TV de pago de Colombia. Así, en Banda Ancha, y tras sumar 38.803 nuevos clientes en el cuarto trimestre de 2008, la ganancia neta del conjunto del año asciende a 193.600 accesos, con un significativo incremento interanual del 46,4%. Gracias a ello, el parque total de accesos de Banda Ancha alcanza 393.871 accesos, de los cuales casi el 83% disfruta de alguna oferta paquetizada. En TV de pago, la ganancia neta de 2008 asciende a 69.388 accesos, 4.810 obtenidos en el último trimestre, triplicando así la planta de 2007 hasta alcanzar un total de 142.318 accesos.

El **importe neto de la cifra de negocio (ingresos)** alcanza 710 millones de euros en 2008, con un descenso interanual del 2,9% en moneda local a pesar de la positiva evolución de los ingresos de Internet, TV y contenidos, que en 2008 crecen interanualmente un 74,7% en moneda local, suponiendo ya el 15,8% de los ingresos totales (+7,0 p.p. frente al año anterior). Los menores ingresos de telefonía tradicional (-11,4% interanual en moneda local) vienen fuertemente impactados por el efecto sustitución fijo-móvil y el recorte de las tarifas de terminación en red fija (-38% promedio), que provocan un fuerte descenso de los ingresos de interconexión (-19,2% en moneda local). En el cuarto trimestre los ingresos se reducen un 13,9% interanual en moneda local, debido en buena parte al registro en el cuarto trimestre de 2007 de proyectos llave en mano de tecnologías de la información. Excluyendo este efecto, la tendencia del cuarto trimestre sería similar a la del resto del año.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

Por otra parte, la creciente penetración de paquetes sobre la base total de accesos fijos ha permitido que el **ingreso medio por acceso de telefonía fija** en 2008 muestre un avance interanual del 4,0% en moneda local.

En el conjunto del año los gastos se mantienen prácticamente estables (-0,3% en moneda local con respecto a 2007) gracias a los resultados de las políticas de eficiencia implementadas por la Compañía a lo largo de 2008. En el cuarto trimestre los gastos operativos se reducen interanualmente un 19,4% en moneda local, impactados por la mayor venta de equipos realizada en el mismo periodo de 2007 y la provisión por adecuación de plantilla contabilizada en el cuarto trimestre de 2007. Así, excluyendo el impacto de dicha provisión, los gastos operativos de 2008 presentarían un incremento interanual del 0,5% en moneda local.

La provisión de tráfico representa al cierre de diciembre el 1,6% de los ingresos, tras haberse reducido 1,3 p.p. frente al año anterior.

Con todo ello, el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en 2008 alcanza 307 millones de euros, con un descenso interanual del 2,1% en moneda local (-6,4% en el cuarto trimestre). De este manera, el margen OIBDA en 2008 se sitúa en el 43,2%, levemente superior al registrado en 2007 (+0,3 p.p.).

La **inversión (CapEx)** de 2008 asciende a 190 millones de euros (+6,5% interanual en moneda local), mientras el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** se sitúa en 117 millones de euros (-13,4% interanual en moneda local).

## México

En el conjunto del año el mercado de telefonía móvil en México ha mantenido un fuerte ritmo de expansión, alcanzándose una penetración estimada a final de 2008 del 72% (+8 p.p. con respecto a diciembre 2007).

La actividad de Telefónica en México en el cuarto trimestre de 2008 ha estado

marcada por el desarrollo de la Campaña de Navidad, en la que destaca el lanzamiento de productos innovadores orientados a la consolidación de una oferta comercial competitiva, manteniendo el enfoque de crecimiento y rentabilidad. Esto, unido al desarrollo de los canales comerciales y a las continuas mejoras en la calidad de la red, ha permitido sostener el fuerte crecimiento de la actividad.

Así, la base de **clientes** móviles de Telefónica Móviles México alcanza a final de diciembre de 2008 los 15,3 millones de líneas, con un crecimiento del 22,3% respecto a diciembre de 2007, y 15,5 millones de clientes totales (+23,3% frente a diciembre 2007), posicionando a México como el segundo país de Telefónica en Latinoamérica por número de clientes móviles y alcanzando una cuota de mercado estimada del 19,5% (+1,2 p.p. frente a diciembre de 2007).

Entre las iniciativas comerciales que han permitido mejorar el posicionamiento competitivo destaca la introducción en el marco de la Campaña de Navidad de 2008 de una nueva oferta comercial en prepago complementaria a la tarifa "por llamada" denominada "Movistar 1-2-3", que establece una nueva tarifa por minuto progresiva en torno a tres niveles a los que el cliente accede en función de su nivel de consumo y cuyo lanzamiento ha permitido superar 1,8 millones de altas en el cuarto trimestre de 2008, y 6,8 millones de altas en el conjunto del año 2008 (7,3 millones en 2007).

Por el lado del **churn**, la notable mejora en las actividades dirigidas a aumentar la fidelidad de la base de clientes, junto a las acciones comerciales para estimular las recargas permiten que éste continúe su tendencia favorable, situándose en el trimestre en el 2,7% y en el acumulado del año en el 2,4%, (-0,3 p.p. frente a 2007).

Como resultado de la elevada captación y de la mejora de churn, la ganancia neta móvil en el cuarto trimestre de 2008 se sitúa en 668.585 clientes y en el acumulado del año 2008 alcanza casi los 2,8 millones.

En términos acumulados el **MoU** asciende a 136 minutos (-6,3% frente al año anterior) y el **ARPU** a 8,2 euros (-4,3% en moneda local). El MoU en el cuarto trimestre de 2008

asciende a 127 minutos, lo que supone una reducción del 22,1% respecto al mismo periodo del año anterior, impactado tanto por las modificaciones realizadas sobre la oferta comercial ya existente como por el lanzamiento de nuevos planes tarifarios con el objetivo de construir una oferta innovadora e incrementar la rentabilidad de los mismos, manteniéndose estable con respecto al tercer trimestre de 2008. Por su parte, el ARPU del cuarto trimestre de 2008 decrece interanualmente en moneda local un 6,7%, como consecuencia de la reducción de los cargos de interconexión de principios de año y del menor consumo.

El **importe de la cifra de negocios (ingresos)** en 2008 se incrementa un 23,8% interanual en moneda local hasta alcanzar 1.631 millones de euros, impulsado por el positivo comportamiento de los ingresos del servicio, que aumentan un 32,1% en el acumulado del año y un 24,5% en el último trimestre (en línea con el ritmo de crecimiento registrado en el tercer trimestre). Destaca el significativo crecimiento de los ingresos de salida (+38,2% en moneda local con respecto al año 2007), apoyado en un sostenido incremento del tráfico, especialmente en salida (+29,2% en 2008), superior al crecimiento del parque de clientes.

Los ingresos de entrada registran en moneda local un avance interanual del 8,2% en el cuarto trimestre de 2008 y del 12,1% en el acumulado del año, a pesar de las bajadas en las tarifas de terminación móvil en enero de 2008 (9,7%). Así, el crecimiento de los ingresos totales en el cuarto trimestre del año se sitúa en el 10,9%, impactado por un menor crecimiento de los ingresos por venta de terminales.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en 2008 se sitúa en 420 millones de euros, multiplicando por dos veces y media en moneda local los 179 millones de euros conseguidos en el ejercicio 2007. Así, el margen OIBDA en el conjunto del ejercicio alcanza el 25,7%, con un avance interanual de 13,2 p.p., reflejando las importantes mejoras de eficiencia derivadas de la mayor escala de las operaciones y de los esfuerzos de contención de costes.

En el cuarto trimestre el OIBDA más que se duplica en moneda local respecto al mismo periodo de 2007, con una expansión de márgenes interanual de 16,5 p.p hasta el 32,2%.

La **inversión (CapEx)** acumulada en el ejercicio 2008 asciende a 317 millones de euros (+49,7% en moneda local frente a 2007).

Por último, la Compañía alcanza un **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** positivo de 103 millones de euros, mejorando significativamente respecto al flujo de caja operativo en 2007 de -51 millones de euros, a pesar del fuerte crecimiento del parque de clientes y del mayor esfuerzo inversor realizado en el año.

## Venezuela

Al cierre de 2008 el mercado móvil venezolano alcanzó una penetración estimada del 100%, lo que supone 14 p.p. más que en diciembre del año anterior, convirtiéndose en uno de los mercados con mayor penetración de la región.

En este entorno, las operaciones de Telefónica en este mercado han continuado en el cuarto trimestre con la tendencia de crecimiento y rentabilidad mostrada durante los nueve primeros meses del año.

En el último trimestre del año la Compañía ha centrado su estrategia en desarrollar su cartera de servicios, destacando el lanzamiento del servicio de TV de pago a nivel nacional mediante tecnología satelital DTH en octubre, así como el lanzamiento del servicio de Banda Ancha móvil 3G en diciembre, inicialmente en el área del Gran Caracas.

A nivel comercial, la Compañía continúa con su estrategia de ofrecer una mayor gama de terminales que sus competidores, ofertando terminales en exclusiva coincidiendo con la campaña de Navidad, así como aumentando las ventas en *fixed wireless*. Así, las altas móviles en el cuarto trimestre superan los 1,2 millones, situándose en el acumulado del año en casi 4,3 millones.

El **churn** del año se mantiene en línea con el de 2007 en el 2,7%, a pesar del

aumento de 0,3 p.p. que se registra en el cuarto trimestre. Destaca la capacidad de la Compañía para contener el churn en un año marcado por las intensas campañas promocionales de la competencia y el proceso de migración de la base de clientes a GSM.

De este modo, a cierre del ejercicio el parque de Telefónica Móviles Venezuela se sitúa en 11,9 millones de **accesos totales** (+14,1% frente a diciembre de 2007), impulsado por la base de clientes móviles (+12,2%) hasta alcanzar 10,6 millones y el fuerte crecimiento en *fixed wireless* (+31,8%), registrando 1,5 millones de ganancia neta total en el año. La ganancia neta total del cuarto trimestre asciende a 343.334 accesos, de los cuales 303.816 son nuevos clientes móviles.

Del total de altas móviles de 2008, alrededor del 66% se han realizado en tecnología GSM, representando el parque en GSM a diciembre de 2008 el 55% del total de líneas móviles, lo que supone 20 p.p. más que en diciembre de 2007.

El **MoU** acumulado del año registra un descenso del 2,2% respecto a 2007, impactado por el fuerte crecimiento del parque de clientes, y se sitúa en 129 minutos (-4,2% en el cuarto trimestre). El **ARPU** en el conjunto del año crece un 11,0% en moneda local frente a 2007, tras registrar un fuerte crecimiento en el cuarto trimestre (+15,9% en moneda local), impulsado por la creciente contribución de los servicios de datos, que representan ya el 22,1% de los ingresos del servicio (+3,2 p.p. interanual) y permiten que el ARPU de salida crezca un 13,9% interanual en moneda local.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** en 2008 alcanza 2.769 millones de euros (+23,9% con respecto a 2007 en moneda local), apoyado en el fuerte crecimiento interanual de los ingresos de servicio (+22,6% en moneda local), que se aceleran en el cuarto trimestre (+27,9%) y siguen creciendo por encima del parque. Destaca la buena evolución de los ingresos de salida, que registran un crecimiento del 31,0% en moneda local en 2008.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** para el conjunto del ejercicio alcanza los 1.328 millones de euros, un 34,0% superior al de 2007 en moneda local, gracias a los mayores ingresos y a los ahorros comerciales por los menores subsidios de terminales. Así, el margen acumulado del año se sitúa en el 48,0%, con una mejora de 3,6 p.p. frente 2007, alcanzándose en el cuarto trimestre el 51,5% (+6,4 p.p. interanual).

La **inversión (CapEx)** del año 2008 asciende a 287 millones de euros (-17,0% en moneda local con respecto a 2007), continuando con el despliegue de la red GSM, 3G y el lanzamiento del servicio de TV de pago por satélite, lo que permite situar el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** en 2008 en 1.042 millones de euros (+61,4% en moneda local frente a 2007).

## Centroamérica

Centroamérica muestra a finales de 2008 una penetración de la telefonía móvil del 80%, 11 p.p. más que hace doce meses.

En conjunto, el número de **accesos** móviles gestionados por Telefónica en los mercados en los que opera (Guatemala, El Salvador, Panamá y Nicaragua) asciende a 5,7 millones, con un crecimiento interanual del 13,8%. En el contexto de mercados altamente competitivos, en el que destaca la entrada de dos nuevos competidores en Panamá, la ganancia neta de Telefónica en Centroamérica en 2008 alcanza los 692.168 accesos.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** de 2008 muestra un crecimiento interanual en euros constantes del 4,2%, alcanzando los 568 millones de euros (+4,5% en euros constantes frente al cuarto trimestre de 2007). Los ingresos de servicio de telefonía móvil en 2008 se incrementan un 5,2% respecto a 2007 en euros constantes.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** de 2008 alcanza 217 millones de euros, con un descenso interanual del 1,5% en euros constantes que viene explicado por la venta de espectro realizada en El Salvador en 2007 (16,4

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

millones de euros). Excluyendo este impacto, el OIBDA de 2008 presentaría un crecimiento interanual del 5,9% en euros constantes y el margen OIBDA presentaría un crecimiento de 0,7 p.p.. En el cuarto trimestre de 2008, el OIBDA presenta un crecimiento del 4,6% en euros constantes y el margen OIBDA se sitúa en el 43,5%.

La **inversión (CapEx)** de 2008 se sitúa en 116 millones de euros (-6,0% frente a 2007 en moneda constante) y el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** alcanza 101 millones de euros (+4,4% frente a 2007 en moneda constante).

### Ecuador

El mercado de telefonía móvil ecuatoriano ha experimentado un fuerte crecimiento en 2008 hasta alcanzar una penetración estimada del 81% a final de año, lo que supone un crecimiento de 11 p.p. respecto a diciembre de 2007.

En este contexto, el parque de Telefónica Móviles Ecuador se ha incrementado en 541.422 clientes en 2008, lo que supone multiplicar por cerca de seis veces la ganancia neta registrada en el conjunto de 2007, alcanzando un total de 3,1 millones de **accesos** en diciembre de 2008 (+21,0% interanual). En el cuarto trimestre la ganancia neta se sitúa en 165.123 accesos. Destaca el avance de los servicios GSM, teniendo ya la Compañía el 83% de sus clientes en esta tecnología (+13 p.p. frente a 2007) tras el apagado de la red TDMA.

En paralelo al fuerte crecimiento de la base de clientes se registra un importante incremento del **MoU**, favorecido por las promociones comerciales destinadas a incentivar recargas y el consumo. Así, el MoU en el conjunto del año aumenta un 76,1% hasta alcanzar 84 minutos, manteniendo un sólido comportamiento en el cuarto trimestre de 2008 (99 minutos, +70,9% interanual).

El mayor consumo se refleja en la evolución del **ARPU**, que se incrementa un 8,9% interanual en 2008 en moneda local, tras registrar un fuerte avance del 14,0% en el cuarto trimestre de 2008.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** en 2008 asciende a 318 millones de euros, con un incremento del 16,8% en moneda local respecto a 2007. Destaca el crecimiento de los ingresos del servicio (+20,8% en moneda local respecto al ejercicio anterior), impulsado por el importante aumento de los ingresos de salida (+28,0% frente a 2007). En el cuarto trimestre de 2008, los ingresos presentan un crecimiento del 7,4% respecto a 2007.

Las economías de escala y el foco en mejorar la eficiencia se traducen en un **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en 2008 de 92 millones de euros, registrando un crecimiento interanual en moneda local del 35,0%. Así, el margen OIBDA se sitúa en 2008 en el 29,0% lo que supone una mejora de 3,9 p.p. respecto al ejercicio 2007. En el cuarto trimestre de 2008, el OIBDA presenta un crecimiento del 38,4% en moneda local y el margen OIBDA se sitúa en el 33,7% (+6,9 p.p.).

La **inversión (CapEx)** en el conjunto del año 2008 se sitúa en 124 millones de euros, incluyendo la inversión asociada a la renovación de la concesión de sus licencias de telefonía móvil y de larga distancia internacional para los próximos 15 años hasta 2023. Excluyendo esta inversión (61 millones de euros) el CapEx en moneda local aumentaría un 13,4% como resultado del fuerte crecimiento del tráfico registrado y de las mejoras de cobertura de red.

La evolución interanual del **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** se ve impactada por la renovación de la licencia, sin cuyo impacto alcanzaría 29 millones de euros en términos acumulados, con un aumento del 128,9% en moneda local.

### Telefónica Internacional Wholesale Services (TIWS)

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** de 2008 de TIWS alcanza los 324 millones de euros, con un incremento interanual del 21,3% en euros constantes.

TIWS alcanza crecimientos significativos en todas sus áreas de negocio. En 2008, los

ingresos por Capacidad Internacional se incrementan un 45,5% en euros constantes, los ingresos por Servicios Corporativos (RPVs) un 23,6% y los Servicios Satelitales un 11,5%. Los Servicios de Interconexión IP aportan un 46% de las ventas de la Compañía, con un crecimiento interanual del 12,5% en euros constantes.

El crecimiento de los ingresos se refleja en una mejora en el **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)**, que registra un crecimiento interanual del 19,4% en euros constantes en el conjunto del año, mejorando la evolución mostrada en los nueve primeros meses de 2008 (+13,3% interanual en euros constantes). De este modo, la Compañía presenta un OIBDA de 102 millones de euros para el conjunto del ejercicio y un margen del 31,3%, prácticamente estable respecto al ejercicio anterior (-0,6 p.p.).

## Telefónica Latinoamérica Accesos

| Datos no auditados (Miles)             | 2007             | 2008             |                  |                  |                  | % Var. Anual |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
|  | diciembre        | marzo            | junio            | septiembre       | diciembre        |              |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>134.041,8</b> | <b>137.612,4</b> | <b>147.845,8</b> | <b>153.060,9</b> | <b>158.200,1</b> | <b>18,0</b>  |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 25.381,0         | 25.595,4         | 25.757,6         | 25.758,2         | 25.644,5         | 1,0          |
| Accesos de datos e internet            | 6.954,8          | 7.099,9          | 7.275,1          | 7.572,4          | 7.629,8          | 9,7          |
| Banda Estrecha <sup>2</sup>            | 1.815,6          | 1.752,9          | 1.635,3          | 1.587,9          | 1.445,8          | (20,4)       |
| Banda Ancha <sup>3,4</sup>             | 5.035,9          | 5.237,2          | 5.525,8          | 5.875,7          | 6.067,0          | 20,5         |
| Otros <sup>5</sup>                     | 103,4            | 109,8            | 114,0            | 108,8            | 117,0            | 13,1         |
| Accesos móviles <sup>6</sup>           | 100.542,2        | 103.676,7        | 113.459,6        | 118.269,8        | 123.385,2        | 22,7         |
| Prepago                                | 83.162,9         | 85.634,0         | 93.527,9         | 97.713,7         | 102.329,7        | 23,0         |
| Contrato                               | 17.379,3         | 18.042,7         | 19.931,7         | 20.556,1         | 21.055,5         | 21,2         |
| TV de Pago                             | 1.163,8          | 1.240,4          | 1.353,6          | 1.460,5          | 1.540,5          | 32,4         |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>62,6</b>      | <b>56,0</b>      | <b>57,6</b>      | <b>69,6</b>      | <b>59,0</b>      | <b>(5,7)</b> |
| <b>Total Accesos Grupo</b>             | <b>134.104,4</b> | <b>137.668,4</b> | <b>147.903,4</b> | <b>153.130,5</b> | <b>158.259,0</b> | <b>18,0</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, Telefónica de Argentina, Terra Guatemala y Terra México.

4 Incluye ADSL, fibra óptica, cable modem, circuitos de Banda Ancha e ISP de Telefónica de Argentina que presta servicios en la zona norte del país.

5 Resto de circuitos minoristas que no son de Banda Ancha.

6 Incluye clientes de Telemig desde abril de 2008.

### Notas:

- Con efecto 31 de diciembre de 2006 se han reclasificado los accesos del Grupo, incluyéndose dentro de los accesos de telefonía fija la totalidad de los accesos "fixed wireless", cuyos accesos hasta diciembre de 2007 se incluían, dependiendo del país, en el total de accesos móviles o fijos.
- A partir del 1 de enero de 2008 se incluyen TUPs con tecnología inalámbrica en el apartado de "fixed wireless" en accesos de telefonía fija.

