

accionistas y comunidad financiera

rentabilidad y transparencia

1

Telefónica establece canales de comunicación con sus accionistas...

1.1

Servicio de Atención al Accionista

→ 1.698.326

Accionistas de Telefónica a 3 de marzo de 2003 (Servicio de Compensación y Liquidación de Valores)

1.2

Teléfono de Atención al Accionista

Consultas atendidas en 2002



1.3

Junta General de Accionistas

→ 54.904

Número de delegaciones de voto para su representación en la Junta General de Accionistas

1.4

Presencia en Foros de Accionistas

2

... y con la comunidad financiera...

2.1

II Conferencia de Inversores
(Sevilla, marzo de 2002)

→ **275**
Inversores y analistas asistentes

→ **139.499**
Presentaciones descargadas a través de la web

2.2

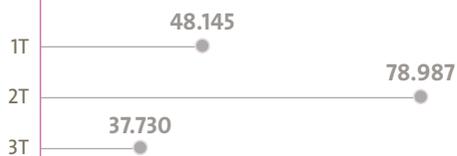
Envíos de información relevante

→ **121**
Envíos de información durante 2002

2.3

Publicación trimestral de resultados

Descargas de las presentaciones de resultados a través de Internet



2.4

Presencia en Foros de Inversores

3

... proporcionando información completa y transparente

3.1

Información online
Número de sesiones en 2002

→ **322.762**
Página web «Portal del Accionista»
www.telefonica.es/accionista

→ **223.052**
Página web «Relaciones con Inversores»
www.telefonica.com/ir

3.2

Inversores y analistas con criterios de inversión socialmente responsables

FTSE4Good
www.ftse4good.com

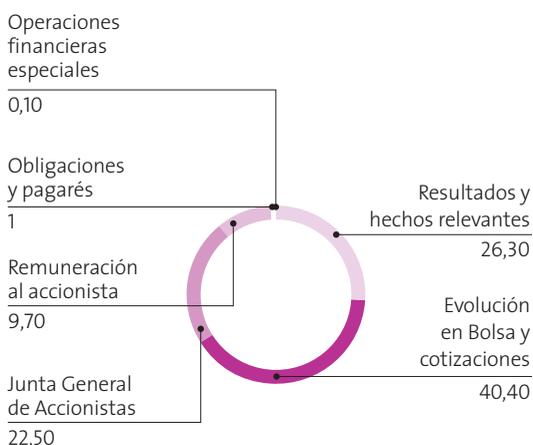
Member of
Dow Jones Sustainability Indexes
www.sustainability-index.com

accionistas y comunidad financiera

rentabilidad y transparencia

Distribución de consultas al Teléfono de Atención al Accionista de Telefónica S.A.

(datos en porcentaje)



Accionistas minoristas

1.698.326

Accionistas minoristas de Telefónica S.A.

197.284

Accionistas minoristas residentes registrados

1 Telefónica establece canales de comunicación con sus accionistas...

1.1 Servicio de Atención al Accionista

Telefónica creó en 1997, un «Servicio de Atención al Accionista» con el objetivo de establecer una comunicación transparente y fluida con accionistas particulares y facilitar que éstos puedan acceder como los inversores institucionales a toda la información de la compañía.

De acuerdo con la información obtenida a 3 de marzo de 2003 del Servicio de Compensación y Liquidación de Valores (SCLV), el número de accionistas de Telefónica S.A., tanto de personas físicas como de personas jurídicas, ascendía a 1.698.326.

Actualmente, el «Servicio de Atención al Accionista» cuenta con casi 200.000 accionistas registrados, que disponen de toda la información del Grupo Telefónica, tanto de resultados como de cualquier hecho societario que pueda ser relevante para su inversión. «Acción Telefónica» es la revista trimestral del accionista editada por Telefónica, que se envía a todos sus accionistas registrados en España.

1.2 Teléfono gratuito de atención al accionista

Dentro del esfuerzo por proporcionar la más completa información a los accionistas particulares, el Servicio de Atención al Accionista de Telefónica ha establecido un teléfono gratuito de atención al accionista minorista que recibió 123.285 consultas en el año 2002.

900111004

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

Reconocimientos por parte de la comunidad financiera hacia Telefónica

- 2ª empresa europea en términos de transparencia (valorada a principios de 2002 por un estudio de Reuters y la revista «Institutional Investor») en la que se valoró la calidad, profundidad y rapidez de respuesta en la relación con sus inversores.
- Empresa que mejor desempeña la función de Relaciones con Inversores a nivel europeo en el sector de telecomunicaciones (julio 2002, Thomson Extel Survey).
- 2ª mejor website de Relaciones con Inversores entre todas las compañías europeas y 3ª empresa europea con mejor uso de multiconferencia virtual (revista «Investor Relations Magazine»).
- Mejor memoria *online* de España y Portugal, así como 2º puesto del website de Relaciones con Inversores (MZ Consult, Brasil).
- Telefónica CTC Chile fue galardonada como uno de los mejores sitios web de relaciones con inversores de Latinoamérica (revista Latin Finance).
- 2ª compañía del sector de Telecomunicaciones con mejor equipo de Relaciones con Inversores, según una encuesta realizada por la revista financiera «Institutional Investor» a comienzos de 2003 entre inversores institucionales.

Telefónica Móviles, Terra y TPI ofrecen a su vez el mismo servicio a sus accionistas, habiendo recibido entre los tres 44.500 llamadas en el año 2002.

Además de las llamadas, se han atendido 2.389 consultas a través del website y 2.360 solicitudes de información y/o cartas de accionistas.

1.3 Junta General de Accionistas

Los accionistas cuentan con el apoyo de la Oficina del Accionista en todas las cuestiones referentes a la Junta. En la celebrada en el año 2002, se gestionaron:

- 54.904 delegaciones de voto para su representación
- 20.000 llamadas al Teléfono de Atención al Accionista
- 130 envíos de información relativos a la Junta General

1.4 Presencia en Foros de Accionistas

Telefónica ha estado presente en los foros «BOLSALIA» celebrados en Madrid, Barcelona y Valencia durante el año 2002, donde representantes de las distintas líneas de negocio cotizadas han acercado a los accionistas la visión estratégica y la evolución financiera de la compañía.

2 ... y con la comunidad financiera...