## Telefónica Latinoamérica Resultados Consolidados

| Datos no auditados (Millones de euros)             | enero - diciembre |               |                 | octubre - diciembre |              |                 |
|--|-------------------|---------------|-----------------|---------------------|--------------|-----------------|
|  | 2008              | 2007          | % Var.          | 2008                | 2007         | % Var.          |
| <b>Importe neto de la cifra de negocios</b>        | <b>22.174</b>     | <b>20.078</b> | <b>10,4</b>     | <b>5.863</b>        | <b>5.402</b> | <b>8,5</b>      |
| Trabajos para inmovilizado                         | 108               | 105           | 3,4             | 27                  | 36           | (25,7)          |
| Gastos por operaciones                             | (14.098)          | (13.422)      | 5,0             | (3.629)             | (3.783)      | (4,1)           |
| Otros ingresos (gastos) netos                      | 180               | 363           | (50,5)          | 81                  | 163          | (50,3)          |
| Resultado de enajenación de activos                | 81                | (3)           | c.s.            | 74                  | (6)          | c.s.            |
| Bajas de fondos de comercio y activos fijos        | (0)               | 0             | c.s.            | (0)                 | 0            | c.s.            |
| <b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b> | <b>8.445</b>      | <b>7.121</b>  | <b>18,6</b>     | <b>2.416</b>        | <b>1.812</b> | <b>33,4</b>     |
| <b>Margen OIBDA</b>                                | <b>38,1%</b>      | <b>35,5%</b>  | <b>2,6 p.p.</b> | <b>41,2%</b>        | <b>33,5%</b> | <b>7,7 p.p.</b> |
| Amortizaciones de inmovilizado                     | (3.645)           | (3.559)       | 2,4             | (928)               | (1.010)      | (8,1)           |
| <b>Resultado operativo (OI)</b>                    | <b>4.800</b>      | <b>3.562</b>  | <b>34,8</b>     | <b>1.488</b>        | <b>802</b>   | <b>85,6</b>     |

### Notas:

- OIBDA y OI se presentan antes de gastos de gerenciamiento y de marca.
- A partir de abril de 2008 el perímetro de consolidación de Vivo incluye Telemig.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

### Telefónica Latinoamérica Accesos por países (I)

| Datos no auditados (Miles)             | 2007            | 2008            |                 |                 |                 | % Var. Anual  |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
|  | diciembre       | marzo           | junio           | septiembre      | diciembre       |               |
| <b>Brasil</b>                          |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>48.963,1</b> | <b>49.906,5</b> | <b>56.098,3</b> | <b>58.165,3</b> | <b>60.704,9</b> | <b>24,0</b>   |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 11.960,0        | 11.931,9        | 11.893,5        | 11.860,7        | 11.661,9        | (2,5)         |
| Accesos de datos e internet            | 3.288,6         | 3.369,3         | 3.423,1         | 3.601,9         | 3.625,8         | 10,3          |
| Banda Estrecha                         | 1.155,9         | 1.133,6         | 1.055,2         | 1.079,2         | 996,4           | (13,8)        |
| Banda Ancha <sup>2</sup>               | 2.069,6         | 2.167,7         | 2.297,1         | 2.458,3         | 2.557,8         | 23,6          |
| Otros <sup>3</sup>                     | 63,1            | 68,0            | 70,8            | 64,4            | 71,6            | 13,5          |
| Accesos móviles <sup>4</sup>           | 33.483,5        | 34.323,0        | 40.434,8        | 42.276,6        | 44.945,0        | 34,2          |
| Prepago                                | 27.236,4        | 27.849,8        | 32.689,9        | 34.161,5        | 36.384,0        | 33,6          |
| Contrato                               | 6.247,1         | 6.473,2         | 7.745,0         | 8.115,1         | 8.561,0         | 37,0          |
| TV de Pago                             | 230,9           | 282,3           | 346,9           | 426,1           | 472,2           | 104,5         |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>37,4</b>     | <b>34,1</b>     | <b>35,0</b>     | <b>47,1</b>     | <b>34,1</b>     | <b>(8,7)</b>  |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>49.000,5</b> | <b>49.940,5</b> | <b>56.133,3</b> | <b>58.212,4</b> | <b>60.739,1</b> | <b>24,0</b>   |
| <b>Argentina</b>                       |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>19.462,1</b> | <b>19.587,3</b> | <b>19.999,2</b> | <b>20.533,4</b> | <b>20.717,0</b> | <b>6,4</b>    |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 4.682,5         | 4.664,2         | 4.656,1         | 4.599,0         | 4.603,1         | (1,7)         |
| Fixed wireless                         | 104,3           | 98,1            | 90,1            | 13,2            | 22,4            | (78,5)        |
| Accesos de datos e internet            | 1.149,9         | 1.168,3         | 1.234,6         | 1.281,6         | 1.284,3         | 11,7          |
| Banda Estrecha                         | 312,2           | 264,5           | 249,4           | 215,9           | 182,8           | (41,4)        |
| Banda Ancha <sup>2</sup>               | 819,3           | 885,3           | 966,4           | 1.046,2         | 1.082,0         | 32,1          |
| Otros <sup>3</sup>                     | 18,4            | 18,5            | 18,9            | 19,5            | 19,5            | 5,8           |
| Accesos móviles                        | 13.629,7        | 13.754,8        | 14.108,4        | 14.652,7        | 14.829,6        | 8,8           |
| Prepago                                | 8.836,0         | 8.865,6         | 9.003,9         | 9.473,6         | 9.687,6         | 9,6           |
| Contrato                               | 4.793,7         | 4.889,2         | 5.104,6         | 5.179,0         | 5.142,0         | 7,3           |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>9,3</b>      | <b>9,4</b>      | <b>9,8</b>      | <b>10,1</b>     | <b>10,0</b>     | <b>7,8</b>    |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>19.471,4</b> | <b>19.596,8</b> | <b>20.009,0</b> | <b>20.543,4</b> | <b>20.726,9</b> | <b>6,4</b>    |
| <b>Chile</b>                           |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>9.361,7</b>  | <b>9.482,8</b>  | <b>9.709,4</b>  | <b>9.816,7</b>  | <b>10.002,7</b> | <b>6,8</b>    |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 2.172,4         | 2.140,1         | 2.148,1         | 2.134,6         | 2.121,0         | (2,4)         |
| Accesos de datos e internet            | 686,8           | 679,1           | 709,3           | 728,7           | 743,8           | 8,3           |
| Banda Estrecha                         | 31,8            | 22,1            | 20,7            | 19,7            | 18,7            | (41,3)        |
| Banda Ancha <sup>2</sup>               | 646,0           | 648,1           | 679,8           | 700,2           | 716,6           | 10,9          |
| Otros <sup>3</sup>                     | 8,9             | 8,8             | 8,8             | 8,8             | 8,6             | (4,0)         |
| Accesos móviles                        | 6.282,7         | 6.432,0         | 6.611,3         | 6.702,6         | 6.875,0         | 9,4           |
| Prepago                                | 4.742,2         | 4.797,1         | 4.850,0         | 4.856,3         | 4.956,0         | 4,5           |
| Contrato                               | 1.540,5         | 1.634,9         | 1.761,3         | 1.846,3         | 1.919,0         | 24,6          |
| TV de Pago                             | 219,9           | 231,6           | 240,8           | 250,9           | 263,0           | 19,6          |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>15,4</b>     | <b>12,1</b>     | <b>12,4</b>     | <b>12,0</b>     | <b>11,5</b>     | <b>(25,3)</b> |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>9.377,2</b>  | <b>9.494,9</b>  | <b>9.721,8</b>  | <b>9.828,8</b>  | <b>10.014,3</b> | <b>6,8</b>    |

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

2 Incluye ADSL, fibra óptica, cable modem y circuitos de Banda Ancha.

3 Resto de circuitos minoristas que no son de Banda Ancha.

4 Incluye clientes de Telemig desde abril de 2008.

#### Notas:

- Con efecto 31 de diciembre de 2006 se han reclasificado los accesos del Grupo, incluyéndose dentro de los accesos de telefonía fija la totalidad de los accesos "fixed wireless", cuyos accesos hasta diciembre de 2007 se incluían, dependiendo del país, en el total de accesos móviles o fijos.
- A partir del 1 de enero de 2008 se incluyen TUPs con tecnología inalámbrica en el apartado de "fixed wireless".

## Telefónica Latinoamérica Accesos por países (II)

| Datos no auditados (Miles)             | 2007            | 2008            |                 |                 |                 | % Var. Anual  |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
|  | diciembre       | marzo           | junio           | septiembre      | diciembre       |               |
| <b>Perú</b>                            |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>12.173,8</b> | <b>12.839,9</b> | <b>13.542,8</b> | <b>14.300,9</b> | <b>14.982,6</b> | <b>23,1</b>   |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 2.843,4         | 2.867,7         | 2.893,1         | 2.941,5         | 2.986,5         | 5,0           |
| <i>Fixed wireless</i>                  | 290,0           | 321,4           | 349,2           | 412,0           | 485,5           | 67,4          |
| Accesos de datos e internet            | 623,1           | 639,4           | 672,4           | 703,3           | 728,9           | 17,0          |
| Banda Estrecha                         | 40,3            | 33,9            | 34,1            | 21,5            | 17,7            | (56,1)        |
| Banda Ancha <sup>2</sup>               | 572,1           | 594,2           | 626,8           | 669,8           | 698,4           | 22,1          |
| Otros <sup>3</sup>                     | 10,7            | 11,2            | 11,5            | 11,9            | 12,8            | 19,4          |
| Accesos móviles                        | 8.067,3         | 8.699,4         | 9.324,0         | 10.010,1        | 10.612,7        | 31,6          |
| Prepago                                | 7.238,1         | 7.826,1         | 8.411,1         | 9.036,7         | 9.575,2         | 32,3          |
| Contrato                               | 829,2           | 873,3           | 912,9           | 973,4           | 1.037,5         | 25,1          |
| TV de Pago                             | 640,0           | 633,4           | 653,2           | 646,0           | 654,5           | 2,3           |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>0,5</b>      | <b>0,4</b>      | <b>0,4</b>      | <b>0,4</b>      | <b>0,4</b>      | <b>(10,5)</b> |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>12.174,3</b> | <b>12.840,3</b> | <b>13.543,2</b> | <b>14.301,3</b> | <b>14.983,0</b> | <b>23,1</b>   |
| <b>Colombia</b>                        |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>10.973,8</b> | <b>11.484,3</b> | <b>12.116,7</b> | <b>12.516,9</b> | <b>12.800,5</b> | <b>16,6</b>   |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 2.328,5         | 2.396,7         | 2.349,9         | 2.320,4         | 2.299,2         | (1,3)         |
| Accesos de datos e internet            | 200,3           | 240,0           | 295,7           | 357,0           | 395,9           | 97,7          |
| Banda Estrecha                         | 0,0             | 0,3             | 0,3             | 0,3             | 0,3             | n.s.          |
| Banda Ancha <sup>2</sup>               | 200,3           | 238,3           | 294,0           | 355,1           | 393,9           | 96,7          |
| Otros <sup>3</sup>                     | 0,0             | 1,3             | 1,5             | 1,6             | 1,7             | n.s.          |
| Accesos móviles                        | 8.372,1         | 8.754,5         | 9.358,5         | 9.702,0         | 9.963,1         | 19,0          |
| Prepago                                | 6.612,9         | 6.931,7         | 7.506,0         | 7.959,7         | 8.327,3         | 25,9          |
| Contrato                               | 1.759,2         | 1.822,8         | 1.852,5         | 1.742,2         | 1.635,8         | (7,0)         |
| TV de Pago                             | 72,9            | 93,0            | 112,6           | 137,5           | 142,3           | 95,1          |
| <b>Accesos Mayoristas</b>              | <b>0,0</b>      | <b>0,0</b>      | <b>0,0</b>      | <b>0,0</b>      | <b>2,9</b>      | <b>n.s.</b>   |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>10.973,8</b> | <b>11.484,3</b> | <b>12.116,7</b> | <b>12.516,9</b> | <b>12.803,4</b> | <b>16,7</b>   |
| <b>México</b>                          |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| Accesos móviles                        | 12.534,1        | 13.258,6        | 14.114,2        | 14.662,0        | 15.330,6        | 22,3          |
| Prepago                                | 11.833,7        | 12.492,6        | 13.288,9        | 13.779,2        | 14.432,4        | 22,0          |
| Contrato                               | 700,4           | 766,0           | 825,4           | 882,8           | 898,1           | 28,2          |
| <i>Fixed Wireless</i>                  | 3,6             | 47,7            | 62,5            | 99,4            | 133,6           | n.s.          |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>12.537,6</b> | <b>13.306,3</b> | <b>14.176,7</b> | <b>14.761,3</b> | <b>15.464,2</b> | <b>23,3</b>   |
| <b>Venezuela</b>                       |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| Accesos móviles                        | 9.434,0         | 9.311,1         | 9.841,2         | 10.280,2        | 10.584,0        | 12,2          |
| Prepago                                | 8.900,3         | 8.771,8         | 9.238,5         | 9.659,7         | 9.970,7         | 12,0          |
| Contrato                               | 533,7           | 539,3           | 602,7           | 620,5           | 613,3           | 14,9          |
| <i>Fixed Wireless</i>                  | 995,9           | 1.043,6         | 1.242,5         | 1.281,8         | 1.312,8         | 31,8          |
| TV de Pago                             | 0,0             | 0,0             | 0,0             | 0,0             | 8,5             | n.s.          |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>10.429,9</b> | <b>10.354,7</b> | <b>11.083,8</b> | <b>11.562,0</b> | <b>11.905,3</b> | <b>14,1</b>   |

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

2 Incluye ADSL, fibra óptica, cable modem y circuitos de Banda Ancha.

3 Resto de circuitos minoristas que no son de Banda Ancha.

### Notas:

- Con efecto 31 de diciembre de 2006 se han reclasificado los accesos del Grupo, incluyéndose dentro de los accesos de telefonía fija la totalidad de los accesos "fixed wireless", cuyos accesos hasta diciembre de 2007 se incluían, dependiendo del país, en el total de accesos móviles o fijos.
- A partir del 1 de enero de 2008 se incluyen TUPs con tecnología inalámbrica en el apartado de "fixed wireless".

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

### Telefónica Latinoamérica Accesos por países (III)

| Datos no auditados (Miles)             | 2007           | 2008           |                |                |                | % Var. Anual |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|  | diciembre      | marzo          | junio          | septiembre     | diciembre      |              |
| <b>Centroamérica<sup>1</sup></b>       |                |                |                |                |                |              |
| Accesos de telefonía fija <sup>2</sup> | 393,4          | 419,3          | 429,2          | 435,2          | 437,2          | 11,1         |
| <i>Fixed Wireless</i>                  | 268,2          | 272,4          | 281,4          | 276,7          | 278,7          | 3,9          |
| Accesos de datos e internet            | 22,0           | 20,9           | 20,1           | 19,3           | 18,4           | (16,3)       |
| Banda Ancha <sup>3</sup>               | 19,8           | 19,1           | 18,2           | 17,3           | 16,5           | (16,8)       |
| Otros <sup>4</sup>                     | 2,2            | 1,9            | 1,8            | 1,9            | 1,9            | (12,5)       |
| Accesos móviles                        | 5.009,9        | 5.256,6        | 5.530,2        | 5.665,8        | 5.702,0        | 13,8         |
| Prepago                                | 4.628,6        | 4.881,7        | 5.152,1        | 5.281,6        | 5.315,3        | 14,8         |
| Contrato                               | 381,2          | 375,0          | 378,1          | 384,1          | 386,7          | 1,4          |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>5.425,3</b> | <b>5.696,9</b> | <b>5.979,5</b> | <b>6.120,2</b> | <b>6.157,6</b> | <b>13,5</b>  |
| <b>Ecuador</b>                         |                |                |                |                |                |              |
| Accesos móviles                        | 2.581,1        | 2.675,8        | 2.862,2        | 2.957,4        | 3.122,5        | 21,0         |
| Prepago                                | 2.177,5        | 2.251,9        | 2.406,4        | 2.491,5        | 2.650,5        | 21,7         |
| Contrato                               | 403,6          | 423,9          | 455,8          | 465,9          | 472,0          | 16,9         |
| <i>Fixed Wireless</i>                  | 1,3            | 83,6           | 82,7           | 85,5           | 89,4           | n.s.         |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>2.582,4</b> | <b>2.759,4</b> | <b>2.944,9</b> | <b>3.042,9</b> | <b>3.211,9</b> | <b>24,4</b>  |
| <b>Uruguay</b>                         |                |                |                |                |                |              |
| Accesos móviles                        | 1.147,8        | 1.210,8        | 1.274,7        | 1.360,6        | 1.420,7        | 23,8         |
| Prepago                                | 957,0          | 965,8          | 981,3          | 1.013,8        | 1.030,6        | 7,7          |
| Contrato                               | 190,8          | 245,0          | 293,5          | 346,7          | 390,1          | 104,5        |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>1.147,8</b> | <b>1.210,8</b> | <b>1.274,7</b> | <b>1.360,6</b> | <b>1.420,7</b> | <b>23,8</b>  |

1 Incluye Guatemala, Panamá, El Salvador y Nicaragua.

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

3 Incluye ADSL, fibra óptica, cable modem y circuitos de Banda Ancha.

4 Resto de circuitos minoristas que no son de Banda Ancha.

#### Notas:

- Con efecto 31 de diciembre de 2006 se han reclasificado los accesos del Grupo, incluyéndose dentro de los accesos de telefonía fija la totalidad de los accesos "fixed wireless", cuyos accesos hasta diciembre de 2007 se incluían, dependiendo del país, en el total de accesos móviles o fijos.
- A partir del 1 de enero de 2008 se incluyen TUPs con tecnología inalámbrica en el apartado de "fixed wireless".

## Telefónica Latinoamérica

### Datos operativos operadoras móviles por país

| Datos no auditados        | 2007 | 2008 |      |      |      | % Var. Anual |
|---------------------------|------|------|------|------|------|--------------|
|                           | 4T   | 1T   | 2T   | 3T   | 4T   |              |
| <b>Brasil<sup>1</sup></b> |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 80   | 75   | 94   | 89   | 85   | 7,4          |
| ARPU (EUR)                | 12,3 | 11,7 | 10,9 | 12,0 | 10,0 | (7,1)        |
| <b>Argentina</b>          |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 67   | 64   | 78   | 79   | 83   | 23,9         |
| ARPU (EUR)                | 8,5  | 7,9  | 8,1  | 8,9  | 9,8  | 14,3         |
| <b>Chile</b>              |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 119  | 120  | 122  | 122  | 127  | 7,5          |
| ARPU (EUR)                | 13,0 | 13,5 | 12,2 | 11,7 | 11,7 | 3,7          |
| <b>Perú</b>               |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 94   | 97   | 88   | 88   | 89   | (5,9)        |
| ARPU (EUR)                | 6,4  | 6,4  | 5,8  | 5,9  | 6,1  | (9,1)        |
| <b>Colombia</b>           |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 129  | 125  | 120  | 123  | 124  | (3,4)        |
| ARPU (EUR)                | 8,9  | 7,3  | 7,3  | 6,6  | 6,2  | (27,7)       |
| <b>México</b>             |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 164  | 142  | 149  | 126  | 127  | (22,1)       |
| ARPU (EUR)                | 9,2  | 8,6  | 8,2  | 8,2  | 7,9  | (6,7)        |
| <b>Venezuela</b>          |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 136  | 125  | 132  | 128  | 130  | (4,2)        |
| ARPU (EUR)                | 16,5 | 15,1 | 15,3 | 16,7 | 20,3 | 15,9         |
| <b>Centroamérica</b>      |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 139  | 127  | 129  | 118  | 114  | (17,8)       |
| ARPU (EUR)                | 8,6  | 7,8  | 7,0  | 7,1  | 7,9  | (15,4)       |
| <b>Ecuador</b>            |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 58   | 67   | 80   | 88   | 99   | 70,9         |
| ARPU (EUR)                | 6,2  | 6,3  | 6,3  | 6,7  | 7,4  | 14,0         |
| <b>Uruguay</b>            |      |      |      |      |      |              |
| MoU (minutos)             | 70   | 82   | 101  | 130  | 158  | 125,1        |
| ARPU (EUR)                | 8,7  | 8,3  | 8,1  | 8,5  | 8,7  | (2,7)        |

<sup>1</sup> Incluye Telemig desde abril de 2008.

Nota:

MoU y ARPU calculados como la media mensual del trimestre.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Latinoamérica

### Telefónica Latinoamérica Datos operativos operadoras móviles por país

| Datos no auditados        | enero - diciembre |      |                 |
|---------------------------|-------------------|------|-----------------|
|                           | 2008              | 2007 | % Var. M. Local |
| <b>Brasil<sup>1</sup></b> |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 86                | 77   | 12,9            |
| ARPU (EUR)                | 11,2              | 11,9 | (5,8)           |
| <b>Argentina</b>          |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 76                | 63   | 21,1            |
| ARPU (EUR)                | 8,7               | 8,5  | 10,5            |
| <b>Chile</b>              |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 123               | 106  | 16,3            |
| ARPU (EUR)                | 12,3              | 12,0 | 8,3             |
| <b>Perú</b>               |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 90                | 90   | 0,0             |
| ARPU (EUR)                | 6,0               | 7,3  | (16,6)          |
| <b>Colombia</b>           |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 124               | 110  | 11,8            |
| ARPU (EUR)                | 6,8               | 8,8  | (21,6)          |
| <b>México</b>             |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 136               | 145  | (6,3)           |
| ARPU (EUR)                | 8,2               | 9,3  | (4,3)           |
| <b>Venezuela</b>          |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 129               | 132  | (2,2)           |
| ARPU (EUR)                | 16,9              | 16,3 | 11,0            |
| <b>Centroamérica</b>      |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 122               | 144  | (15,2)          |
| ARPU (EUR)                | 7,4               | 9,7  | (17,7)          |
| <b>Ecuador</b>            |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 84                | 48   | 76,1            |
| ARPU (EUR)                | 6,7               | 6,6  | 8,9             |
| <b>Uruguay</b>            |                   |      |                 |
| MoU (minutos)             | 119               | 56   | 114,4           |
| ARPU (EUR)                | 8,4               | 8,2  | (2,4)           |

<sup>1</sup> Incluye Telemig desde abril de 2008.

Nota:  
MoU y ARPU calculados como la media mensual del periodo enero-diciembre.

# Telefónica Latinoamérica

## Datos financieros seleccionados (I)

| Datos no auditados (Millones de euros) | enero - diciembre |       |            |                 | octubre - diciembre |       |           |                 |
|--|-------------------|-------|------------|-----------------|---------------------|-------|-----------|-----------------|
|  | 2008              | 2007  | % Var.     | % Var. M. Local | 2008                | 2007  | % Var.    | % Var. M. Local |
| <b>Brasil</b>                          |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 8.606             | 7.662 | 12,3       | 12,2            | 2.041               | 2.025 | 0,8       | 15,8            |
| OIBDA                                  | 3.359             | 3.056 | 9,9        | 9,8             | 826                 | 809   | 2,2       | 16,8            |
| Margen OIBDA                           | 39,0%             | 39,9% | (0,9 p.p.) |                 | 40,5%               | 39,9% | 0,6 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 1.614             | 1.087 | 48,5       | 48,4            | 507                 | 431   | 17,8      | 29,1            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 1.745             | 1.970 | (11,4)     | (11,5)          | 319                 | 378   | (15,6)    | 2,4             |
| <b>Vivo<sup>1</sup></b>                |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 2.932             | 2.396 | 22,4       | 22,3            | 730                 | 656   | 11,3      | 26,8            |
| OIBDA                                  | 825               | 613   | 34,6       | 34,5            | 209                 | 175   | 19,7      | 35,9            |
| Margen OIBDA                           | 28,2%             | 25,6% | 2,6 p.p.   |                 | 28,7%               | 26,7% | 2,0 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 739               | 358   | 106,2      | 106,1           | 210                 | 183   | 14,5      | 26,1            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 87                | 255   | (66,0)     | (66,0)          | (1)                 | (9)   | (93,3)    | (123,2)         |
| <b>Telesp</b>                          |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 6.085             | 5.619 | 8,3        | 8,2             | 1.405               | 1.465 | (4,1)     | 10,6            |
| OIBDA                                  | 2.515             | 2.443 | 2,9        | 2,8             | 617                 | 633   | (2,6)     | 11,4            |
| Margen OIBDA                           | 41,3%             | 43,5% | (2,1 p.p.) |                 | 43,9%               | 43,2% | 0,7 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 875               | 729   | 20,1       | 20,0            | 297                 | 247   | 20,3      | 31,3            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 1.639             | 1.714 | (4,4)      | (4,5)           | 320                 | 386   | (17,3)    | (1,5)           |
| <b>Argentina</b>                       |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 2.527             | 2.264 | 11,6       | 21,3            | 725                 | 586   | 23,8      | 20,7            |
| OIBDA                                  | 919               | 788   | 16,6       | 26,7            | 291                 | 170   | 71,3      | 65,7            |
| Margen OIBDA <sup>2</sup>              | 35,2%             | 33,5% | 1,8 p.p.   |                 | 39,1%               | 28,0% | 11,1 p.p. |                 |
| CapEx                                  | 344               | 289   | 19,4       | 29,7            | 157                 | 109   | 44,0      | 47,7            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 574               | 499   | 15,1       | 25,0            | 134                 | 61    | 120,2     | 94,7            |
| <b>T. Móviles Argentina</b>            |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 1.585             | 1.353 | 17,2       | 27,3            | 457                 | 353   | 29,6      | 26,6            |
| OIBDA                                  | 514               | 418   | 22,8       | 33,4            | 181                 | 129   | 40,0      | 40,1            |
| Margen OIBDA                           | 32,4%             | 30,9% | 1,5 p.p.   |                 | 39,5%               | 36,6% | 2,9 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 154               | 123   | 24,6       | 35,4            | 99                  | 52    | 92,0      | 100,5           |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 360               | 295   | 22,0       | 32,6            | 82                  | 77    | 5,4       | 1,0             |
| <b>Telefónica de Argentina</b>         |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 1.027             | 984   | 4,4        | 13,5            | 291                 | 252   | 15,5      | 12,5            |
| OIBDA                                  | 405               | 370   | 9,5        | 19,0            | 111                 | 42    | 166,6     | 135,5           |
| Margen OIBDA <sup>2</sup>              | 34,4%             | 32,1% | 2,3 p.p.   |                 | 33,6%               | 14,2% | 19,5 p.p. |                 |
| CapEx                                  | 191               | 165   | 15,4       | 25,4            | 58                  | 58    | 0,9       | 0,8             |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 214               | 205   | 4,7        | 13,8            | 53                  | (16)  | c.s.      | c.s.            |
| <b>Chile</b>                           |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 1.936             | 1.814 | 6,7        | 13,3            | 474                 | 495   | (4,4)     | 10,2            |
| OIBDA                                  | 740               | 716   | 3,3        | 9,7             | 201                 | 202   | (0,7)     | 13,2            |
| Margen OIBDA                           | 38,2%             | 39,5% | (1,3 p.p.) |                 | 42,4%               | 40,8% | 1,6 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 423               | 418   | 1,3        | 7,5             | 134                 | 133   | 0,5       | 13,0            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 316               | 298   | 6,1        | 12,6            | 67                  | 69    | (2,9)     | 13,5            |
| <b>T. Móviles Chile</b>                |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 1.051             | 930   | 13,1       | 20,0            | 264                 | 268   | (1,5)     | 13,3            |
| OIBDA                                  | 402               | 348   | 15,3       | 22,4            | 114                 | 108   | 4,7       | 19,0            |
| Margen OIBDA                           | 38,2%             | 37,5% | 0,7 p.p.   |                 | 43,0%               | 40,4% | 2,5 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 228               | 220   | 3,7        | 10,1            | 70                  | 72    | (3,3)     | 9,1             |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 173               | 128   | 35,2       | 43,5            | 44                  | 36    | 20,6      | 38,5            |
| <b>Telefónica Chile</b>                |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 974               | 974   | (0,0)      | 6,1             | 233                 | 255   | (8,6)     | 5,5             |
| OIBDA                                  | 339               | 368   | (7,8)      | (2,1)           | 88                  | 93    | (5,2)     | 8,3             |
| Margen OIBDA                           | 34,8%             | 37,7% | (2,9 p.p.) |                 | 37,7%               | 36,3% | 1,3 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 195               | 198   | (1,3)      | 4,7             | 64                  | 61    | 5,0       | 17,5            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 144               | 170   | (15,3)     | (10,1)          | 24                  | 32    | (25,0)    | (9,3)           |

<sup>1</sup> 50% de Vivo. Incluye Telemig a partir de abril de 2008.

<sup>2</sup> Margen sobre ingresos incluye interconexión fijo-móvil.

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

# Telefónica Latinoamérica

## Datos financieros seleccionados (II)

| Datos no auditados (Millones de euros)  | enero - diciembre |       |            |                 | octubre - diciembre |       |            |                 |
|---|-------------------|-------|------------|-----------------|---------------------|-------|------------|-----------------|
|   | 2008              | 2007  | % Var.     | % Var. M. Local | 2008                | 2007  | % Var.     | % Var. M. Local |
| <b>Perú</b>                             |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 1.627             | 1.513 | 7,5        | 7,6             | 459                 | 388   | 18,4       | 11,8            |
| OIBDA                                   | 621               | 482   | 28,9       | 29,0            | 189                 | 56    | n.s.       | n.s.            |
| Margen OIBDA                            | 38,2%             | 31,9% | 6,3 p.p.   |                 | 41,1%               | 14,4% | 26,7 p.p.  |                 |
| CapEx                                   | 289               | 281   | 2,7        | 2,8             | 160                 | 125   | 28,1       | 25,7            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | 332               | 201   | 65,4       | 65,5            | 29                  | (69)  | c.s.       | c.s.            |
| <b>T. Móviles Perú</b>                  |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 773               | 603   | 28,3       | 28,4            | 229                 | 173   | 32,3       | 25,5            |
| OIBDA                                   | 266               | 162   | 64,5       | 64,6            | 89                  | 54    | 65,9       | 58,9            |
| Margen OIBDA                            | 34,4%             | 26,9% | 7,6 p.p.   |                 | 39,1%               | 31,2% | 7,9 p.p.   |                 |
| CapEx                                   | 144               | 155   | (6,9)      | (6,8)           | 85                  | 74    | 15,2       | 13,4            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | 122               | 7     | n.s.       | n.s.            | 4                   | (20)  | c.s.       | c.s.            |
| <b>Telefónica del Perú<sup>1</sup></b>  |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 977               | 1.031 | (5,2)      | (5,1)           | 266                 | 245   | 8,5        | 2,1             |
| OIBDA                                   | 354               | 320   | 10,5       | 10,6            | 99                  | 2     | n.s.       | n.s.            |
| Margen OIBDA                            | 36,2%             | 31,1% | 5,2 p.p.   |                 | 37,1%               | 0,8%  | 36,3 p.p.  |                 |
| CapEx                                   | 144               | 126   | 14,6       | 14,7            | 75                  | 51    | 46,8       | 43,6            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | 209               | 194   | 7,8        | 7,9             | 24                  | (49)  | c.s.       | c.s.            |
| <b>Colombia</b>                         |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 1.490             | 1.569 | (5,0)      | (3,9)           | 359                 | 431   | (16,7)     | (13,8)          |
| OIBDA                                   | 515               | 503   | 2,4        | 3,6             | 135                 | 161   | (16,2)     | (13,2)          |
| Margen OIBDA                            | 34,6%             | 32,0% | 2,5 p.p.   |                 | 37,6%               | 37,4% | 0,2 p.p.   |                 |
| CapEx                                   | 420               | 360   | 16,6       | 17,9            | 168                 | 213   | (21,4)     | (19,1)          |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | 95                | 143   | (33,3)     | (32,5)          | (33)                | (52)  | (37,3)     | (38,2)          |
| <b>T. Móviles Colombia</b>              |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 815               | 869   | (6,2)      | (5,1)           | 192                 | 227   | (15,5)     | (12,6)          |
| OIBDA                                   | 208               | 186   | 12,1       | 13,4            | 59                  | 78    | (23,9)     | (21,0)          |
| Margen OIBDA                            | 25,6%             | 21,4% | 4,2 p.p.   |                 | 30,8%               | 34,3% | (3,4 p.p.) |                 |
| CapEx                                   | 230               | 180   | 27,9       | 29,3            | 100                 | 117   | (14,8)     | (12,5)          |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | (22)              | 6     | c.s.       | c.s.            | (41)                | (39)  | 3,2        | 4,9             |
| <b>Telefónica Telecom</b>               |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 710               | 739   | (4,0)      | (2,9)           | 177                 | 212   | (16,8)     | (13,9)          |
| OIBDA                                   | 307               | 317   | (3,2)      | (2,1)           | 76                  | 83    | (9,3)      | (6,4)           |
| Margen OIBDA                            | 43,2%             | 42,9% | 0,3 p.p.   |                 | 42,9%               | 39,3% | 3,6 p.p.   |                 |
| CapEx                                   | 190               | 180   | 5,3        | 6,5             | 68                  | 96    | (29,4)     | (27,1)          |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | 117               | 137   | (14,4)     | (13,4)          | 8                   | (12)  | c.s.       | c.s.            |
| <b>México (T. Móviles México)</b>       |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 1.631             | 1.431 | 14,0       | 23,8            | 427                 | 420   | 1,5        | 10,9            |
| OIBDA                                   | 420               | 179   | 134,1      | 154,2           | 137                 | 66    | 108,0      | 127,0           |
| Margen OIBDA                            | 25,7%             | 12,5% | 13,2 p.p.  |                 | 32,2%               | 15,7% | 16,5 p.p.  |                 |
| CapEx                                   | 317               | 230   | 37,8       | 49,7            | 161                 | 77    | 109,6      | 123,9           |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | 103               | (51)  | c.s.       | c.s.            | (23)                | (11)  | 119,1      | 105,0           |
| <b>Venezuela (T. Móviles Venezuela)</b> |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 2.769             | 2.392 | 15,8       | 23,9            | 898                 | 675   | 32,9       | 25,3            |
| OIBDA                                   | 1.328             | 1.060 | 25,3       | 34,0            | 462                 | 305   | 51,7       | 44,4            |
| Margen OIBDA                            | 48,0%             | 44,3% | 3,6 p.p.   |                 | 51,5%               | 45,1% | 6,4 p.p.   |                 |
| CapEx                                   | 287               | 370   | (22,4)     | (17,0)          | 144                 | 216   | (33,5)     | (32,5)          |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | 1.042             | 691   | 50,8       | 61,4            | 319                 | 89    | n.s.       | n.s.            |
| <b>Centroamérica<sup>2</sup></b>        |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 568               | 585   | (2,9)      | n.c.            | 157                 | 146   | 7,6        | n.c.            |
| OIBDA                                   | 217               | 236   | (8,0)      | n.c.            | 68                  | 65    | 6,0        | n.c.            |
| Margen OIBDA                            | 38,2%             | 40,3% | (2,1 p.p.) |                 | 43,5%               | 44,2% | (0,7 p.p.) |                 |
| CapEx                                   | 116               | 133   | (12,6)     | n.c.            | 62                  | 69    | (10,7)     | n.c.            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | 101               | 103   | (2,2)      | n.c.            | 6                   | (5)   | c.s.       | n.c.            |
| <b>Ecuador (T. Móviles Ecuador)</b>     |                   |       |            |                 |                     |       |            |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios    | 318               | 291   | 9,2        | 16,8            | 93                  | 80    | 16,1       | 7,4             |
| OIBDA                                   | 92                | 73    | 26,2       | 35,0            | 31                  | 21    | 46,0       | 38,4            |
| Margen OIBDA                            | 29,0%             | 25,1% | 3,9 p.p.   |                 | 33,7%               | 26,8% | 6,9 p.p.   |                 |
| CapEx                                   | 124               | 60    | 108,3      | 122,8           | 90                  | 32    | 182,9      | 193,4           |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                      | (32)              | 13    | c.s.       | c.s.            | (59)                | (10)  | n.s.       | n.s.            |

<sup>1</sup> Telefónica del Perú incluye Cable Mágico.

<sup>2</sup> Incluye Guatemala, Panamá, El Salvador y Nicaragua.

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

## Telefónica Latinoamérica Datos financieros seleccionados (III)

Datos no auditados (Millones de euros)

|  | enero - diciembre |      |        |                 | octubre - diciembre |      |        |                 |
|--|-------------------|------|--------|-----------------|---------------------|------|--------|-----------------|
|  | 2008              | 2007 | % Var. | % Var. M. Local | 2008                | 2007 | % Var. | % Var. M. Local |

### Uruguay (T. Móviles Uruguay)

|                                      |       |       |          |      |       |       |          |      |
|--------------------------------------|-------|-------|----------|------|-------|-------|----------|------|
| Importe neto de la cifra de negocios | 150   | 104   | 44,5     | 37,8 | 43    | 32    | 36,6     | 31,9 |
| OIBDA                                | 48    | 28    | 72,5     | 64,5 | 17    | 10    | 68,2     | 61,9 |
| Margen OIBDA                         | 31,7% | 26,6% | 5,2 p.p. |      | 40,3% | 32,7% | 7,6 p.p. |      |
| CapEx                                | 24    | 15    | 63,1     | 55,5 | 12    | 7     | 74,7     | 67,6 |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                   | 24    | 13    | 83,4     | 74,9 | 6     | 4     | 56,8     | 51,7 |

### TIWS

|                                      |       |       |            |       |       |       |          |      |
|--------------------------------------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|----------|------|
| Importe neto de la cifra de negocios | 324   | 275   | 18,1       | 21,3  | 89    | 73    | 22,3     | 18,0 |
| OIBDA                                | 102   | 88    | 15,9       | 19,4  | 27    | 18    | 50,0     | 43,4 |
| Margen OIBDA                         | 31,3% | 31,9% | (0,6 p.p.) |       | 30,0% | 24,6% | 5,4 p.p. |      |
| CapEx                                | 51    | 54    | (5,7)      | (1,3) | 25    | 24    | 5,9      | 5,3  |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                   | 50    | 33    | 51,2       | 53,5  | 1     | (6)   | c.s.     | c.s. |

Nota:

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

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Europa

Telefónica Europa ha registrado un sólido comportamiento en 2008, a pesar del empeoramiento del contexto económico y de los cambios en los patrones de comportamiento de los clientes. En este entorno, en el que no todos los mercados se han visto afectados por igual, la principal fortaleza común de Telefónica Europa en sus mercados ha sido el lanzamiento de nuevas propuestas comerciales que han anticipado las necesidades de los clientes en el contexto actual.

A finales de diciembre de 2008, el número total de accesos en Telefónica Europa alcanza los 45,8 millones (+9,0% interanual). La ganancia neta de **clientes de telefonía móvil** en el año asciende a 2,9 millones, alcanzando un parque total de 41,2 millones de líneas en diciembre (+7,6% interanual), con un buen comportamiento tanto en el segmento contrato como en el de prepago en todos los mercados. En el cuarto trimestre, con unas estrategias comerciales en los distintos negocios adaptadas al nuevo entorno de mercado, la ganancia neta se sitúa en 0,7 millones de clientes, un 28,1% inferior a la del mismo periodo de 2007.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** muestra en 2008 un sólido crecimiento interanual del 5,9% en términos comparables<sup>1</sup>, hasta alcanzar los 14.308 millones de euros, impulsado fundamentalmente por el sólido incremento de los ingresos de Telefónica O2 Reino Unido, del 10,6% interanual en moneda local, y por crecimiento registrado por Telefónica O2 Alemania, que en el cuarto trimestre del año presenta un

comportamiento positivo en sus ingresos de servicio móvil. En términos reportados, los ingresos muestran un descenso interanual del 1,0% en 2008, y del 1,7% en el cuarto trimestre del año, debido principalmente al impacto de la depreciación de la libra respecto al euro, y a la salida de Airwave del perímetro de consolidación.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en 2008 registra un significativo crecimiento interanual del 4,7% en términos comparables<sup>2</sup>, hasta alcanzar 4.180 millones de euros, impulsado principalmente por el crecimiento de los ingresos y una actividad comercial más enfocada, así como por los beneficios de las medidas de reestructuración adoptadas en el cuarto trimestre de 2007. El OIBDA de 2008 en términos reportados se reduce interanualmente un 16,0%, impactado tanto por la plusvalía por la venta de Airwave registrada en el segundo trimestre de 2007 (1.296 millones de euros), como por la depreciación de la libra esterlina con respecto al euro. En el cuarto trimestre del año el OIBDA se incrementa interanualmente un 34,0%, debido principalmente a los costes de reestructuración registrados en el mismo periodo de 2007 y al resultado de la aplicación adicional por importe de 60 millones de euros de provisiones dotadas para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no se han materializado (174 millones de euros en el conjunto de 2008).

El margen OIBDA de 2008, un 29,2%, es similar al del ejercicio 2007 (-0,3 p.p.) en términos comparables<sup>2</sup>, mientras que en el cuarto trimestre del año asciende al 30,6%, 0,6 p.p. superior al del mismo periodo de 2007 en términos comparables<sup>2</sup>.

El **CapEx** para el conjunto del año asciende a 2.072 millones de euros, con un aumento interanual del 2,9% en términos comparables<sup>1</sup>. El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** en 2008 alcanza los 2.108 millones de euros, mostrando un significativo incremento interanual del 6,7% en términos comparables<sup>2</sup>.

## Telefónica O2 Reino Unido

En 2008, Telefónica O2 Reino Unido ha superado al conjunto del mercado en todos los principales parámetros financieros y operativos, pese al empeoramiento del entorno económico, manteniendo un equilibrio entre crecimiento y eficiencia que ha contribuido a mantener su posición de liderazgo.

Es importante destacar también que, según un reciente informe publicado por JD Power and Associates, Telefónica O2 Reino Unido encabeza la lista de proveedores de servicios de Internet (ISP) de Banda Ancha de telefonía fija y móvil en el Reino Unido en cuanto a satisfacción del cliente, así como para el negocio móvil en general entre las principales operadoras con infraestructura propia. La empresa de marketing realizó dos encuestas de satisfacción del cliente basadas en cinco factores que determinan

<sup>1</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes y excluyendo la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007.

<sup>2</sup> Asumiendo tipos de cambio constantes y excluyendo la consolidación de Airwave en enero-marzo 2007. Se excluyen, además, la plusvalía por la venta de Airwave en 2007, la venta de inmuebles en la República Checa en 2008, gastos por reestructuración y similares, así como el resultado de aplicar provisiones dotadas para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no se han materializado.

el grado de satisfacción general con el servicio de Banda Ancha fija y móvil: a) rendimiento y fiabilidad; b) facturación; c) precio; d) servicio al cliente/sopORTE técnico; y e) ofertas/promociones.

En telefonía móvil, la ganancia neta en el conjunto de año asciende a 1,1 millones de líneas (+45,3% interanual), lo que sitúa el **parque total de telefonía móvil** en 19,5 millones de líneas (excluyendo a Tesco Mobile), con un crecimiento interanual del 5,9%. En el cuarto trimestre del año, la ganancia neta móvil alcanza los 390.365 clientes.

Tras registrar una ganancia neta de contrato en 2008 de 798.690 clientes (+35,2% interanual), el peso de este segmento sobre el parque total alcanza el 39,1% en diciembre (37,0% en diciembre de 2007). Esta evolución refleja el enfoque en los clientes de mayor valor de los distintos segmentos, el mantenimiento de los mejores niveles de churn del mercado, la fortaleza de propuestas como *Simplicity*, el *iPhone* (3G), la Banda Ancha móvil y la continua migración de clientes de prepago a contrato. En el cuarto trimestre de 2008 la ganancia neta de contrato se sitúa en 177.116 líneas.

En prepago la ganancia neta asciende a 289.176 clientes en 2008, lo que supone un crecimiento interanual del 82,7%, hasta alcanzar un parque de 11,9 millones de clientes. En el cuarto trimestre del año, y dada su estacionalidad, la ganancia neta se sitúa en 213.249 líneas, destacando el lanzamiento de nuevos productos en el trimestre, como la Banda Ancha móvil y el *iPhone* prepago.

Es importante destacar el mantenimiento del liderazgo en el mercado en términos de churn de contrato, que se sitúa en el 1,3% en el cuarto trimestre de 2008 frente al 1,5% registrado en el primer trimestre del año, y que refleja el correcto enfoque comercial de la Compañía y el liderazgo en términos de satisfacción del cliente en el entorno actual (en el conjunto del año el churn de contrato se reduce desde el 1,7% en 2007 hasta el 1,4%). El churn total en 2008 también se reduce hasta el 2,7%, frente al 2,9% en 2007.

El **MoU** ha registrado un sólido crecimiento interanual del 9,1%, hasta alcanzar 207 minutos en 2008, principalmente debido al incremento del número de clientes de prepago en productos como "*Unlimited*", mientras los clientes de contrato han continuado optimizando la utilización de paquetes de minutos en el entorno actual. En el cuarto trimestre el MoU se sitúa en 213 minutos (+8,0% interanual).

El **ARPU total** de Telefónica O2 Reino Unido alcanza los 30,0 euros en 2008, con un crecimiento interanual del 1,4% en moneda local impulsado por la mejora del mix de clientes. En el cuarto trimestre del año el ARPU muestra un descenso interanual del 1,7% en moneda local, reflejando el menor ARPU de voz, tanto en contrato como en prepago, que es parcialmente compensado por el crecimiento sostenido del ARPU de datos.

En 2008, el ARPU de contrato registra un descenso interanual en moneda local del 2,1% debido al proceso continuado de migración de clientes de prepago a contrato, a propuestas como "*Simplicity*", que se adaptan mejor a las expectativas de los clientes en el entorno actual, además de a la continua optimización en el uso de los paquetes de minutos por parte de los clientes. El ARPU de prepago disminuye en el año un 0,6% en moneda local con respecto a 2007, reflejando el proceso de migración antes mencionado y el mayor número de adscripciones a tarifas de prepago como "*Unlimited*".

El ARPU de datos muestra un sólido comportamiento en 2008, con un incremento interanual en moneda local del 9,2% hasta 10,3 euros (+6,6% interanual en el cuarto trimestre en moneda local), impulsado principalmente por el incremento en el número de conexiones de Banda Ancha móvil (se lanzó una nueva oferta comercial de prepago en el cuarto trimestre), y por el éxito continuado de los paquetes opcionales de datos en el resto de tarifas. Los ingresos de datos no-SMS aumentan un 55,4% interanual en moneda local en el conjunto del año.

El servicio de **Banda Ancha** de Telefónica O2 Reino Unido registra una ganancia neta de 270.157 líneas en 2008, finalizando el año con niveles de satisfacción de clientes líderes en el mercado. En el cuarto trimestre el negocio vuelve a obtener unos sólidos resultados, con una ganancia neta de 73.776 líneas, lo que sitúa el parque de Banda Ancha en 340.866 líneas al final de diciembre de 2008.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza en el año los 7.052 millones de euros, con un incremento interanual del 10,6% en moneda local. En el cuarto trimestre de 2008 los ingresos aumentan un 10,4% interanual en moneda local, acelerando su ritmo de crecimiento con respecto al trimestre anterior (+8,7%) debido al diferente ritmo de llenado de terminales en el canal de distribución respecto al mismo periodo de 2007 (situación que no se producirá en el siguiente trimestre) y a la mayor actividad relacionada con el *iPhone* hacia el final del año. Los ingresos de servicio móvil en 2008 ascienden a 6.435 millones de euros, mostrando un incremento del 10,0% interanual en moneda local y del 8,0% en el cuarto trimestre, inferior al del tercer trimestre de 2008 debido al descenso del ARPU de voz, que es compensado por el crecimiento de la base de clientes y el negocio de datos móviles.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** asciende a 1.839 millones de euros en 2008, con un crecimiento interanual del 11,1% en moneda local (+9,1% en términos comparables), impulsado por una actividad comercial más enfocada, continuas mejoras de eficiencia y el mejor churn de contrato del mercado. El OIBDA crece un 12,3% interanual en moneda local en el cuarto trimestre, siendo este crecimiento del 8,1% en términos comparables<sup>3</sup>.

El margen OIBDA del año se sitúa en el 26,1% (0,4 p.p. inferior al de 2007 en términos comparables<sup>3</sup>), estando la inversión asociada al lanzamiento comercial de nuevos productos de DSL y Banda Ancha móvil a lo largo del año parcialmente

3 Excluidos gastos de reestructuración en 2007.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Europa

compensada con mejoras de eficiencia.

En el cuarto trimestre de 2008 el margen alcanza el 27,3%, frente al 26,8% del mismo trimestre de 2007 (un 27,8% en términos comparables<sup>4</sup>).

La **inversión (CapEx)** en el conjunto del año asciende a 717 millones de euros (+0,1% interanual en moneda local), resultando en un **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** de 1.122 millones de euros (+15,7% interanual en términos comparables<sup>4</sup>).

## Telefónica O2 Alemania

En el cuarto trimestre de 2008, Telefónica O2 Alemania ha vuelto a registrar crecimiento positivo en los ingresos de servicio móviles, a pesar de operar en un entorno altamente competitivo y del menor tamaño del conjunto del mercado. A finales de diciembre, la Compañía había asentado satisfactoriamente los cimientos claves de su negocio para desarrollar su estrategia: el despliegue de red en línea con las previsiones, aumento de la capilaridad de la red de distribución por encima de los objetivos (725 tiendas al final del año) y la finalización del programa de migración de clientes desde antiguas a nuevas tarifas. La Compañía ha registrado también un significativo aumento del margen OIBDA, debido al éxito de ofertas comerciales como la tarifa plana "O2 Handy flatrate" (contratos de sólo seis meses de duración), y la introducción en el cuarto trimestre de un nuevo enfoque comercial basado en la mejora de la eficiencia de las actividades de adquisición y retención de clientes, con un prometedor arranque en los canales directos de distribución.

En 2008, Telefónica O2 Alemania registra una **ganancia neta** de 1,7 millones de clientes móviles (19,4% superior a la del año anterior), de los cuales 952.794 proceden de marcas asociadas, entre ellas HanseNet, Tchibo, Fonice, Schlecker y M-Net, alcanzando un parque de 14,2 millones de clientes de telefonía móvil (+13,8% con respecto a diciembre de 2007). La ganancia neta del cuarto trimestre asciende a 220.159 líneas,

con un descenso del 27,4% interanual, tras la desconexión de más de 240.000 líneas inactivas de prepago. Es importante destacar que esta decisión no tiene impacto en los resultados económicos y financieros del negocio.

La ganancia neta de contrato en 2008 se sitúa en 730.418 clientes, alcanzándose un parque de 7,0 millones de líneas (+11,7% interanual), con una ganancia neta en el cuarto trimestre de 85.895 clientes. Los clientes de contrato representan el 49,1% del parque total a finales de diciembre (50,0% en diciembre de 2007). En el conjunto del año, la ganancia neta de clientes de prepago asciende a 996.514 líneas (+44,3% interanual), hasta alcanzar un parque de 7,2 millones de clientes al final de diciembre (+16,0% interanual), con una ganancia neta en el trimestre de 134.264 líneas, después de las desconexiones previamente mencionadas.

En 2008, el **churn** se incrementa interanualmente 0,1 p. p., hasta el 2,0%, mostrando un descenso interanual de 0,7 p.p. en el cuarto trimestre del año hasta el 2,4%.

El **MoU** muestra un incremento interanual del 5,3% en 2008, hasta 138 minutos, y disminuye interanualmente un 3,8% en el cuarto trimestre, debido a la finalización en el trimestre de promociones previas de tarifas planas en prepago.

El **ARPU** total del año decrece interanualmente un 14,9% hasta alcanzar 17,4 euros, debido principalmente a la exitosa finalización de la migración de la base de clientes a tarifas como "Genion" e "Inklusivpakete", y al impacto de la reducción de las tarifas de terminación móvil desde noviembre de 2007. No obstante, en el cuarto trimestre (-13,2%) se observa un mejor comportamiento interanual que en el trimestre anterior (-16,8%). El ARPU de contrato decrece interanualmente un 15,0% en 2008, hasta alcanzar 29,0 euros, mientras que el ARPU de prepago decrece interanualmente un 11,0%.

El **ARPU de datos** en 2008 se reduce interanualmente un 5,8% hasta alcanzar 4,8 euros, mientras que en el cuarto trimestre del año decrece interanualmente un 7,0%, reflejando el impacto de la introducción de tarifas de mayor valor y de tarifas planas de voz en el consumo de SMSs. Es importante destacar que los ingresos no-SMS muestran un incremento interanual del 25,7% en 2008, impulsados principalmente por los "Surfsticks" de Internet móvil y los paquetes para navegar en Internet.

El servicio de **O2 DSL** registra una ganancia neta de 140.079 clientes en 2008, y de 16.713 en el cuarto trimestre, alcanzándose un parque de 214.783 clientes. Telefónica Deutschland registra un total de 1,3 millones de líneas ULL al final de diciembre, frente a los 0,7 millones de líneas en diciembre de 2007.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** presenta un crecimiento interanual del 1,5% en 2008, hasta alcanzar 3.595 millones de euros, explicado fundamentalmente por la evolución de los ingresos de servicio móvil (2.869 millones de euros, que decrecen interanualmente un 1,1%), y de los ingresos de Banda Ancha mayorista (435 millones de euros, que aumentan interanualmente un 44,3%). Es importante destacar que en el cuarto trimestre del año se vuelve a registrar un crecimiento positivo de los ingresos de servicio móvil (+0,7% interanual), gracias a un mejor comportamiento del ARPU interanual y al crecimiento del parque de clientes.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** asciende en el año a 770 millones de euros, con un crecimiento interanual del 62,9%, que en términos comparables<sup>4</sup> se sitúa en el 6,6%. El aumento de la rentabilidad del negocio (+1,0 p.p. en términos comparables<sup>4</sup> hasta alcanzar un margen OIBDA del 21,4% en 2008) refleja el éxito de la Compañía en la cimentación de las bases de su negocio (menor dependencia del *roaming* nacional, mejora de la red de distribución y finalización del proceso de migración de

<sup>4</sup> Excluidos gastos de reestructuración en 2007.

tarifas), y el nuevo enfoque comercial introducido en el cuarto trimestre, que ha reducido considerablemente los costes de adquisición y de retención de clientes.

La **inversión (CapEx)** se sitúa en 924 millones de euros en 2008, incrementándose interanualmente un 8,7%, principalmente como consecuencia de la aceleración del despliegue de la red móvil de acuerdo con los planes de inversión de la Compañía (99% de cobertura de la población en 2G y un 78% de cobertura de redes de datos, incluidos HSDPA y EDGE), y de la ampliación de la red de distribución.

El **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** en 2008 es negativo en 154 millones de euros (-377 millones de euros en 2007).

## Telefónica O2 Irlanda

En un entorno económico más complicado, Telefónica O2 Irlanda ha seguido mejorando sus parámetros operativos y financieros a lo largo de 2008, y especialmente en el cuarto trimestre del año. En el conjunto del año, la Compañía ha registrado una **ganancia neta** de 81.561 clientes, y de 14.589 en el cuarto trimestre, hasta alcanzar un parque de 1,7 millones de clientes al final de diciembre, un 5,0% superior al del ejercicio anterior.

El segmento de contrato sigue siendo el motor del crecimiento de Telefónica O2 Irlanda, registrando una ganancia neta de 87.864 clientes en el año (+25,3% interanual), y de 12.513 en el cuarto trimestre, hasta alcanzar un parque de 643.091 clientes. Los principales impulsores de esta evolución son el importante esfuerzo realizado en el segmento corporativo, el buen comportamiento de la Banda Ancha móvil y el éxito de las nuevas ofertas comerciales "O2 Clear". Gracias a la buena acogida de "O2 Experience", lanzada en febrero de 2008, y al éxito de la campaña "O2 Treat card" en diciembre, la ganancia neta de prepago en el conjunto del ejercicio es negativa en 6.303 clientes, con una mejora significativa con respecto a 2007. En el cuarto trimestre de 2008 la ganancia

neta de prepago asciende a 2.076 clientes, mostrando una notable mejora con respecto al trimestre anterior (-12.409 líneas). El parque de prepago se sitúa en 1,1 millones de líneas al final de diciembre.

El **churn** en el conjunto del año se sitúa en el 2,8%, con un incremento interanual de 0,2 p.p. El churn de contrato aumenta como consecuencia del entorno competitivo, mientras que el churn de prepago se mantiene prácticamente estable a lo largo del año.

El **MoU** registra un descenso interanual del 1,1% en 2008 hasta los 245 minutos, y del 3,6% interanual en el cuarto trimestre. Este comportamiento viene explicado por el aumento del número de líneas de Banda Ancha móvil, la optimización del uso del servicio por parte de los clientes de contrato y la sustitución del uso de voz por SMS en tarifas de prepago "O2 Experience".

El **ARPU total** decrece interanualmente un 5,9% en 2008 hasta alcanzar los 43,2 euros, con un descenso interanual en el cuarto trimestre del 6,8%. El ARPU de prepago se reduce interanualmente un 7,0% en el año, y un 7,9% en el cuarto trimestre, como consecuencia de la suscripción por parte de los clientes, tanto nuevos como ya existentes, a planes de precios de mayor valor como "O2 Experience". El ARPU de contrato registra un descenso interanual del 11,9% en 2008, y del 12,2% en el cuarto trimestre, debido fundamentalmente al aumento de los clientes de Banda Ancha móvil y a la adopción continuada de las tarifas "O2 Clear".

El ARPU de datos se reduce un 7,2% en el año hasta alcanzar 10,8 euros, siendo la reducción interanual en el cuarto trimestre del 11,6%, como consecuencia de promociones como la oferta de SMS ilimitados dentro de "O2 Experience" (el volumen de SMS se ha incrementado interanualmente un 40,3% en 2008). Los ingresos por servicios de datos no-SMS aumentan interanualmente un 17,1% en 2008, impulsados por el crecimiento del parque de Banda Ancha móvil.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** en el año asciende a 957 millones de euros, con un descenso interanual del 3,4%. Los ingresos de servicio móvil en 2008 se reducen interanualmente un 2,7%, hasta alcanzar 909 millones de euros, registrando un descenso interanual del 1,7% en el cuarto trimestre, al compensarse parcialmente la caída del ARPU con el crecimiento del parque.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en el conjunto del año alcanza los 301 millones de euros, un 9,5% inferior al de 2007 en términos comparables<sup>5</sup>, debido a los menores ingresos y al aumento de los gastos comerciales para recuperar pulso en el mercado. En el cuarto trimestre el OIBDA registra un descenso interanual del OIBDA del 4,0% en términos comparables<sup>5</sup>, lo que supone una notable mejora con respecto al trimestre anterior (-12,6% en términos comparables<sup>5</sup>). Esta mejora viene explicada por la mayor actividad comercial en contrato en el trimestre anterior, la continuación de programas de racionalización de costes, y una mayor proporción de altas de clientes sólo-SIM de menor coste de adquisición en el cuarto trimestre. El margen OIBDA en el conjunto del año se sitúa en el 31,5% (2,1 p.p. menos que en 2007 en términos comparables<sup>5</sup>), mientras que en el cuarto trimestre asciende al 30,3% (0,4 p.p. inferior al del mismo periodo del año anterior en términos comparables<sup>5</sup>).

La **inversión (CapEx)** para el conjunto del año se sitúa en 83 millones de euros (-29,6% interanual), y el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** alcanza los 219 millones de euros (+1,4% interanual en términos comparables<sup>5</sup>).

5 Excluidos gastos de reestructuración en 2007.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Europa

### Telefónica O2 República Checa

En 2008 Telefónica O2 República Checa ha registrado unos sólidos resultados en el altamente competitivo mercado de telefonía móvil checo, reforzando al mismo tiempo su posición de liderazgo en el mercado de telefonía fija del mismo país, con una mejor evolución de las líneas, y manteniendo el buen comportamiento de las operaciones en Eslovaquia.

A finales de diciembre de 2008 el número total de **accesos** de Telefónica O2 República Checa, incluyendo Eslovaquia, se sitúa en 8,6 millones, lo que supone un ligero descenso interanual del 0,6%.

Los **accesos de telefonía fija** ascienden a 1,9 millones al final de diciembre, con un descenso interanual del 8,5%. En el cuarto trimestre del año los accesos de telefonía fija presentan una ganancia neta negativa subyacente de 30.072 líneas, mostrando una significativa mejora del 54,0% interanual, y del 37,9% en el conjunto del año, impulsada por la mejor evolución de las altas y el menor número de bajas gracias a la mejora de la oferta comercial con la paquetización de productos de voz y Banda Ancha. Al final de diciembre, un 14,2% de las líneas fijas tenía asociado un producto paquetizado (+9,6 p.p. interanual).

El número total de **accesos minoristas a Internet de Banda Ancha** alcanza los 583.698 en 2008 (+14,6% interanual), tras registrar una ganancia neta de 74.309 líneas en el año y de 31.518 en el cuarto trimestre de 2008, resultado de la fuerte actividad comercial registrada en el período. El número total de **clientes de TV de pago** se incrementa en 41.331 clientes en 2008 y en 6.435 en el trimestre, hasta un total de 114.496 clientes a finales de diciembre.

El **parque de telefonía móvil** en la República Checa crece interanualmente un 2,6%, hasta alcanzar los 5,3 millones de clientes a finales de diciembre, impulsado principalmente por el crecimiento del segmento de contrato, que registra una ganancia neta de 275.387

clientes en el año y de 89.868 en el cuarto trimestre. El parque de clientes de contrato se sitúa en diciembre de 2008 en 2,5 millones de clientes, gracias al continuo éxito de las tarifas "Neon". La ganancia neta de clientes de prepago ha sido negativa en 143.584 clientes en el conjunto del año, y de 20.122 en el cuarto trimestre, hasta situarse el parque en 2,7 millones de clientes a finales de diciembre, como consecuencia de la estrategia activa de migración de prepago a contrato. Telefónica O2 Eslovaquia alcanza un parque de 455.277 clientes registrados a finales de diciembre frente a los 565.424 clientes registrados a finales de 2007, con un incremento del segmento contrato apoyado en el éxito de "O2 Féř".

En la República Checa el **churn** se incrementa en 0,1 p.p. en el conjunto del año, hasta situarse en el 1,6%, alcanzando el 1,7% en el cuarto trimestre, lo que supone un incremento de 0,2 p.p. con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

El **MoU** en la República Checa registra un incremento interanual del 3,6% en 2008 hasta 121 minutos, mientras que en el cuarto trimestre aumenta interanualmente un 1,8%, impulsado por el crecimiento del parque de contrato y por el buen comportamiento de las tarifas planas "Neon" (cerca de 270.000 clientes habían optado por una de estas tarifas al final de diciembre).

El **ARPU** móvil total de la República Checa decrece interanualmente en moneda local un 0,9% en 2008 hasta alcanzar 20,7 euros, mientras que en el cuarto trimestre registra una reducción interanual del 1,6% en moneda local. El menor ARPU de voz se ha visto parcialmente compensado en 2008 por el incremento interanual en moneda local del 2,8% del ARPU de datos, hasta alcanzar 4,6 euros, como resultado del crecimiento del número de clientes de servicios de datos.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** del Grupo Telefónica O2 República Checa en 2008 aumenta interanualmente en moneda constante un 2,9%, hasta alcanzar los 2.581 millones de euros, con

un crecimiento interanual en moneda constante en el cuarto trimestre del 4,2%, destacando un positivo comportamiento en el trimestre de TI y soluciones empresariales. El negocio checo de telefonía móvil sigue siendo el principal impulsor del crecimiento subyacente de la Compañía, con un aumento interanual en moneda local de los **ingresos de servicio** del 3,9% en 2008 y del 2,8% en el cuarto trimestre. Los ingresos de telefonía fija tradicional presentan un descenso interanual en moneda local del 9,3% en 2008, -en el cuarto trimestre el descenso interanual es del 8,6%-, con un crecimiento interanual en moneda local de los ingresos por acceso a Internet, Banda Ancha y TV del 5,6% en 2008, y del 2,0% en el cuarto trimestre.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** en 2008 registra un crecimiento interanual en moneda constante del 3,1%, hasta alcanzar 1.159 millones de euros, mientras que en el cuarto trimestre el OIBDA muestra un incremento interanual en moneda constante del 5,1%. En términos comparables<sup>6</sup>, el OIBDA en 2008 crece interanualmente en moneda constante un 0,8%. El margen de OIBDA se sitúa en el 44,9% en 2008, ligeramente mejor que en ejercicio anterior, con un menor efecto dilución por parte de las operaciones en Eslovaquia. En el cuarto trimestre el margen alcanza el 41,9%, mostrando una mejora sobre el mismo periodo del ejercicio anterior.

La **inversión (CapEx)** en el conjunto del año asciende a 324 millones de euros (+4,0% interanual en moneda constante), resultando en un **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** de 835 millones de euros.

<sup>6</sup> Excluidos gastos de reestructuración, plusvalías inmobiliarias y otras partidas.

## Telefónica Europa Accesos

| Datos no auditados (Miles)             | 2007            | 2008            |                 |                 |                 | % Var. Anual |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
|  | diciembre       | marzo           | junio           | septiembre      | diciembre       |              |
| <b>Accesos Clientes Finales</b>        | <b>41.347,0</b> | <b>41.967,5</b> | <b>42.794,3</b> | <b>43.718,9</b> | <b>44.603,8</b> | <b>7,9</b>   |
| Accesos de telefonía fija <sup>1</sup> | 2.130,0         | 2.056,5         | 1.998,1         | 1.952,3         | 1.952,7         | (8,3)        |
| Accesos de datos e internet            | 880,0           | 996,1           | 1.101,4         | 1.212,7         | 1.354,5         | 53,9         |
| Banda Estrecha                         | 202,4           | 188,7           | 177,0           | 170,3           | 163,4           | (19,3)       |
| Banda Ancha                            | 670,3           | 800,2           | 917,3           | 1.035,5         | 1.158,7         | 72,9         |
| Otros <sup>2</sup>                     | 7,3             | 7,2             | 7,1             | 6,9             | 32,4            | n.s.         |
| Accesos móviles                        | 38.263,8        | 38.827,7        | 39.596,9        | 40.445,8        | 41.182,1        | 7,6          |
| Prepago                                | 22.327,7        | 22.387,7        | 22.643,0        | 22.965,1        | 23.314,4        | 4,4          |
| Contrato                               | 15.936,1        | 16.440,0        | 16.953,9        | 17.480,7        | 17.867,6        | 12,1         |
| TV de Pago                             | 73,2            | 87,2            | 97,9            | 108,1           | 114,5           | 56,5         |
| <b>Accesos Mayoristas<sup>3</sup></b>  | <b>706,2</b>    | <b>831,3</b>    | <b>1.008,1</b>  | <b>1.139,0</b>  | <b>1.237,9</b>  | <b>75,3</b>  |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>42.053,2</b> | <b>42.798,8</b> | <b>43.802,4</b> | <b>44.857,9</b> | <b>45.841,7</b> | <b>9,0</b>   |

1 RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo.

2 Resto de circuitos minoristas que no son de Banda Ancha.

3 Incluye bucles alquilados por T. Deutschland.

Nota:

Los Accesos móviles, Accesos de telefonía fija y Accesos de Banda ancha incluyen los clientes de MANX.

## Telefónica Europa Resultados Consolidados

| Datos no auditados (Millones de euros)             | enero - diciembre |              |                   | octubre - diciembre |              |                 |
|--|-------------------|--------------|-------------------|---------------------|--------------|-----------------|
|  | 2008              | 2007         | % Var.            | 2008                | 2007         | % Var.          |
| Importe neto de la cifra de negocios               | 14.308            | 14.458       | (1,0)             | 3.618               | 3.682        | (1,7)           |
| Trabajos para inmovilizado                         | 175               | 200          | (12,4)            | 43                  | 44           | (2,0)           |
| Gastos por operaciones                             | (10.514)          | (10.987)     | (4,3)             | (2.616)             | (2.896)      | (9,7)           |
| Otros ingresos (gastos) netos                      | 181               | 14           | n.s.              | 63                  | 2            | n.s.            |
| Resultado de enajenación de activos                | 32                | 1.292        | (97,5)            | (1)                 | (6)          | (79,6)          |
| Bajas de fondos de comercio y activos fijos        | (3)               | (0)          | n.s.              | 0                   | (0)          | c.s.            |
| <b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b> | <b>4.180</b>      | <b>4.977</b> | <b>(16,0)</b>     | <b>1.107</b>        | <b>826</b>   | <b>34,0</b>     |
| <b>Margen OIBDA</b>                                | <b>29,2%</b>      | <b>34,4%</b> | <b>(5,2 p.p.)</b> | <b>30,6%</b>        | <b>22,4%</b> | <b>8,2 p.p.</b> |
| Amortizaciones de inmovilizado                     | (3.035)           | (3.386)      | (10,4)            | (730)               | (820)        | (11,0)          |
| <b>Resultado operativo (OI)</b>                    | <b>1.144</b>      | <b>1.591</b> | <b>(28,1)</b>     | <b>377</b>          | <b>6</b>     | <b>n.s.</b>     |

Notas:

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

• Airwave no forma parte del perímetro de consolidación desde el segundo trimestre de 2007 (la venta de Airwave generó una plusvalía de 1.296 millones de euros en el segundo trimestre de 2007).

• En 2008 se incluyen 174 millones de euros de aplicación de provisiones dotadas para hacer frente a los posibles compromisos derivados de la enajenación en el pasado de participaciones accionariales, una vez que dichos riesgos se han disipado o no materializado.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Europa

### Telefónica Europa Accesos por país

| Datos no auditados (Miles)             | 2007            | 2008            |                 |                 |                 | % Var. Anual  |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
|  | diciembre       | marzo           | junio           | septiembre      | diciembre       |               |
| <b>Reino Unido</b>                     |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| Accesos Clientes Finales               | 18.452,8        | 18.534,7        | 18.872,0        | 19.346,7        | 19.810,8        | 7,4           |
| Accesos de datos e internet            | 70,7            | 131,4           | 194,2           | 267,1           | 340,9           | n.s.          |
| Banda Ancha                            | 70,7            | 131,4           | 194,2           | 267,1           | 340,9           | n.s.          |
| Accesos móviles                        | 18.382,1        | 18.403,2        | 18.677,8        | 19.079,6        | 19.470,0        | 5,9           |
| Prepago                                | 11.573,4        | 11.388,1        | 11.525,1        | 11.649,3        | 11.862,5        | 2,5           |
| Contrato                               | 6.808,7         | 7.015,1         | 7.152,7         | 7.430,3         | 7.607,4         | 11,7          |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>18.452,8</b> | <b>18.534,7</b> | <b>18.872,0</b> | <b>19.346,7</b> | <b>19.810,8</b> | <b>7,4</b>    |
| <b>Alemania</b>                        |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| Accesos Clientes Finales               | 12.546,2        | 13.132,3        | 13.741,3        | 14.176,4        | 14.413,3        | 14,9          |
| Accesos de datos e internet            | 74,7            | 124,7           | 165,4           | 198,1           | 214,8           | 187,5         |
| Banda Ancha                            | 74,7            | 124,7           | 165,4           | 198,1           | 214,8           | 187,5         |
| Accesos móviles                        | 12.471,5        | 13.007,5        | 13.575,9        | 13.978,3        | 14.198,5        | 13,8          |
| Prepago                                | 6.235,0         | 6.565,4         | 6.841,4         | 7.097,2         | 7.231,5         | 16,0          |
| Contrato                               | 6.236,6         | 6.442,1         | 6.734,5         | 6.881,1         | 6.967,0         | 11,7          |
| Accesos Mayoristas <sup>1</sup>        | 596,0           | 719,9           | 897,4           | 1.026,7         | 1.128,4         | 89,3          |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>13.142,3</b> | <b>13.852,1</b> | <b>14.638,7</b> | <b>15.203,1</b> | <b>15.541,7</b> | <b>18,3</b>   |
| <b>Irlanda</b>                         |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| Accesos móviles                        | 1.646,1         | 1.662,9         | 1.687,6         | 1.713,1         | 1.727,7         | 5,0           |
| Prepago                                | 1.090,9         | 1.089,1         | 1.094,9         | 1.082,5         | 1.084,6         | (0,6)         |
| Contrato                               | 555,2           | 573,8           | 592,6           | 630,6           | 643,1           | 15,8          |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>1.646,1</b>  | <b>1.662,9</b>  | <b>1.687,6</b>  | <b>1.713,1</b>  | <b>1.727,7</b>  | <b>5,0</b>    |
| <b>República Checa</b>                 |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| Accesos Clientes Finales               | 7.986,8         | 7.964,8         | 7.946,3         | 7.917,3         | 8.044,6         | 0,7           |
| Accesos de telefonía fija <sup>2</sup> | 2.069,2         | 1.995,6         | 1.937,7         | 1.892,4         | 1.893,4         | (8,5)         |
| Accesos de datos e internet            | 719,1           | 723,4           | 724,4           | 729,4           | 779,5           | 8,4           |
| Banda Estrecha                         | 202,4           | 188,7           | 177,0           | 170,3           | 163,4           | (19,3)        |
| Banda Ancha                            | 509,4           | 527,4           | 540,4           | 552,2           | 583,7           | 14,6          |
| Otros <sup>3</sup>                     | 7,3             | 7,2             | 7,1             | 6,9             | 32,4            | n.s.          |
| Accesos móviles                        | 5.125,4         | 5.158,7         | 5.186,3         | 5.187,4         | 5.257,2         | 2,6           |
| Prepago                                | 2.881,5         | 2.853,2         | 2.817,3         | 2.758,0         | 2.737,9         | (5,0)         |
| Contrato                               | 2.243,9         | 2.305,5         | 2.369,1         | 2.429,4         | 2.519,3         | 12,3          |
| TV de Pago                             | 73,2            | 87,2            | 97,9            | 108,1           | 114,5           | 56,5          |
| Accesos Mayoristas                     | 110,2           | 111,5           | 110,7           | 112,2           | 109,5           | (0,6)         |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>8.097,0</b>  | <b>8.076,3</b>  | <b>8.057,1</b>  | <b>8.029,5</b>  | <b>8.154,1</b>  | <b>0,7</b>    |
| <b>Eslovaquia</b>                      |                 |                 |                 |                 |                 |               |
| Accesos móviles                        | 565,4           | 523,1           | 394,7           | 412,7           | 455,3           | (19,5)        |
| Prepago                                | 502,4           | 449,0           | 319,8           | 334,6           | 356,2           | (29,1)        |
| Contrato                               | 63,0            | 74,1            | 74,9            | 78,1            | 99,0            | 57,2          |
| <b>Total Accesos</b>                   | <b>565,4</b>    | <b>523,1</b>    | <b>394,7</b>    | <b>412,7</b>    | <b>455,3</b>    | <b>(19,5)</b> |

1 Incluye bucles alquilados por T. Deutschland.

2 RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI Accesos Digitales 2/6 x30. Incluye autoconsumo. Incluye un ajuste positivo de 31.000 líneas realizado en diciembre 2008.

3 Resto de circuitos minoristas que no son de Banda Ancha.

## Telefónica Europa

### Datos operativos operadoras móviles por país

| Datos no auditados                          | 2007  | 2008  |       |       |       | % Var. Anual M. Local |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|
|   | 4T    | 1T    | 2T    | 3T    | 4T    |                       |
| <b>Telefónica O2 Reino Unido</b>            |       |       |       |       |       |                       |
| MoU (minutos)                               | 197   | 197   | 208   | 208   | 213   | 8,0                   |
| ARPU (EUR)                                  | 33,9  | 31,1  | 30,2  | 30,6  | 28,1  | (1,7)                 |
| Prepago                                     | 18,0  | 16,2  | 15,6  | 15,9  | 14,4  | (5,3)                 |
| Contrato                                    | 61,0  | 56,0  | 53,6  | 54,1  | 49,6  | (3,9)                 |
| ARPU de datos (EUR)                         | 11,1  | 10,7  | 10,3  | 10,3  | 10,0  | 6,6                   |
| % Ingresos no-P2P SMS s/ing datos           | 15,9% | 18,3% | 18,2% | 21,0% | 22,2% | 6,2 p.p.              |
| <b>Telefónica O2 Alemania</b>               |       |       |       |       |       |                       |
| MoU (minutos)                               | 134   | 147   | 144   | 133   | 129   | (3,8)                 |
| ARPU (EUR)                                  | 19,4  | 17,7  | 17,6  | 17,3  | 16,9  | (13,2)                |
| Prepago                                     | 6,4   | 5,9   | 6,1   | 6,0   | 5,8   | (9,5)                 |
| Contrato                                    | 32,3  | 29,7  | 29,3  | 28,9  | 28,3  | (12,4)                |
| ARPU de datos (EUR)                         | 5,1   | 4,9   | 4,8   | 4,9   | 4,8   | (7,0)                 |
| % Ingresos no-P2P SMS s/ing datos           | 25,7% | 28,4% | 26,9% | 29,6% | 31,7% | 6,1 p.p.              |
| <b>Telefónica O2 Irlanda</b>                |       |       |       |       |       |                       |
| MoU (minutos)                               | 252   | 240   | 250   | 246   | 243   | (3,6)                 |
| ARPU (EUR)                                  | 45,7  | 43,4  | 43,2  | 43,7  | 42,6  | (6,8)                 |
| Prepago                                     | 29,0  | 26,7  | 26,9  | 27,7  | 26,7  | (7,9)                 |
| Contrato                                    | 78,8  | 75,5  | 73,8  | 72,2  | 69,2  | (12,2)                |
| ARPU de datos (EUR)                         | 12,4  | 11,2  | 10,6  | 10,6  | 10,9  | (11,6)                |
| % Ingresos no-P2P SMS s/ing datos           | 31,4% | 27,5% | 30,2% | 31,2% | 32,6% | 1,2 p.p.              |
| <b>Telefónica O2 Rep. Checa<sup>1</sup></b> |       |       |       |       |       |                       |
| MoU (minutos)                               | 122   | 117   | 122   | 120   | 124   | 1,8                   |
| ARPU (EUR)                                  | 20,5  | 19,4  | 21,0  | 21,7  | 20,4  | (1,6)                 |
| Prepago                                     | 9,7   | 8,9   | 9,8   | 10,2  | 9,5   | (2,7)                 |
| Contrato                                    | 34,5  | 32,7  | 34,7  | 35,1  | 32,6  | (6,6)                 |
| ARPU de datos (EUR)                         | 4,4   | 4,4   | 4,5   | 4,7   | 4,7   | 3,3                   |
| % Ingresos no-P2P SMS s/ing datos           | 42,0% | 43,0% | 44,0% | 45,7% | 43,5% | 1,5 p.p.              |

<sup>1</sup> KPIs del negocio celular de la República Checa no incluyen Eslovaquia.

Nota:

MoU y ARPU calculados como la media mensual del trimestre.

# Resultados por unidades de negocio

## Telefónica Europa

### Telefónica Europa

#### Datos operativos operadoras móviles por país

| Datos no auditados                       | enero - diciembre |       |                 |
|--|-------------------|-------|-----------------|
|  | 2008              | 2007  | % Var. M. Local |
| <b>Telefónica O2 Reino Unido</b>         |                   |       |                 |
| MoU (minutos)                            | 207               | 190   | 9,1             |
| ARPU (EUR)                               | 30,0              | 34,4  | 1,4             |
| Prepago                                  | 15,5              | 18,1  | (0,6)           |
| Contrato                                 | 53,3              | 63,2  | (2,1)           |
| ARPU de datos (EUR)                      | 10,3              | 11,0  | 9,2             |
| % Ingresos no-P2P SMS s/ing datos        | 20,0%             | 14,8% | 5,2 p.p.        |
| <b>Telefónica O2 Alemania</b>            |                   |       |                 |
| MoU (minutos)                            | 138               | 131   | 5,3             |
| ARPU (EUR)                               | 17,4              | 20,4  | (14,9)          |
| Prepago                                  | 5,9               | 6,7   | (11,0)          |
| Contrato                                 | 29,0              | 34,1  | (15,0)          |
| ARPU de datos (EUR)                      | 4,8               | 5,1   | (5,8)           |
| % Ingresos no-P2P SMS s/ing datos        | 29,2%             | 25,4% | 3,8 p.p.        |
| <b>Telefónica O2 Irlanda</b>             |                   |       |                 |
| MoU (minutos)                            | 245               | 248   | (1,1)           |
| ARPU (EUR)                               | 43,2              | 45,9  | (5,9)           |
| Prepago                                  | 27,0              | 29,0  | (7,0)           |
| Contrato                                 | 72,5              | 82,3  | (11,9)          |
| ARPU de datos (EUR)                      | 10,8              | 11,7  | (7,2)           |
| % Ingresos no-P2P SMS s/ing datos        | 31,1%             | 25,4% | 5,6 p.p.        |
| <b>T. O2 República Checa<sup>1</sup></b> |                   |       |                 |
| MoU (minutos)                            | 121               | 117   | 3,6             |
| ARPU (EUR)                               | 20,7              | 18,9  | (0,9)           |
| Prepago                                  | 9,8               | 8,9   | (2,0)           |
| Contrato                                 | 33,5              | 32,7  | (6,7)           |
| ARPU de datos (EUR)                      | 4,6               | 4,0   | 2,8             |
| % Ingresos no-P2P SMS s/ing datos        | 43,6%             | 42,7% | 0,9 p.p.        |

<sup>1</sup> KPIs del negocio celular de la República Checa no incluyen Eslovaquia.

Nota:  
MoU y ARPU calculados como la media mensual del periodo enero-diciembre.

## Telefónica Europa

### Datos financieros seleccionados

| Datos no auditados (Millones de euros) | enero - diciembre |       |            |                 | octubre - diciembre |       |           |                 |
|--|-------------------|-------|------------|-----------------|---------------------|-------|-----------|-----------------|
|  | 2008              | 2007  | % Var.     | % Var. M. Local | 2008                | 2007  | % Var.    | % Var. M. Local |
| <b>Telefónica O2 Reino Unido</b>       |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 7.052             | 7.403 | (4,7)      | 10,6            | 1.755               | 1.877 | (6,5)     | 10,4            |
| OIBDA                                  | 1.839             | 1.923 | (4,3)      | 11,1            | 479                 | 503   | (4,7)     | 12,3            |
| <i>Margen OIBDA</i>                    | 26,1%             | 26,0% | 0,1 p.p.   |                 | 27,3%               | 26,8% | 0,5 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 717               | 832   | (13,8)     | 0,1             | 198                 | 272   | (27,1)    | (13,7)          |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 1.122             | 1.090 | 2,9        | 19,5            | 281                 | 230   | 21,8      | 42,5            |
| <b>Telefónica O2 Alemania</b>          |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 3.595             | 3.541 | 1,5        | 1,5             | 931                 | 929   | 0,2       | 0,2             |
| OIBDA                                  | 770               | 473   | 62,9       | 62,9            | 237                 | 17    | n.s.      | n.s.            |
| <i>Margen OIBDA</i>                    | 21,4%             | 13,3% | 8,1 p.p.   |                 | 25,5%               | 1,8%  | 23,7 p.p. |                 |
| CapEx                                  | 924               | 850   | 8,7        | 8,7             | 304                 | 245   | 24,4      | 24,4            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | (154)             | (377) | (59,2)     | (59,2)          | (67)                | (228) | (70,5)    | (70,5)          |
| <b>Telefónica O2 Irlanda</b>           |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 957               | 991   | (3,4)      | (3,4)           | 243                 | 250   | (2,8)     | (2,8)           |
| OIBDA                                  | 301               | 316   | (4,7)      | (4,7)           | 74                  | 63    | 17,4      | 17,4            |
| <i>Margen OIBDA</i>                    | 31,5%             | 31,9% | (0,4 p.p.) |                 | 30,3%               | 25,1% | 5,2 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 83                | 117   | (29,6)     | (29,6)          | 29                  | 36    | (18,7)    | (18,7)          |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 219               | 199   | 10,0       | 10,0            | 44                  | 27    | 65,5      | 65,5            |
| <b>Telefónica O2 Rep. Checa</b>        |                   |       |            |                 |                     |       |           |                 |
| Importe neto de la cifra de negocios   | 2.581             | 2.257 | 14,4       | n.c.            | 651                 | 590   | 10,3      | n.c.            |
| OIBDA                                  | 1.159             | 1.010 | 14,7       | n.c.            | 273                 | 247   | 10,5      | n.c.            |
| <i>Margen OIBDA</i>                    | 44,9%             | 44,8% | 0,1 p.p.   |                 | 41,9%               | 41,9% | 0,1 p.p.  |                 |
| CapEx                                  | 324               | 281   | 15,2       | n.c.            | 157                 | 117   | 34,3      | n.c.            |
| OpCF (OIBDA-CapEx)                     | 835               | 729   | 14,5       | n.c.            | 116                 | 130   | (10,9)    | n.c.            |

Nota:

OIBDA antes de gastos de marca.

# Resultados por unidades de negocio

## Otras Sociedades

### Grupo Atento

El ejercicio 2008 ha sido un año de crecimiento rentable para el Grupo Atento, en el que se ha continuado con la estrategia implementada, que está basada en la diferenciación a través de la creación de calidad y valor para sus clientes y la diversificación de la cartera de clientes.

El **importe neto de la cifra de negocios (ingresos)** alcanza los 1.301 millones de euros en el ejercicio, con un crecimiento de 10,8% respecto a 2007 (+13,6% en términos constantes). El cuarto trimestre de 2008 muestra un aumento del 7,9% con respecto al cuarto trimestre de 2007. El crecimiento de los ingresos durante el ejercicio viene impulsado por la mayor actividad con Telefónica, principalmente en Brasil, Perú, Marruecos y Centroamérica. Al mismo tiempo, la diversificación de la cartera de clientes ha seguido reforzándose a lo largo del año, cerrando 2008 con un 53% de los ingresos generados por clientes multisector (externos al Grupo Telefónica), principalmente del

segmento telecomunicaciones y financiero en México, Brasil, Venezuela, y Argentina.

En lo que se refiere a la distribución geográfica de los ingresos, Brasil es el mayor contribuidor a los ingresos totales con un 46% (41% en 2007), seguido de España con un 17% (disminuye desde el 22% del año anterior por el efecto de la deslocalización creciente en 2008) y México con un 12% (13% en 2007). Los ingresos deslocalizados del Grupo Atento representan el 7% del total de sus ingresos, principalmente desde España hacia Colombia, Perú y Marruecos.

El **resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)** alcanza durante el ejercicio 2008 un crecimiento del 15,4% respecto al año anterior (+19% en términos constantes) hasta los 186 millones de euros y un incremento del 16,3% en el cuarto trimestre de 2008 respecto al mismo periodo de 2007. Este incremento se ha debido, por un lado, a la mayor actividad del negocio y por otro lado, a la contención en la tasa de crecimiento de los gastos por

operaciones (+9,8% a diciembre frente a +10,8% hasta septiembre), especialmente en el cuarto trimestre, destacando la contención en los gastos de personal.

El **margen OIBDA** en 2008 se sitúa en el 14,3% (+0,6 p.p. respecto a diciembre de 2007), y alcanza el 15,6% en el cuarto trimestre, 1,1 p.p. superior al del mismo periodo del año anterior.

La **inversión (CapEx)** asciende a 56 millones de euros (+46,3% en términos constantes) y el **flujo de caja operativo (OIBDA-CapEx)** totaliza 130 millones de euros, incrementándose un 6,5% en términos corrientes y un 10% en términos constantes. La inversión se ha destinado principalmente a la construcción de nuevas plataformas (Brasil, Venezuela y Perú) y a la remodelación de centros y compras de equipos (Brasil, México, Perú y España).

A 31 de diciembre el Grupo Atento cuenta con 60.714 posiciones construidas, un 14% más que a cierre de 2007.

### Grupo Atento Resultados Consolidados

| Datos no auditados (Millones de euros)             | enero - diciembre |              |                 | octubre - diciembre |              |                 |
|--|-------------------|--------------|-----------------|---------------------|--------------|-----------------|
|  | 2008              | 2007         | % Var.          | 2008                | 2007         | % Var.          |
| Importe neto de la cifra de negocios               | 1.301             | 1.174        | 10,8            | 329                 | 305          | 7,9             |
| Trabajos para inmovilizado                         | 0                 | 0            | n.s.            | 0                   | 0            | n.s.            |
| Gastos por operaciones                             | (1.117)           | (1.017)      | 9,8             | (279)               | (261)        | 6,8             |
| Otros ingresos (gastos) netos                      | 2                 | 2            | 10,6            | 1                   | (0)          | c.s.            |
| Resultado de enajenación de activos                | (0)               | 2            | c.s.            | (0)                 | 0            | c.s.            |
| <b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b> | <b>186</b>        | <b>161</b>   | <b>15,4</b>     | <b>51</b>           | <b>44</b>    | <b>16,3</b>     |
| <b>Margen OIBDA</b>                                | <b>14,3%</b>      | <b>13,7%</b> | <b>0,6 p.p.</b> | <b>15,6%</b>        | <b>14,5%</b> | <b>1,1 p.p.</b> |
| Amortizaciones de inmovilizado                     | (33)              | (30)         | 7,0             | (8)                 | (8)          | 3,6             |
| <b>Resultado operativo (OI)</b>                    | <b>154</b>        | <b>131</b>   | <b>17,4</b>     | <b>43</b>           | <b>36</b>    | <b>19,1</b>     |

# Anexos

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

### Telefónica España

|   | % Part |
|---|--------|
| Telefónica de España                                    | 100,00 |
| Telefónica Móviles España                               | 100,00 |
| Telyco  | 100,00 |
| Telefónica Telecomunic. Públicas                        | 100,00 |
| T. Soluciones de Informática y Comunicaciones de España | 100,00 |
| Iberbanda   | 58,94  |
| Medi Telecom  | 32,18  |

### Telefónica Europa

|  | % Part |
|--|--------|
| Telefónica O2 Reino Unido                  | 100,00 |
| Telefónica O2 Alemania <sup>1</sup>        | 100,00 |
| Telefónica O2 Irlanda                      | 100,00 |
| Manx                                       | 100,00 |
| Be   | 100,00 |
| Group 3G (Alemania) <sup>2</sup>           | 100,00 |
| Telefónica O2 República Checa <sup>3</sup> | 69,41  |
| Telefónica O2 Eslovaquia <sup>3</sup>      | 100,00 |

1 Sociedad participada a través de Telefónica S.A.

2 Sociedad participada a través de Telefónica O2 Alemania.

3 Sociedad participada por Telefónica O2 República Checa.

### Telefónica Latinoamérica

|  | % Part |
|--|--------|
| Telesp <sup>1</sup>                            | 87,95  |
| Telefónica del Perú                            | 98,18  |
| Telefónica de Argentina                        | 98,20  |
| TLD Puerto Rico                                | 98,00  |
| Telefónica Chile <sup>2</sup>                  | 96,75  |
| Telefónica Telecom                             | 52,03  |
| Telefónica USA                                 | 100,00 |
| T. Intern. Wholesale Serv. (TIWS) <sup>3</sup> | 100,00 |
| Brasilcel <sup>4</sup>                         | 50,00  |
| T. Móviles Argentina                           | 100,00 |
| T. Móviles Perú                                | 98,63  |
| T. Móviles México                              | 100,00 |
| Telefónica Móviles Chile                       | 100,00 |
| T. Móviles El Salvador                         | 99,08  |
| T. Móviles Guatemala                           | 100,00 |
| Telcel (Venezuela)                             | 100,00 |
| T. Móviles Colombia                            | 100,00 |
| Otecel (Ecuador)                               | 100,00 |
| T. Móviles Panamá                              | 100,00 |
| T. Móviles Uruguay                             | 100,00 |
| Telefonia Celular Nicaragua                    | 100,00 |
| T. Móviles Soluciones y Aplicac. (Chile)       | 100,00 |

1 Participación efectiva 88,01%.

2 Telefónica Internacional de Chile, S.A. posee el 44,89% e Inversiones Telefónica Internacional Holding Ltda. posee el 51,86%. El 9 de enero de 2009 finalizó la segunda OPA incrementando el Grupo Telefónica su porcentaje en la sociedad chilena hasta el 97,89%.

3 Telefónica, S.A. posee el 92,51% y Telefónica DataCorp el 7,49%.

4 Joint Venture que consolida por el método de integración global la filial Vivo, S.A. a través de una participación en Vivo Participações, S.A. (63,54%).

### Otras participaciones

|   | % Part |
|---|--------|
| 3G Mobile AG (Suiza)                    | 100,00 |
| Grupo Atento                            | 100,00 |
| Telefónica de Contenidos (España)       | 100,00 |
| Mobipay Internacional                   | 50,00  |
| Telco SpA (Italia) <sup>1</sup>         | 42,30  |
| IPSE 2000 (Italia) <sup>2</sup>         | 39,92  |
| Mobipay España <sup>2</sup>             | 13,36  |
| Lycos Europe                            | 32,10  |
| Hispatat                                | 13,23  |
| Portugal Telecom <sup>3</sup>           | 9,86   |
| China Unicom Limited (Hong Kong, China) | 5,38   |
| ZON Multimedia <sup>4</sup>             | 5,40   |
| BBVA                                    | 0,97   |
| Amper                                   | 6,10   |

1 Telefónica posee una participación indirecta en el capital ordinario (con derecho a voto) de Telecom Italia a través de Telco de, aproximadamente, un 10,36%. 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 7,15%.

2 Sociedades participadas directa o indirectamente por Telefónica Móviles España.

3 Porcentaje efectivo del Grupo Telefónica. Sin considerar los intereses minoritarios, el porcentaje de participación del Grupo Telefónica sería del 10%.

4 Porcentaje efectivo del Grupo Telefónica. Sin considerar los intereses minoritarios, el porcentaje de participación del Grupo Telefónica sería del 5,46%.

# Anexos

## Hechos Significativos

- El 28 de enero de 2009, el Consejo de Administración de Telefónica analizó y consideró favorablemente una propuesta de actualización del importe del dividendo a pagar con cargo al ejercicio 2009, para situarlo en 1,15 euros por acción.
- El 17 de septiembre de 2008, Telefónica lanzó una Oferta Pública de Adquisición de acciones a través de su filial, Inversiones Telefónica Internacional Holding, Ltda., para adquirir la totalidad de las acciones de Compañía de Telecomunicaciones de Chile, S.A. ("CTC"), que no poseía, directa o indirectamente, representativas de un 55,1% del capital de CTC -incluyendo las acciones de CTC cotizadas en las Bolsas de Santiago de Chile y de Nueva York a través de American Depositary Shares- a un precio por acción, pagadero en metálico, inicialmente de 1.000 Pesos Chilenos para las acciones de la Serie A y de 900 Pesos Chilenos para las acciones de la Serie B, precio que, con fecha 11 de octubre de 2008 fue incrementado a 1.100 Pesos Chilenos para las acciones de la Serie A y de 990 Pesos Chilenos para las acciones de la Serie B.

Finalizado el plazo de aceptación, el número total de acciones comprendidas en las aceptaciones presentadas fue de 496.341.699 (lo que representa un 94,11% del total de acciones a las que se dirigió la oferta), lo que ha representado un desembolso aproximado de 640 millones de euros. Una vez liquidada la operación, la participación de Telefónica, de forma indirecta, en el capital de CTC aumentó de un 44,9% a un 96,75%.

De conformidad con las obligaciones dispuestas en la normativa chilena y a través de la sociedad filial Inversiones Telefónica Internacional Holding, Ltda., se presentó el 1 de diciembre de 2008 una segunda Oferta Pública de Adquisición de Acciones para adquirir la totalidad de las acciones de CTC que no eran propiedad de Telefónica, directa o indirectamente, tras la liquidación de la primera oferta (representativas del 3,25% de la totalidad del capital de CTC), en los mismos términos económicos que la oferta inicial, y que finalizó el 9 de enero de 2009. Finalizada la operación, la participación de Telefónica, de forma indirecta, en el capital de CTC ha aumentado a un 97,89%.

# Anexos

## Cambios en el Perímetro y Criterios de Consolidación Contable

Durante el ejercicio 2008 se han producido las siguientes variaciones en el perímetro de consolidación:

### Telefónica Latinoamérica

- El 17 de septiembre de 2008, Telefónica lanzó una Oferta Pública de Adquisición de acciones a través de su filial, Inversiones Telefónica Internacional Holding, Ltda., para adquirir la totalidad de las acciones de Compañía de Telecomunicaciones de Chile, S.A. ("CTC"), que no poseía, directa o indirectamente, representativas de un 55,1% del capital de CTC.

Finalizado el plazo de aceptación y una vez liquidada esta operación, la participación de Telefónica, de forma indirecta, en el capital de CTC aumentó de un 44,9% a un 96,75%. Este porcentaje es el que aparece registrado como porcentaje de participación en los estados financieros consolidados. La sociedad chilena se sigue incorporando al perímetro de consolidación del Grupo Telefónica por el método de integración global.

Para más información sobre esta operación, ver anexo: "Hechos significativos".

- El 3 de abril de 2008, de acuerdo con lo dispuesto en el contrato de compraventa suscrito el 2 de agosto de 2007, una vez obtenidas las autorizaciones administrativas correspondientes, Vivo Participações, S.A. ("Vivo"), concluyó la adquisición del 53,90% del capital con derecho a voto (ON) y del 4,27% de las acciones preferentes (PN) de la sociedad Telemig

Celular Participações, S.A., sociedad controladora de Telemig Celular, S.A., operadora de telefonía móvil en el Estado de Minas Gerais (Brasil). De acuerdo con lo establecido en el contrato de compraventa, el precio total de la adquisición fue de 1.163 millones de reales (aproximadamente 429 millones de euros). Adicionalmente, Vivo adquirió el derecho del que era titular el vendedor para la suscripción futura de acciones liberadas de Telemig Celular Participações S.A. por un precio de aproximadamente 70 millones de reales (aproximadamente 26 millones de euros).

Asimismo, el 8 de abril de 2008, Vivo, a través de su filial Tele Centro Oeste IP, S.A., lanzó una Oferta Pública de Adquisición voluntaria por un número de acciones de hasta un tercio del capital flotante de las acciones preferentes de Telemig Celular Participações, S.A. y de su participada Telemig Celular, S.A. a un precio por acción de 63,90 reales y 654,72 reales, respectivamente. Concluida la Oferta, el 15 de mayo de 2008, alcanzándose un nivel de aceptación de acciones a las que se dirigía la oferta muy próximo al 100%, TCO IP, S.A. adquirió un 31,9% y un 6% de las acciones preferentes de Telemig Celular Participações, S.A. y de Telemig Celular, S.A., respectivamente. Asimismo, y de acuerdo con lo previsto en la ley de sociedades anónimas brasileña, el 15 de julio TCO IP, S.A. presentó una Oferta Pública de Adquisición obligatoria sobre la totalidad de las acciones con derecho de voto de Telemig Celular Participações, S.A. y Telemig Celular, S.A., a un precio por acción igual al 80% del precio de adquisición de las acciones con derecho a voto de estas compañías.

Con fecha 19 de diciembre de 2008, ha sido aprobado en las respectivas Juntas Generales Extraordinarias de Accionistas de las sociedades Telemig Celular Participações, S.A., Telemig Celular, S.A. y Vivo, la reorganización del Grupo Vivo, según la cual, la sociedad TCO IP, S.A. se ha escindido, integrándose posteriormente sus activos en las sociedades Telemig Celular, S.A. y Telemig Celular Participações, S.A. de forma que la sociedad Vivo se ha convertido en la accionista de estas dos últimas sociedades brasileñas en las que posee, directa e indirectamente a 31 de diciembre de 2008, el 58,9% del capital de Telemig Celular Participações, S.A. y el 90,65% del capital de Telemig Celular S.A.. Ambas sociedades se han incorporado al perímetro de consolidación por el método de integración proporcional.

# Anexos

## Cambios en el Perímetro y Criterios de Consolidación Contable

### Otras sociedades

- En el mes de diciembre, la sociedad Portugal Telecom, S.G.P.S., S.A. (PT) en el marco de su programa de recompra de acciones, ha reducido su capital social amortizando 46.082.677 acciones propias. Tras esta operación, el Grupo Telefónica vio aumentar su porcentaje de participación directo e indirecto en la sociedad portuguesa hasta el 10,48%. En base al artículo 20 del código de valores mobiliarios de la sociedad portuguesa, Telefónica ha procedido a vender 4.264.394 acciones de PT, reduciendo su porcentaje de participación en PT hasta el 10%. La sociedad continúa incorporándose al perímetro de consolidación por el método de puesta en equivalencia.
- En el mes de marzo de 2008, la sociedad Telco S.p.A., participada por Telefónica en un 42,3%, adquirió 121,5 millones de acciones de la sociedad italiana Telecom Italia (representativas de un 0,9% de su capital social), aumentando su porcentaje de participación hasta alcanzar de manera directa un 24,5% en porcentaje de voto y un 16,9% en derechos económicos a un precio de 1,23 euros por acción, lo que ha supuesto un desembolso de 149,8 millones de euros.

De esta forma, el Grupo Telefónica posee de forma indirecta el 10,4% de los derechos de voto de Telecom Italia y el 7,1% de los derechos económicos. Telco S.p.A. se incorpora a los estados financieros del Grupo Telefónica por el método de puesta en equivalencia.

# Aviso legal

El presente documento contiene manifestaciones de futuro sobre intenciones, expectativas o previsiones sobre la Compañía. Estas manifestaciones incluyen proyecciones y estimaciones financieras con sus presunciones subyacentes, declaraciones relativas a planes, objetivos, y expectativas que se refieren a diversos aspectos, entre otros, a la base de clientes y a su evolución, al crecimiento de las distintas líneas de negocio y al del negocio global, a la cuota de mercado, a los resultados de la Compañía y a otros aspectos relativos a la actividad y situación de la misma. Las manifestaciones de futuro o previsiones contenidas en este documento pueden ser identificadas, en determinados casos, por la utilización de palabras como «expectativa», «anticipación», «propósito», «creencia» o de un lenguaje similar, o de su correspondiente forma negativa, o por la propia naturaleza de predicción que tienen las cuestiones referidas a estrategias, planes o intenciones.

Estas manifestaciones de futuro o previsiones no constituyen, por su propia naturaleza, garantías de un futuro cumplimiento, encontrándose condicionadas por riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes, que podrían determinar que los desarrollos y resultados finales difieran materialmente de los puestos de manifiesto en estas intenciones, expectativas o previsiones. Entre tales riesgos e incertidumbres están aquellos identificados en los documentos registrados en el pasado -o aquellos que puedan ser registrados en un futuro- por Telefónica ante los diferentes organismos supervisores de los mercados de valores en los que cotiza su acción y, en particular, ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por la Compañía y, en particular, por los analistas e inversores que consulten el presente documento. Salvo en la medida en que lo requiera la ley aplicable, Telefónica no se obliga a informar públicamente del resultado de cualquier revisión que pudiera realizar de estas manifestaciones para adaptarlas a hechos o circunstancias posteriores a esta presentación, incluidos, entre otros, cambios en el negocio de la Compañía, en su estrategia de desarrollo de negocio o cualquier otra posible circunstancia sobrevenida.

Ni este informe ni nada de lo aquí contenido puede interpretarse como una oferta de compra, venta o canje, o una solicitud de una oferta de compra, venta o canje de valores, o una recomendación o asesoramiento sobre ningún valor.

Por último, se informa de que la información contenida en este documento es información no auditada, pudiendo, además, tratarse de información resumida. En este sentido, la información contenida en el mismo está sujeta y debe leerse junto con toda la información pública disponible, incluyendo, en su caso, otros documentos emitidos por la Compañía que contengan información más completa.

**Para más información,  
por favor contacten con:**  
Relaciones con Inversores  
Distrito C  
Ronda de la Comunicación s/n  
28050 Madrid (España)

**Teléfono:**  
+34 91 482 87 00

**Fax:**  
+34 91 482 85 99

**Email:**  
María García-Legaz  
([maria.garcialegaz@telefonica.es](mailto:maria.garcialegaz@telefonica.es))  
Dolores García ([dgarcia@telefonica.es](mailto:dgarcia@telefonica.es))  
Isabel Beltrán ([i.beltran@telefonica.es](mailto:i.beltran@telefonica.es))  
[ir@telefonica.es](mailto:ir@telefonica.es)  
[www.telefonica.com/accionistaseinversores](http://www.telefonica.com/accionistaseinversores)



# Gestión de Riesgos

# Gestión de Riesgos

## Instrumentos financieros derivados y política de gestión de riesgos

El Grupo Telefónica está expuesto a diversos riesgos de mercado financiero, como consecuencia de (i) sus negocios ordinarios, (ii) la deuda tomada para financiar sus negocios, (iii) participaciones en empresas, y (iv) otros instrumentos financieros relacionados con los puntos precedentes.

Los principales riesgos de mercado que afectan a las sociedades del Grupo, son:

### 1. Riesgo de tipo de cambio.

Surge principalmente por la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica, en Chequia y en el Reino Unido), y por la existencia de deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda.

### 2. Riesgo de tipo de interés.

Se manifiesta en la variación de (i) los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación), como consecuencia de la fluctuación de los tipos de interés, y de (ii) el valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

### 3. Riesgo de precio de acciones.

Se debe a la variación de valor de las participaciones accionariales que pueden ser objeto de transacciones, de los productos derivados sobre las mismas, de las acciones propias en cartera, y de los derivados sobre acciones.

Adicionalmente el Grupo se enfrenta al riesgo de liquidez, que surge por la posibilidad de desajuste entre las necesidades de fondos (por gastos operativos y financieros, inversiones, vencimientos de deudas, y dividendos comprometidos) y las fuentes de los mismos (ingresos, desinversiones, compromisos de financiación por entidades financieras, y operaciones en mercados de capitales). El coste de la obtención de fondos puede asimismo verse afectado por variaciones en los márgenes crediticios (sobre los tipos de referencia) requeridos por los prestamistas.

Por último, cabe resaltar el denominado “riesgo país” (relacionado con los riesgos de mercado y de liquidez) que consiste en la posibilidad de pérdida de valor de los activos o de disminución de los flujos generados o enviados a la matriz, como consecuencia de inestabilidad política, económica, y social en los países donde opera el Grupo Telefónica, especialmente en Latinoamérica.

El Grupo Telefónica gestiona activamente los riesgos mencionados, con la finalidad de reducir las oscilaciones de los flujos de caja y de la cuenta de resultados, o compensarlas con variaciones contrarias de la deuda. De esta forma se pretende proteger la solvencia del Grupo, y facilitar la planificación financiera y el aprovechamiento de oportunidades de inversión.

Para la gestión de riesgos, Telefónica utiliza instrumentos financieros derivados, fundamentalmente sobre tipos de cambio, tipos de interés y acciones.

### Riesgo de Tipo de Cambio

El objetivo fundamental de la política de gestión del riesgo de cambio es compensar (al menos parcialmente) las posibles pérdidas de flujos de caja causadas por

depreciaciones del tipo de cambio frente al euro, con los ahorros por menor valor en euros de la deuda en divisas (al depreciarse éstas). El grado de cobertura es variable para cada tipología de inversión.

A 31 de diciembre de 2008, la deuda neta en divisas latinoamericanas alcanzaba cerca de 5.827 millones de euros. No obstante esta deuda no está uniformemente repartida como proporción de los flujos generados en cada país, por lo que su efectividad futura de cara a la protección de riesgos cambiarios dependerá de dónde se produzcan las eventuales depreciaciones.

Adicionalmente, la protección frente a pérdidas de valor de los activos latinoamericanos por efectos de divisa, se complementa mediante endeudamiento en dólares, tanto en España (asociado a la inversión mientras se considere que la cobertura es efectiva) como en los propios países ante la ausencia de un mercado de financiación en divisa local o de coberturas suficientemente profundo. A 31 de diciembre de 2008 la deuda neta en dólares del Grupo ascendía al equivalente de 2.222 millones de euros neto del efecto de los derivados contratados y los activos financieros en dólares, de los que 1.317 millones de euros están asociados a activos en Latinoamérica y el resto (906 millones de euros) son cobertura de la inversión del Grupo en China Unicom.

Para la protección de la inversión en Chequia, el Grupo tiene deuda neta denominada en coronas checas por un importe que, a 31 de diciembre de 2008, asciende a 3.034 millones de euros cifra cerca del 75% del coste inicial de adquisición.

La deuda en libras se aproxima a 2 veces el OIBDA de la unidad de negocio “Telefónica Europa” en Reino Unido, con el fin de

mantener la misma proporción que en el ratio de deuda neta a OIBDA para el Grupo, ayudando a disminuir la sensibilidad de éste ante variaciones en la cotización de la libra respecto al euro. La deuda denominada en libras, a 31 de diciembre de 2008, asciende a 3.855 millones de euros equivalentes, cifra inferior a los 6.667 millones de euros equivalentes a cierre de 2007, en parte debido a la depreciación de la libra en 2008 en un 30%, y en parte por la generación de libras por el negocio.

Asimismo, la gestión del riesgo de cambio se realiza buscando minimizar los impactos negativos sobre la cuenta de resultados, sin perjuicio de que se mantengan posiciones abiertas. Estas posiciones surgen por tres tipos de motivos: (i) por la estrechez de algunos de los mercados de derivados o por la dificultad de obtener financiación en divisa local, lo que no permite una cobertura a bajo coste (como sucede en Argentina y Venezuela); (ii) por financiación mediante préstamos intragrupo, con un tratamiento contable del riesgo de divisa distinto a la financiación mediante aportaciones de capital; (iii) por decisiones propias, para evitar altos costes de cobertura no justificados por expectativas o altos riesgos de depreciación.

En 2008 se obtuvieron resultados positivos por la gestión del tipo de cambio por un total de 23,7 millones de euros.

Si, a 31 de diciembre de 2008, se considerara constante durante 2009 la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados existente a cierre de 2008 y las divisas latinoamericanas se depreciasen respecto al dólar y el resto de divisas respecto al euro un 10%, el impacto en cuenta de resultados sería de 107 millones de euros (negativos). Sin embargo, en el Grupo se realiza una gestión dinámica para reducir dichos impactos.

Dado que el objetivo de gestión no es una magnitud contable, no se muestra un análisis de sensibilidad de variación de las diferencias de conversión (patrimonio) por efecto de la depreciación de las divisas frente al euro.

#### Riesgo de Tipo de Interés

Los costes financieros de Telefónica están expuestos a las oscilaciones de los tipos de interés. En 2008, los tipos de corto plazo con mayor volumen de deuda expuesta a ellos

han sido, fundamentalmente, el Euribor, el Pribor de la corona checa, la tasa SELIC brasileña, el Libor del dólar y la UVR colombiana. A 31 de diciembre de 2008, el 43,8% de la deuda neta (o el 46,3% de la deuda neta a largo plazo), tenía su tipo fijado por un periodo superior a un año comparado con el 50,4% de la deuda neta (46,3% de la deuda neta a largo plazo) que había en 2007. Del 56,2% restante (deuda neta a flotante o a tipo fijo con vencimiento menor a un año) 28 puntos porcentuales tenían el tipo de interés acotado por un plazo superior a un año (o el 17% de la deuda neta a largo plazo), mientras que a 31 de diciembre de 2007 estaba acotado 46 puntos porcentuales de la deuda neta a flotante o a tipo fijo con vencimiento inferior a 1 año (27% de la deuda neta a largo plazo). Esto es consecuencia de la cancelación y vencimiento (sin renovación) de un importe equivalente a 3.422 millones de euros de estructuras de *Caps y Floors* en 2008 en euros, dólares y libras, consistente con una anticipación a la caída de los tipos de interés.

Asimismo, respecto a la actualización financiera de los pasivos por prejubilaciones la caída de los tipos ha supuesto un aumento del valor de dichos pasivos, que se ha visto compensado, casi en su totalidad, con un aumento de valor de los derivados de cobertura asociados a dichas posiciones.

El resultado financiero neto de 2008 ha ascendido a 2.797 millones de euros, ligeramente inferior (en un 1,6%) al del mismo periodo de 2007 (2.844 millones de euros). Si se excluyen los resultados debidos a las diferencias de cambio, las cifras serían de 2.821 millones de euros en 2008 y de 2.851 en 2007, con lo que se observaría una ligera disminución del 1,1% en los costes financieros ajustados de 2008 respecto de 2007. Este decremento resulta de dos factores contrapuestos. Por un lado, un descenso de un 7,6% de la deuda neta media en 2008 (3.868 millones de euros), que ha supuesto un ahorro de 240 millones de euros. Por otra parte, los gastos financieros se han visto incrementados en 165 millones de euros como consecuencia de un incremento de 31 puntos básicos en el coste medio de la deuda, principalmente por: (i) la deuda neta media, en 2008, figura a tipos de interés superiores a la media de

2007 por el mayor peso relativo de la deuda en Latinoamérica y la subida de tipos medios en euros, libras, coronas checas y dólares respecto 2007 y (ii) menor resultado de 44 millones de euros en resultados no recurrentes y asociados a las posiciones contabilizadas a valor de mercado. La cifra de gastos financieros del 2008 supone un coste medio del 5,95% sobre la deuda neta media total del año, y un 6,00% si se excluyen los resultados por tipo de cambio.

Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés de corto plazo, a 31 de diciembre de 2008, si éstos subiesen 100 puntos básicos en todas las divisas donde tenemos una posición financiera y consideramos la posición de cierre del año constante en su composición en divisa y saldos, el incremento de gasto financiero sería de 178 millones de euros.

#### Riesgo de precio de acciones

El Grupo Telefónica está expuesto a la variación de valor de las participaciones accionariales que pueden ser objeto de transacciones, de los productos derivados sobre las mismas, de las acciones propias en cartera, y de los derivados sobre acciones.

El Grupo Telefónica mantiene participaciones que tienen el carácter de estratégicas y de largo plazo, directas o indirectas, en compañías que están sujetas en su valoración a la variación del precio de sus acciones como: PT Multimedia, S.G.P.S., S.A. (Zon); China Unicom Hong Kong, Ltd y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) (Véase Nota 9).

Dentro de la política de retribución al accionista, en febrero de 2008, Telefónica anunció la ejecución de un programa de recompra de acciones por un importe total de 100 millones de acciones, que representaban, en esa fecha, aproximadamente un 2,095% del capital social. En octubre de 2008, Telefónica anunció la extensión del 50% del programa con 50 millones de acciones adicionales. El Grupo Telefónica gestiona su riesgo de precio de acción en relación con estos programas de recompra de acciones, condicionando su calendario de ejecución al ritmo de generación de flujo de caja, al nivel de precio de la acción y otras condiciones de

Nota: las Notas a las que se hace referencia en este apartado están incluidas en el Informe Financiero 2008 de Telefónica, S.A.

# Gestión de Riesgos

mercado, todo ello con respeto a las limitaciones legales, regulatorias y estatutarias aplicables.

La Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A., en su reunión celebrada el 21 de junio de 2006, aprobó la aplicación de un plan de incentivos a largo plazo dirigido a los Consejeros Ejecutivos y Personal Directivo de Telefónica, S.A. y de otras sociedades del Grupo Telefónica ("PSP"), consistente en la entrega a los partícipes seleccionados al efecto, previo cumplimiento de los requisitos fijados en el mismo, de un determinado número de acciones de Telefónica, S.A. en concepto de retribución variable (Véase Nota 20.a).

Según se establece en el plan, la procedencia de las acciones puede ser (a) acciones de Telefónica, S.A. en autocartera, que hayan adquirido o adquieran, tanto la propia Telefónica, S.A. como cualesquiera sociedades de su grupo, previo cumplimiento de los requisitos legales establecidos al efecto; o (b) acciones de nueva emisión. La posibilidad de entregar acciones a los empleados en el futuro, en función de la remuneración o beneficio relativo percibido por el accionista, implica un riesgo dado que podría existir la obligación de entregar el número máximo de acciones al final de cada ciclo, cuya adquisición (en el caso de compra en mercado), en el futuro, podría suponer una salida de caja superior a la que se requeriría a la fecha de comienzo de cada ciclo, si el precio de la acción se encuentra por encima del precio correspondiente a la fecha de comienzo del ciclo. En el caso de emisión de nuevas acciones para entregarlas a los beneficiarios del plan, se produciría un efecto dilutivo para el accionista ordinario al existir un número mayor de acciones en circulación.

Con el fin de reducir el riesgo mencionado en el párrafo anterior y disponer de las acciones necesarias, el Grupo Telefónica ha adquirido instrumentos derivados que reproducen el perfil de riesgo de las acciones, los cuales se describen en la Nota 20.

Asimismo, parte de las adquisiciones de acciones propias existentes al cierre del ejercicio podrán destinarse a la cobertura del programa. A 31 de diciembre de 2008, las acciones de Telefónica, S.A. en cartera,

ascendían a 125.561.011. El valor de liquidación de las acciones en autocartera podría verse modificado al alza o la baja en función de las variaciones del precio de la acción de Telefónica.

## Riesgo de Liquidez

Telefónica pretende que el perfil de vencimientos de su deuda se adecue a su capacidad de generar flujos de caja para pagarla, manteniendo cierta holgura. En la práctica esto se ha traducido en el seguimiento de dos criterios:

1. El vencimiento medio de la deuda del Grupo ha de ser superior al tiempo necesario para pagar la deuda (supuesto que se cumplieran las proyecciones internas, y todos los flujos generados se dedicaran al pago de la deuda, y no a dividendos ni adquisiciones).
2. El Grupo debe poder pagar todos sus compromisos en los próximos 12 meses, sin necesidad de apelar a nuevos créditos o a los mercados de capitales (aunque contando con las líneas comprometidas en firme por entidades financieras), en un supuesto de cumplimiento presupuestario.

A 31 de diciembre de 2008, el vencimiento medio de la deuda financiera neta (42.733 millones de euros) era de 5,9 años. El Grupo necesitaría generar alrededor de 7.243 millones de euros por año para poder repagar la deuda en ese plazo si aplicara la caja en su integridad a dicho fin. La generación de caja de 2008 supera holgadamente esta cifra por lo que de mantener la misma capacidad de generación de caja durante el plazo de la vida media de la deuda, el Grupo repagaría la totalidad de la deuda antes de 4,67 años si aplicara la totalidad de esa caja al citado fin.

Los vencimientos brutos de deuda en 2009, que ascienden a aproximadamente 7.014 millones de euros (incluyendo la posición neta de instrumentos financieros derivados), son inferiores a la disponibilidad de fondos, medida como la suma de: a) las inversiones financieras temporales y tesorería a 31 de diciembre de 2008 (5.408 millones de euros excluyendo los instrumentos financieros

derivados); b) la generación de caja anual prevista para 2009; y c) las líneas de crédito comprometidas por entidades bancarias, no utilizadas y con un vencimiento inicial superior a un año (por un importe superior a 3.800 millones de euros a 31 de diciembre de 2008), lo que otorga flexibilidad al Grupo Telefónica a la hora de acceder a los mercados de capitales o de créditos en los próximos 12 meses.

La principal operación de financiación del ejercicio 2008 (para reforzar el cumplimiento de los criterios de gestión arriba mencionados) consistió en una emisión de obligaciones por importe de 1.250 millones de euros a 5 años con un cupón anual de 5,58% (equivalente a 94 puntos básicos sobre la referencia "Mid-Swap a cinco años"). Para una descripción de otras operaciones de financiación enmarcadas dentro de estas medidas realizadas después del cierre de 2008, (Véase Nota 24) "Acontecimientos posteriores".

Durante el año 2008, la deuda financiera neta del Grupo se ha reducido en 2.551 millones de euros, siguiendo la tendencia de los últimos 2 años y situando la deuda financiera neta del Grupo al cierre de 2008 en 42.733 millones de euros (45.284 y 52.145 millones de euros a 31 de diciembre de 2007 y a 31 de diciembre de 2006) (Véase Nota 2). Por otra parte, el Grupo presentaba a 31 de diciembre de 2008 disponibilidades de financiación de diversa índole por un importe superior a 7.400 millones de euros (9.250 millones de euros a 31 de diciembre de 2007 y 8.000 millones de euros a 31 de diciembre de 2006).

## Riesgo país

Para gestionar o mitigar el riesgo país Telefónica ha venido actuando en dos grandes líneas (aparte de la gestión ordinaria de los negocios):

1. Compensar parcialmente los activos con pasivos en las compañías latinoamericanas, no garantizados por la matriz, de modo que una eventual pérdida de los activos fuera acompañada de una reducción de los pasivos, y
2. Repatriar aquellos fondos generados en Latinoamérica no necesarios para acometer nuevas oportunidades de desarrollo rentable del negocio en la región.

Nota: las Notas a las que se hace referencia en este apartado están incluidas en el Informe Financiero 2008 de Telefónica, S.A.

En referencia al primer punto, las compañías latinoamericanas tienen un volumen de deuda neta externa sin garantía por parte de compañías españolas de 4.075 millones de euros, un 9,5% sobre la deuda neta financiera del Grupo, destacando Colombia (2.946 millones de euros), Brasil (1.276 millones de euros) y Perú (910 millones de euros).

En cuanto al punto segundo, en el año 2008, se recibieron 1.839 millones de euros desde Latinoamérica, 1.115 millones de euros en concepto de dividendos y 724 millones de euros, en concepto de préstamos intragrupo (devolución de principal y pago de intereses) y reducciones de capital. Por otra parte, durante 2008, se han enviado fondos a Latinoamérica, fundamentalmente, a Colombia (155 millones de euros) con motivo de la ampliación de capital en Telefónica Móviles Colombia y a Chile (664 millones de euros) en relación con la adquisición de minoritarios de CTC. En términos netos, se recibió desde Latinoamérica, en concepto de repatriación de fondos, un importe equivalente a 899 millones de euros.

En este aspecto, cabe resaltar que desde febrero de 2003, está en vigor un régimen de control cambiario en Venezuela. Para administrar el régimen de control de cambios y determinar las autorizaciones de venta de divisas se creó la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI). Este organismo ha dictado diversas normativas ("providencias") que regulan las modalidades de venta de divisas en Venezuela al tipo de cambio oficial. Las empresas extranjeras que están debidamente registradas como inversores extranjeros tienen derecho a solicitar aprobación para adquirir divisas al tipo de cambio oficial a CADIVI de acuerdo con la providencia Número 029, Artículo 2, apartado c) "Remisión de beneficios, utilidades, rentas, intereses y dividendos de la inversión internacional". Telcel, filial del Grupo en Venezuela, obtuvo en 2006 la aprobación de 137 millones de dólares por este concepto, en 2007 por 240 millones de dólares y en 2008 por 365 millones de dólares. En la actualidad está pendiente de aprobación el último dividendo recientemente solicitado por un importe de 536 millones de dólares, correspondientes a los beneficios del 2006. Una vez se apruebe esta solicitud, el Grupo procederá a solicitar autorización para el pago de dividendos correspondientes a los

beneficios del año 2007. Por consiguiente en el futuro el Grupo deberá seguir obteniendo las autorizaciones necesarias para todas las solicitudes que presenta ante CADIVI, esperando que éstas se produzcan con la misma diligencia y frecuencia como se han venido produciendo en el pasado, de manera que se pueda continuar con el desarrollo normal de nuestros negocios en Venezuela y con capacidad para repatriar fondos desde este país.

#### **Riesgo de crédito**

El Grupo Telefónica opera en derivados con contrapartidas de alta calidad crediticia. Así Telefónica, S.A., opera con entidades de crédito cuyo rating aplicable a su "Deuda Senior" está por lo menos en el rango A. En España, donde reside la mayor cartera de derivados del Grupo, existen acuerdos de "netting" con las entidades financieras, de forma que se pueden compensar en caso de quiebra, posiciones deudoras y acreedoras, siendo el riesgo sólo por la posición neta. Para otras filiales, en especial para las filiales de Latinoamérica, dado que el rating soberano establece un techo y este es inferior al A, se opera con entidades financieras locales cuyo rating para los estándares locales es considerado de muy alta Calidad Crediticia.

Respecto al riesgo de crédito comercial, el Grupo Telefónica entiende su gestión como uno de los elementos esenciales para contribuir a los objetivos de crecimiento del negocio y de la base de clientes, de forma coherente con la política de gestión de riesgo del Grupo.

Así, el modelo de gestión del riesgo de crédito comercial del Grupo se basa en un seguimiento constante del riesgo asumido y de los recursos necesarios para gestionar las diferentes unidades del Grupo, de forma que se optimice la relación rentabilidad-riesgo en el desarrollo e implantación de los planes de negocio que las mismas lleven a cabo en su gestión periódica.

Para ello, se establecen políticas, procedimientos, circuitos de autorización y prácticas de gestión homogéneas para todas las empresas del Grupo, teniendo en cuenta sus particulares necesidades y las mejores prácticas internacionales en esta materia, e

incorporando este modelo de gestión del riesgo de crédito comercial en los procesos de decisión del Grupo, tanto a nivel estratégico, como en los operativos del día a día.

Asimismo, respecto al riesgo crediticio de las partidas de efectivo y equivalentes de efectivo, el Grupo Telefónica coloca sus excedentes de Tesorería en activos del mercado monetario de alta calidad crediticia y máxima liquidez. Dichas colocaciones están reguladas por un Marco General que se revisa anualmente en función de las condiciones de mercado y de los países en los que el Grupo opera. En dicho Marco General se establecen (i) los importes máximos a invertir por contrapartida dependiendo del rating (calificación crediticia a largo plazo) de la misma, (ii) el plazo máximo al que realizar las inversiones y (iii) los instrumentos en los que se autoriza colocar excedentes. En el caso de Telefónica S.A., que es la Sociedad que coloca la mayor parte de los excedentes del Grupo, el plazo máximo de colocación se limitó en 2008 a 180 días y la calidad crediticia de las contrapartidas utilizadas, medido en términos de "rating" siempre se situó por encima de A- y/o A3 por S&P y Moody's respectivamente.

La exposición máxima al riesgo de crédito mantenida por el Grupo está principalmente representada por el valor en libros de los activos financieros (Notas 11 y 13) así como por las garantías prestadas por el Grupo (Nota 20).

#### **Gestión del capital**

La dirección financiera de Telefónica, responsable de la gestión del capital del Grupo, considera varios argumentos para la determinación de la estructura de capital de la compañía.

El primero, la consideración del coste del capital en cada momento, de forma que nos aproximemos a una combinación que optimice el mismo. Para ello, el seguimiento de los mercados financieros y la actualización de la metodología estándar en la industria para su cálculo (WACC, "weighted average cost of capital") son los parámetros que se toman en consideración para su determinación. El segundo, un ratio de apalancamiento que nos permita obtener y

Nota: las Notas a las que se hace referencia en este apartado están incluidas en el Informe Financiero 2008 de Telefónica, S.A.

# Gestión de Riesgos

mantener la calificación crediticia deseada en el medio plazo y con la que Telefónica pueda compatibilizar el potencial de generación de caja con los usos alternativos que pueden presentarse en cada momento.

Estos argumentos generales comentados anteriormente se completan con otras consideraciones y especificidades que se tienen en cuenta a la hora de determinar la estructura financiera del Grupo, tales como el riesgo país en su acepción amplia, la eficiencia fiscal o la volatilidad en la generación de la caja.

## Política de derivados

A 31 de diciembre de 2008, el importe nominal de derivados vivos contratados con contrapartidas externas ascendía a 141.984 millones de euros equivalentes. Este importe es similar al correspondiente al año anterior pues sólo se ha incrementado un 8,6 % sobre las cifras presentadas en 2007 (130.715 millones de euros equivalentes). Este volumen resulta tan elevado porque sobre un mismo subyacente se puede aplicar varias veces derivados por un importe igual a su nominal; por ejemplo, una deuda en divisa se puede pasar a euros a tipo variable, y luego sobre cada uno de los periodos de tipos de interés puede realizarse una fijación de tipos mediante un FRA. Aun ajustando así a la baja la posición, es necesario extremar la prudencia en el uso de derivados para evitar problemas por errores o falta de conocimiento de la posición real y sus riesgos.

La política seguida en la utilización de derivados ha puesto énfasis en los siguientes puntos:

### **1) Existencia de subyacente claramente identificado, sobre el que se aplica el derivado.**

Entre los subyacentes aceptables se incluyen los resultados, ingresos y flujos tanto en divisa funcional de la empresa como en divisas distintas de la moneda funcional. Dichos flujos pueden ser contractuales (deuda y pago de intereses, pago de cuentas a pagar en moneda extranjera...), razonablemente seguros o previsibles (programa de capex, futuras emisiones de deuda, programas de papel comercial...). La consideración como subyacente de los casos mencionados anteriormente no dependerá

de si se adaptan o no a los criterios exigidos por las normas contables para el tratamiento de los subyacentes como partidas cubiertas, como sucede, por ejemplo, con algunas transacciones intragrupo. Adicionalmente en el caso de la matriz se considera también como posible subyacente la inversión en filiales con moneda funcional distinta del euro.

Las coberturas con sentido económico, es decir que tienen un subyacente asignado y que, en ciertas circunstancias, pueden compensar las variaciones de valor del subyacente, no siempre cumplen los requisitos y pruebas de efectividad establecidos por la normativa contable para ser tratadas como tales coberturas. La decisión de mantenerlas una vez no se supera la prueba de efectividad o si no se cumplen ciertos requisitos, dependerá de la variabilidad marginal en la cuenta de resultados que pueden producir y por lo tanto de la dificultad que puede conllevar a seguir el principio de estabilizar la cuenta de resultados. En todo caso las variaciones se registran en la cuenta de resultados.

### **2) Ajuste entre subyacente y uno de los lados del derivado.**

Este ajuste se persigue esencialmente para la deuda en divisa extranjera y los derivados de cobertura de los pagos en divisa extranjera en las filiales del Grupo, como forma de anular el riesgo a oscilaciones de tipo de interés en moneda extranjera. No obstante, aun buscando una cobertura perfecta de los flujos, la escasa profundidad de ciertos mercados, en especial los asociados a divisas latinoamericanas ha hecho que históricamente existieran desajustes entre las características de las coberturas y las deudas cubiertas. La intención del Grupo Telefónica es reducir dichos desajustes, siempre que ello no conlleve costes de transacción desproporcionados. En este sentido, si el ajuste no es posible por las razones mencionadas, se buscará modificar la duración financiera del subyacente en moneda extranjera de forma que el riesgo en tipo de interés en moneda extranjera sea lo más reducido posible.

En ciertas ocasiones, la definición del subyacente al que se asigna el derivado, no coincide con la totalidad temporal de un subyacente contractual.

### **3) Coincidencia entre la empresa que contrata el derivado y la empresa que tiene el subyacente.**

En general, se busca que el derivado de cobertura y el subyacente o riesgo que cubre estén en la misma empresa. Sin embargo, en otras ocasiones, las coberturas se han efectuado en entidades holding de las empresas donde está registrado el subyacente, (Telefónica S.A. y Telefónica Internacional, S.A.). Las principales razones para la mencionada separación entre la cobertura y el subyacente han sido la posibilidad de diferencias en la validez legal de las coberturas locales frente a las internacionales (como consecuencia de cambios legales imprevistos) y la diferente calidad crediticia de las contrapartidas (tanto de las compañías del Grupo involucradas como las de las entidades bancarias).

### **4) Capacidad de valoración del derivado a precio de mercado, mediante los sistemas de cálculo de valor disponibles en el Grupo.**

Telefónica utiliza varias herramientas para la valoración y gestión de riesgos de los derivados y de la deuda. Entre ellas destaca el sistema Kondor+, licenciado por Reuters, de uso extendido entre diversas entidades financieras, así como el las librerías especializadas en cálculo financiero MBRM.

### **5) Venta de opciones sólo cuando existe una exposición subyacente.**

Sólo se permite la venta de opciones cuando: i) hay una exposición subyacente (registrada en balance o asociada a un flujo externo altamente probable) que contrarresta la pérdida potencial por el ejercicio de la opción por la contrapartida, o ii) esta opción forma parte de una estructura donde exista otro derivado que puede compensar dicha pérdida. Igualmente se permite la venta de opciones incluidas en estructuras de opciones donde en el momento de la contratación la prima neta sea mayor o igual a cero.

Como ejemplo se considera factible la venta de opciones a corto plazo sobre swaps de tipos de interés, que dan a la contrapartida el derecho de entrar en un swap recibiendo un tipo fijo determinado, inferior al nivel vigente en el momento de vender la opción; de este modo si los tipos bajan, Telefónica pasaría parte de su deuda de tipo variable a tipo fijo, a niveles inferiores a los iniciales, habiendo cobrado una prima.

### 6) Contabilidad de Cobertura:

Los riesgos cuya cobertura puede contabilizarse como tal son principalmente:

- La variación de los tipos de interés de mercado (bien del tipo monetario, bien "spread" de crédito, ó de ambos) que influye en la valoración del subyacente, o en la determinación de los flujos.
- La variación del tipo de cambio que modifica la valoración del subyacente en términos de la moneda funcional de la empresa y que influye en la determinación del flujo respecto a la moneda funcional.
- La variación de la volatilidad asociada a cualquier variable financiera, activo o pasivo financiero, que modifique bien la valoración bien la determinación de flujos en deudas o inversiones con opciones implícitas sean éstas separables o no.
- La variación de la valoración de cualquier activo financiero, en especial acciones de empresas que estén dentro de la cartera de "Activos financieros disponibles para la venta".

En relación al subyacente,

- Las coberturas podrán ser por la totalidad del importe o por una parte del mismo.
- El riesgo a cubrir puede ser todo el plazo de la operación, o bien por una fracción temporal de la misma.
- El subyacente, puede ser una transacción futura altamente probable, o bien ser un subyacente contractual (un préstamo, un pago en divisa extranjera, una inversión, un activo financiero...) o bien una combinación de ambas situaciones que conformen una definición de subyacente más extensa en cuanto al plazo del mismo.

Así pues se dan casos en que los instrumentos de cobertura contratados tienen plazos mayores que los subyacentes contractuales a los que están asociados. Esto sucede cuando Telefónica entra en *swaps*, *caps*, o *collars* de largo plazo para protegerse de subidas de tipos de interés que pudieran elevar los costes financieros generados por los pagarés, el

papel comercial y ciertos préstamos a flotante con vencimientos inferiores a los de la cobertura. La probabilidad de renovar dichas operaciones de financiación a tipo flotante es muy elevada y a ello se compromete la Empresa al definir el subyacente de una forma más general como un programa de financiación a tipos flotantes cuyo vencimiento coinciden con el vencimiento de la cobertura.

La tipología de las coberturas puede ser:

- De valor razonable.
- De flujo efectivo, pudiendo ser para cualquier valor del riesgo a cubrir (tipos de interés, tipo de cambio...) o bien por un rango determinado del mismo (tipo de interés entre 2% y 4%, tipo de interés por encima de 4%...). En este último caso se utilizarán como instrumento de cobertura las opciones, y sólo se reconocerá como parte efectiva el valor intrínseco de la opción registrando en resultados las variaciones del valor temporal de la opción. Para evitar oscilaciones excesivas en la cuenta de resultados por la variaciones del valor temporal, se realizará una asignación dinámica del ratio de cobertura (importe de opciones con contabilidad de cobertura en relación con importe de opciones no contabilizadas como de cobertura), tal y como permite la norma.
- De inversión neta asociada a filiales extranjeras que se integren en la consolidación del Grupo. En general serán realizadas por Telefónica S.A., y los otros holdings del Grupo. Para dichas coberturas se utilizará, siempre que sea posible, deuda real en moneda extranjera. Sin embargo, en muchas ocasiones esto no será posible para muchas divisas latinoamericanas, ya que las empresas no residentes no pueden emitir deuda en esas divisas por no ser convertibles. Igualmente puede suceder que la profundidad del mercado de deuda en dicha divisa extranjera no sea suficiente en relación al objetivo de cobertura (Corona Checa, Libra esterlina), o que para una adquisición se utilice caja acumulada y no se contemple recurrir al mercado para financiarla. En estos casos se recurrirá a instrumentos

derivados, tanto forward como cross-currency swap para realizar las coberturas de inversión neta.

Las coberturas podrán estar formadas por un conjunto de derivados.

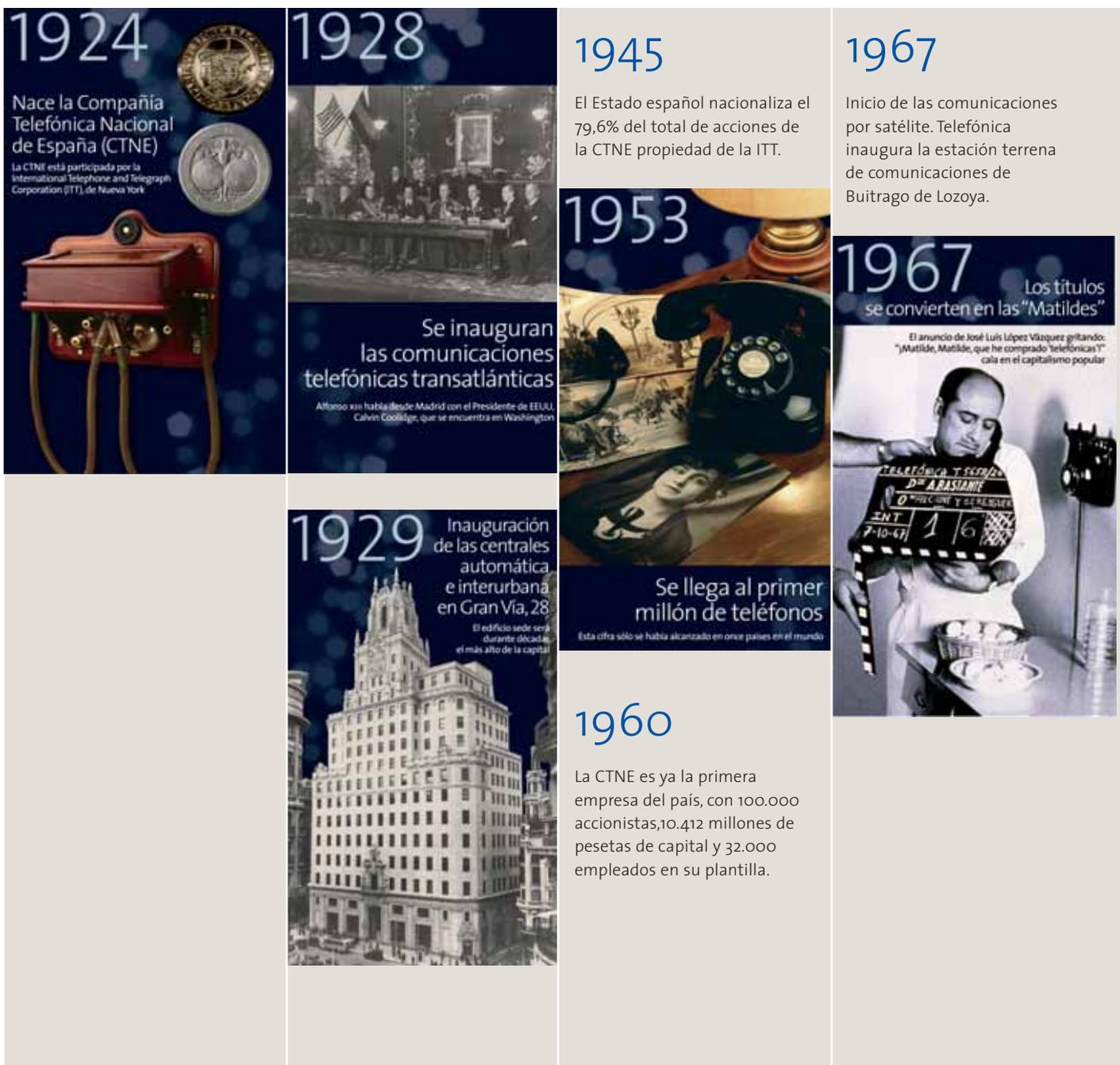
La gestión de las coberturas contables no tendrá por qué ser estática, con relación de cobertura invariable hasta el vencimiento de la cobertura sino que podrán alterarse las relaciones de cobertura para poder realizar una gestión adecuada siguiendo los principios enunciados de estabilizar los flujos de caja, los resultados financieros y proteger el valor de los recursos propios. Así pues, la designación de las coberturas podrá ser revocada como tal, antes del vencimiento de la misma, bien por un cambio en el subyacente, bien por un cambio en la percepción del riesgo en el subyacente, bien por un cambio en la visión de los mercados. Los derivados incluidos en esas coberturas podrán ser reasignados a otras posibles nuevas coberturas que deberán cumplir los test de efectividad y estar bien documentadas. Para medir la eficacia de las operaciones definidas como coberturas contables, la sociedad lleva a cabo un análisis sobre en qué medida los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo del elemento de cobertura compensarían los cambios en el valor razonable o flujos de efectivo del elemento cubierto atribuibles al riesgo que se pretende cubrir, utilizando para este análisis el método de regresión lineal.

Las directrices de la gestión de riesgos son impartidas por Dirección General de Finanzas Corporativas del Grupo Telefónica, e implantadas por los directores financieros de las compañías (asegurando la concordancia entre los intereses individuales de las compañías y los del Grupo). La Dirección General de Finanzas Corporativas puede autorizar desviaciones respecto de esta política por motivos justificados, normalmente por estrechez de los mercados respecto al volumen de las transacciones o sobre riesgos claramente limitados y reducidos. Asimismo, la entrada de empresas en el Grupo como consecuencia de adquisiciones o fusiones, requiere un tiempo de adaptación.

## Telefónica: 85 años de una historia de progreso

Telefónica nace en 1924, participada por una multinacional norteamericana (ITT) en España. Tras una trayectoria de 85 años, la Compañía ha superado a otras empresas que fueron referente en el pasado: es el mayor operador integrado del mundo por número de accesos de clientes (259 millones), opera en 25 países, tiene una plantilla superior a 257.000 empleados, y mantiene su identidad como principal empresa multinacional española bajo la marca Telefónica

Telefónica, que cerró el ejercicio 2008 con una capitalización bursátil de 74.574 millones de euros, manteniendo la cuarta posición entre las firmas de su sector a nivel mundial, es además motor de progreso en los países en los que está presente.



# 1971



## Teléfono "cinco millones"

Telefónica pone en servicio la primera Red Especial de Transmisión de Datos de Europa.

# 1981



## Teléfono "doce millones"

La transmisión de datos ya se considera una pieza clave en la estrategia de Telefónica.

# 1988

Entra en vigor la Ley de Ordenación de las Telecomunicaciones (LOT).

# 1990



## Nace el servicio móvil analógico MovilLine

Alcanza una cobertura equivalente al 98% de la población a finales de 1994.

# 1993

Con el inicio de la comercialización del primer satélite español Hispasat, Telefónica presente en 6 países americanos, da el salto a la participación en redes transeuropeas.

# 1994

Lanzamiento de la telefonía móvil digital.

# 1995

Primera privatización parcial de Telefónica.

# 1974

La CTNE cumple 50 años. El aumento de la demanda de circuitos de transmisión de datos, favorecería, pocos años después, el desarrollo del sistema TESYS.

# 1985

Se crea la nueva imagen y la nueva denominación de la empresa: Telefónica de España, S.A.

# 1987

Telefónica empieza a cotizar en la Bolsa de Nueva York.

# 1995

## Movistar empieza a operar

Telefónica lanza InfoVía, una red para acceder a Internet.



# 1978



## Prosigue el avance tecnológico

Telefónica, ya con diez millones de teléfonos, adopta el protocolo TCM/9 y remodela la red de cableado para adaptársela a la fibra óptica.

# 1988



## Culmina la Automatización Integral del Servicio Telefónico de España

La empresa, que este año pasa a llamarse Telefónica de España S.A., concluye este proceso en Polopos (Granada).

# 1990/1998



## Expansión en Latinoamérica

La Compañía se afianza en países como Argentina, Brasil, Chile, Perú, Puerto Rico y Venezuela.

# Historia

**1997**



Se completa la privatización  
El Estado saca a Bolsa su participación del 20,9%

**1924**



**1984**



Telefónica

**1993**



Telefónica

**1998**



**1998**

Un consorcio encabezado por Telefónica gana el concurso por la empresa Telesp, que opera en el estado de São Paulo.

Telefónica presenta su nueva imagen corporativa.

**1999**

Inicio de la Banda Ancha a través de la tecnología ADSL.

Telefónica se privatiza totalmente y se organiza como un holding para gestionar líneas de negocio de carácter global.

**2000**

Operación Verónica



Telefónica logra la gestión integrada de las operaciones de telefonía fija en Latinoamérica, con una oferta pública de acciones.

**2002**

Telefónica inicia las desinversiones en medios de comunicación. Fusiona su plataforma de TV Digital.

**2003**

Telefónica y Portugal Telecom crean una empresa conjunta que agrupa sus activos de telefonía móvil en Brasil.

**2003/2006**

Gran expansión




Telefónica realiza importantes adquisiciones, especialmente en el mercado de la telefonía móvil, donde la corpora de O2 se convierte en la mayor operación de una empresa española en el extranjero.

**2004**

Adquisición de los activos de telefonía móvil de BellSouth en América Latina.

**2005**

Adquisición de Cesky Telecom.

**2005**

Telefónica se convierte en socio de China Netcom



sorpréndeme

Lanzamiento mundial de la nueva identidad de Movistar

## 2006

Telefónica compra el 51% de Colombia Telecom.

Telefónica adquiere los activos europeos de la operadora de telefonía móvil O2 en Reino Unido, Alemania e Irlanda.

Adjudicación de la licencia de móvil en Eslovaquia.

Telefónica se estructura para gestionar al cliente de forma integral, generando tres áreas geográficas: España, Latinoamérica y Europa.

## 2007

Telefónica O2 Eslovaquia comienza sus operaciones.

Telefónica y China Netcom amplían su colaboración estratégica.



## 2008

259 millones de accesos de clientes

Telefónica lanza *Trío Futura*, su primera oferta precomercial de servicios sobre fibra óptica.

*trío\_futura*

Telefónica, socio privado de referencia de la nueva China Unicom.



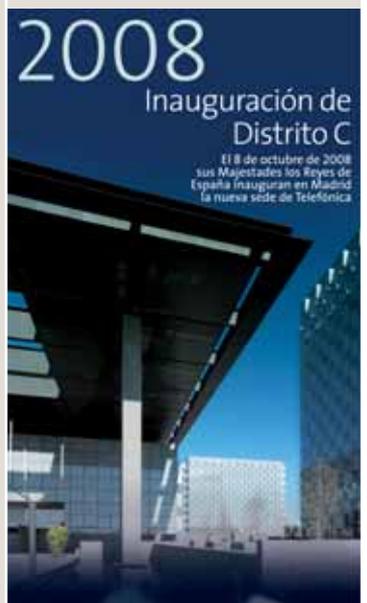
Telefónica lanza *ketete.com*, la primera red social multiplataforma y abierta a los usuarios de todas las operadoras móviles.



Respaldo unánime de los accionistas a la OPA de Telefónica sobre la filial chilena CTC.



Telefónica cierra 2008 con una capitalización bursátil de 74.574 millones de euros, ocupando la cuarta posición entre las compañías de su sector a nivel mundial.



# Cronología

## Primer Trimestre

|                                   | Enero   | Febrero   | Marzo  |
|-----------------------------------|---|---|--|
| Progreso Tecnológico              | <p>Adjudican a Telefónica Perú dos nuevas Bandas (de 450 y 900 MHz) que le permitirán instalar más de un millón de líneas fijas inalámbricas para sectores de menores recursos.</p> <p>Nuevo portal de música para los clientes de Banda Ancha de Argentina.</p>  | <p>Lanzamiento en Ecuador del teléfono <i>MOTO Q™ GSM</i>, lo último en móvil multimedia.</p> <p>Acuerdo con Microsoft para ofrecer sus servicios de <i>Windows Live</i> a los clientes de Movistar en 12 países de Latinoamérica.</p> <p>Telefónica y Samsung revolucionan la telefonía móvil al permitir al usuario crear sus propios contenidos <i>on line</i>.</p> <p>Impulso al trabajo en movilidad con el nuevo ultramóvil <i>PC HTC Shift</i>.</p> <p>Uruguay y Chile estrenan el primer servicio de <i>roaming</i> 3G de Latinoamérica.</p> <p>Comercialización del <i>iPhone™</i> en Irlanda.</p> <p>Telefónica o2 Alemania reconocida como operadora móvil número 1 en satisfacción global.</p> <p>Presencia destacada en el Mobile World Congress de Barcelona: acuerdo pionero para música con Microsoft y alianza con Samsung para comercializar un <i>Ultra Mobile PC</i>.</p>               | <p>Telefónica, pionera en Brasil en la venta de ADSL de 30 MB.</p> <p>Colombia incrementa en un 50% su capacidad de acceso a Internet.</p> <p>Telefónica Latinoamérica pone en marcha Sigres, un sistema para mejorar la gestión de los servicios.</p> <p>Telefónica lidera las pruebas de interoperabilidad de la TV en el móvil con distintos estándares.</p>  |
| Progreso Económico                | <p>Telefónica incrementa su participación en China Netcom hasta el 7,22%.</p> <p>Telefónica, la única empresa del sector "teleco" del Global Pick 2008 de S&amp;P.</p>  | <p>Telefónica escala hasta la segunda posición del Eurostoxx 50.</p> <p>Plan de inversión anual de 20 millones de euros para invertir en nuevas compañías de tecnología innovadoras.</p> <p>Resultados históricos en 2007: beneficio neto de 8.906 millones de euros, un 42% más.</p> <p>Telefónica anuncia un nuevo plan de recompra de 100 millones de acciones.</p>  | <p>Telefónica participa en Bolsalia, el principal foro para accionistas de Madrid.</p> <p>Telefónica destinó entre 2005 y 2007 más de 21.500 millones de euros a los negocios en crecimiento.</p> <p>"Cumbre Telefónica": los directivos de la Compañía se comprometen a liderar el progreso del sector y de la Sociedad de la Información.</p>  |
| Contribución Social y Responsable | <p>El servicio de Banda Ancha de Telefónica O2 Reino Unido, uno de los mejores para los británicos.</p> <p>La Compañía reduce la brecha digital en 80 barrios populares de Chile.</p> <p>El servicio de intermediación para personas con discapacidad acústica de Telefónica de Argentina recibe 30.000 llamadas al mes.</p> <p>TI+D promueve las videoconferencias para reducir la emisión de CO<sub>2</sub>.</p> <p>El compromiso de Telefónica con el desarrollo sostenible, uno de los ejes de la VII feria movilforum.</p> <p>Fundación Telefónica, primer premio en el certamen "Chile Somos Todos" por su apoyo a las personas con discapacidad.</p> <p>La Fundación entra en el Global Corporate Volunteer Council gracias a su programa de Voluntariado.</p> | <p>Movistar lanza en España la primera tarifa plana de móvil a fijo desde cualquier lugar.</p> <p>La Campus Party llega a Latinoamérica de la mano de Telefónica. </p> <p>El Ministerio de Industria, Turismo, y Comercio, y Telefónica firman un acuerdo para impulsar la Sociedad de la Información en España.</p> <p>Telefónica anuncia su adhesión a la alianza GSMA para luchar contra la pornografía infantil en la red.</p> <p>Telefónica Europa lanza webs dedicadas a la protección de niños y adolescentes en todos los países donde opera.</p> <p>Los proyectos "Las TIC al servicio de la eSalud" y EducaRed, premios AUTELSI 07 (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información).</p> <p>6.500 niños inician en Guatemala el curso escolar gracias a Proniño.</p> | <p>Lanzamiento del <i>kit</i> Internet Móvil, para acceder a Internet Móvil sin compromisos de permanencia ni consumo medio.</p> <p>Telefónica calcula su Huella de Carbono, según el GHG Protocol, metodología internacionalmente reconocida.</p> <p>Fundación Telefónica, Virtual Educa y RELPE desarrollarán una Red Iberoamericana Virtual de Centros Educativos, para facilitar la integración educativa de los hijos de los inmigrantes latinoamericanos.</p> <p>AHCIET premia a EducaRed de Chile como Mejor Portal Iberoamericano por su creatividad, interactividad y aportación a la educación.</p> <p><b>educared</b></p> |

## Segundo Trimestre

|                                   | Abril  | Mayo   | Junio   |
|-----------------------------------|--|--|---|
| Progreso Tecnológico              | <p>Telefónica refuerza su relación estratégica con Microsoft para potenciar su oferta comercial conjunta en todo el mundo.</p> <p>Telefónica O2 Alemania se asocia con Huawei para ofrecer una cobertura de red cercana al cien por cien.</p>   | <p>Acuerdo de Telefónica con Huawei, proveedor líder de redes de siguiente generación para operadoras de telecomunicaciones, para crear un centro de innovación en España.</p>   | <p><i>Respuesta Empresarios</i> revoluciona en España la forma de contratar la telefonía fija, con tarifas planas de Internet Móvil.</p>  <p><a href="http://respuestaempresarios.com">respuestaempresarios.com</a></p> <p>Telefónica lanza un portal exclusivo para sus clientes globales en Latinoamérica.</p> <p>Telefónica pone a disposición de sus clientes uno de los mayores catálogos de música independiente, tras un acuerdo con IODA para 24 países.</p>   |
| Progreso Económico                | <p>Telefónica adelanta un año su previsión de crecimiento en Latinoamérica y espera superar en la región los 150 millones de accesos en 2008.</p> <p>Vivo cierra la compra de Telemig celular y consolida su liderazgo en Brasil.</p> <p>Telefónica logra una nueva concesión móvil en Ecuador, que incluye servicios 3G.</p>  | <p>Telefónica reconocida por la organización Investor Relations como la primera operadora europea en el <i>ranking</i> de relación con los inversores.</p> <p>Telefónica recibe el "Annual Golden Award 2008" de la Cámara Oficial de Comercio de España en Gran Bretaña por sus logros comerciales.</p>   | <p>Telefónica, la empresa del Ibex-35 con la mejor información financiera <i>on line</i>, según la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).</p>   |
| Contribución Social y Responsable | <p>Nace la quinta edición del <i>Play Pack</i>, teléfono móvil para los más jóvenes con servicios orientados al uso responsable.</p> <p>Acuerdo con el BID para llevar servicios bancarios a la población con menos recursos en América Latina.</p> <p>Presentación en Bruselas de la web educativa TeachToday, promovida por Telefónica y otras empresas líderes.</p> <p>Telefónica lidera el índice ético de Economistas sin Fronteras.</p> <p>Telefónica México acreditada como Empresa Socialmente Responsable.</p> <p>Fundación Telefónica y Microsoft se asocian para extender la red de formación <i>on line</i> de profesores en Latinoamérica.</p> <p>Convenio de Fundación Telefónica y CEPAL para promover el uso de las TIC para el desarrollo de Latinoamérica y El Caribe.</p> | <p>Telefónica España lanza <i>Canguro Móvil</i>, un nuevo servicio que permite restringir el acceso a través del móvil a contenidos no recomendados por parte de los más jóvenes.</p> <p>Telefónica facilita el acceso a la banca móvil a 175 millones de personas con menos recursos.</p> <p>Presentación de un estudio pionero sobre la discapacidad en el ámbito sanitario español y europeo.</p> <p>Telefónica integra música y medioambiente en la campaña de la ONU "Plantemos para el Planeta".</p>   <p>Telefónica publica su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2007.</p> <p>Telefónica dona un millón de euros a China para ayudar a paliar los efectos del terremoto de Sichuan.</p> <p>La Compañía patrocina el Día de Internet e impulsa iniciativas para popularizar el uso de la Red.</p> | <p>Un nuevo servicio de mensajería multimedia de Movistar une a chilenos y argentinos.</p> <p>Telefónica, una de las primeras compañías en adherirse a la "European Transparency Initiative", el registro creado por la Comisión Europea para impulsar la transparencia.</p> <p>El Presidente de Telefónica, César Alierta, anuncia en la Expo de Zaragoza, la creación de una Oficina de Cambio Climático para reducir emisiones de Gases de Efecto Invernadero.</p> <p>Telefónica lleva la Campus Party a Colombia.</p> <p>Proniño, el programa de Telefónica para erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica, reúne a intelectuales y artistas bajo el lema "Juntos Podemos"; y pone en marcha la "Caravana Proniño" para sensibilizar a los ciudadanos sobre este problema.</p>  |

# Cronología

## Tercer Trimestre

### Julio

#### Progreso Tecnológico

Telefónica pone a la venta en España el nuevo *iPhone™* 3G de Apple; y lleva el terminal a Irlanda.

Telefónica abre en su histórica sede de Gran Vía, 28 (Madrid) el espacio de telefonía más vanguardista del mundo.



Lanzamiento de una plataforma mundial capaz de desplegar publicidad en todo tipo de soportes móviles.

Telefónica entrega en España su ADSL cinco millones.

Telefónica, primera empresa en comercializar el primer *NetBook* de Asus, un lanzamiento pionero que después ha popularizado los mini PCs.

### Agosto

Terra transmite en exclusiva los Juegos Olímpicos para toda Latinoamérica, con un récord de audiencia de 22,7 millones de usuarios.

Telefónica lleva el *iPhone™* a Latinoamérica y República Checa, y sumará 16 países en todo el mundo.

República Checa multiplica por cuatro la velocidad de su ADSL.

Telefónica Chile crea una plataforma de servicios de comunicación convergente.

O2 sigue reduciendo precios en los servicios de *roaming*.

Telefónica lanza *Trio Futura*, su primera oferta precomercial de servicios sobre fibra óptica.

### Septiembre

*Cable Mágico*, la televisión de Perú, alcanza los 70 canales.



Lanzamiento en exclusiva del *Joystick Zeemote*, que convierte el móvil en una videoconsola de bolsillo; y del *smartphone Ng6*.

#### Progreso Económico

Telefónica, primera empresa española del FT Global 500-2008, el *ranking* de las 500 compañías más grandes del mundo por capitalización bursátil.

Telefónica alcanza los 245 millones de clientes en todo el mundo.

Telefónica cumple su compromiso y alcanza el 9,9% de China Netcom.

Telefónica supera los 150 millones de accesos en Latinoamérica.

#### Contribución Social y Responsable

Movistar lanza *Solución Familiar*, con tarifas y servicios pensados para las familias españolas.



Acuerdo con la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) para poner en marcha una plataforma de videointerpretación para personas sordas.

Telefónica comercializa el *Nokia 3110 Evolve*, el primer móvil ecológico del mercado.

Ecuador, la mejor empresa del país en Responsabilidad Social Corporativa.

Telefónica presenta el informe "Las TIC en la Administración Local del futuro".

XI Edición de los premios de arte electrónico VIDA, que supondrá la creación de un Museo Virtual en Red.

Telefónica firma un convenio de cooperación con el Instituto Nacional de Desarrollo – INADE, de Perú para ampliar la cobertura en las zonas rurales.

"Intégrame", el programa de inclusión digital de Perú, premiado en los "International Business Awards" como uno de los mejores productos de telecomunicaciones a nivel mundial.

Colaboración en el "Estudio sobre los servicios de los ecosistemas corporativos", que se presenta en el Congreso de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.

Telefónica Europa aplica el modelo de reporte global en sus Informes de Responsabilidad Corporativa 2007.

Los Voluntarios de Telefónica Europa participan por primera vez en las "Vacaciones Solidarias", para colaborar con Proniño.

El Pabellón Telefónica de las Artes de la Exposición Internacional de Zaragoza supera el medio millón de visitas.

Presentación en Madrid del proyecto "Educar para Crear", para formar a niños y adolescentes en los derechos de propiedad intelectual.

Telefónica enseña a los mayores "lo fácil que es el móvil" con charlas formativas.

Telefónica se une a la iniciativa "El Salvador Verde", para promover las buenas prácticas ambientales en las empresas.

Telefónica figura, por quinto año consecutivo, en el Dow Jones Sustainability Index.

Telefónica acude al foro de Naciones Unidas para avanzar en los Objetivos del Milenio.

El recinto multidisciplinar "O2 WORLD" abre sus puertas en Berlín.

## Cuarto Trimestre

### Progreso Tecnológico

#### Octubre

La Comisión Europea destaca a Telefónica como la empresa española que más invierte en I+D.

Acuerdo con Nortel para llevar la Centralita Móvil a Latinoamérica y dar un paso más en la convergencia fijo-móvil.

Telefónica cierra un convenio global con Facebook para incorporar el acceso directo desde sus portales móviles.

Telefónica anuncia que comercializará en otoño la *Blackberry Pearl Flip*, el primer dispositivo plegable.

Telefónica Europa y Huawei comienzan su cooperación para ampliar la cobertura 3G.

Telefónica O2 Alemania celebra los 10 años de su licencia como operador de transmisión.

#### Noviembre

Comercialización en exclusiva del móvil con la mayor pantalla del mercado, el *HTC Touch HD*.

Nace *ketexle.com*, la primera red social multiplataforma y abierta a los usuarios de todas las operadoras móviles.



La red de Telefónica O2 Eslovaquia alcanza el 88,6% de la población.

Telefónica O2 Alemania cubre casi el 100% de la población con su red móvil.

#### Diciembre

Lanzamiento, como primicia mundial en España, del *Nokia 5800 XpressMusic*, para popularizar el acceso a las pantallas táctiles y a la música.

Telefónica utilizará, por primera vez en España, tecnología 3D estereoscópica para la publicidad en cines.

### Progreso Económico

Nace la nueva China Unicom, con Telefónica como socio privado de referencia.



Respaldo unánime de los accionistas a la OPA sobre la filial chilena CTC.

Fitch eleva la calificación crediticia de Telefónica a A-/perspectiva estable.

Telefónica cierra 2008 con una capitalización bursátil de 74.574 millones de euros, ocupando la cuarta posición entre las compañías de su sector a nivel mundial.

S&P reconoce con un "A-" la buena salud financiera de Telefónica.

### Contribución Social y Responsable

Nace la sexta edición del *Play Pack*, teléfono móvil para los más jóvenes con servicios orientados al uso responsable.

Telefónica participa en la 1ª edición de Campus Party Iberoamérica (El Salvador) durante la Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno.

Telefónica participa en el Foro Latinoamericano del Carbono, participando en el debate de cambio climático.

Sus Majestades los Reyes de España inauguran la nueva sede de Telefónica en Madrid, distrito C, un campus empresarial sostenible.

Más de 10.000 Voluntarios Telefónica, familiares y amigos se suman a las actividades del "Día del Voluntariado".

Los Reyes de España entregan a Fundación Telefónica la Medalla de Oro al Mérito en las Bellas Artes.

Fundación Telefónica participa en un estudio de la OCDE sobre innovación en Latinoamérica.

O2, un ejemplo para la protección de niños y adolescentes: pone en marcha en Alemania la autorregulación para fomentar la protección.

El proyecto de Telefónica O2 República Checa contra el acoso escolar, premiado con un "Golden Effie" y un "Via Bona Award".

Publicación del "Libro Blanco" del programa "Generaciones Interactivas", un estudio con 80.000 encuestas a niños de Latinoamérica.

Firma de un convenio de colaboración con WWF España para desarrollar acciones sobre telecomunicaciones y cambio climático.



Telefónica recibe el "Premio Latinoamericano a la Responsabilidad Social de Empresas 2008", concedido por el Foro Ecuménico Social de Argentina.

Se pone en marcha en Venezuela el portal educativo EducaRed.

Fundación Telefónica y la OEI fomentan la incorporación de las TIC a la educación, con unos premios internacionales.

Telefónica dedica a Proniño todos sus espacios publicitarios en España, en el Día Universal del Niño.

La Compañía anuncia el lanzamiento en España de los "Telefónica Ability Awards" para premiar modelos de negocio sostenibles en el ámbito de la discapacidad.

Creación del Foro Generaciones Interactivas para promover el uso responsable de las TIC entre los niños.

Telefónica participa como socio fundador en la Fundación del Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC).

Celebración en Bruselas del "Día de los Grupos de Interés de Telefónica".

La Cámara de Comercio Brasil-España reconoce la labor del programa Proniño.

Telefónica presenta el informe "La Sociedad de la Información en España 2008".

Telefónica hace un llamamiento para una nueva Alianza Europea para afrontar la crisis económica.

**Telefónica, S.A.**  
Informe Anual 2008

El presente Informe está disponible en el sitio web de Telefónica en Internet:  
[www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)

Los accionistas pueden solicitar también ejemplares de este Informe a la **Oficina del Accionista** a través del teléfono gratuito **900 111 004** (para España), o por correo electrónico a: [accion.telefonica@telefonica.es](mailto:accion.telefonica@telefonica.es)

Asimismo se encuentra a disposición de los accionistas y el público en general la información exigida por la legislación vigente.

**Publicación:**  
Secretaría General Técnica de la Presidencia

**Diseño y Maquetación:**  
IMAGIA *oficina*

**Fotografía de la portada:**  
Ricky Dávila

**Impresión:**  
Egraf S.A.

Fecha de edición: Mayo 2009  
Depósito Legal:



Este documento ha sido impreso en papel con certificación medioambiental FSC.



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

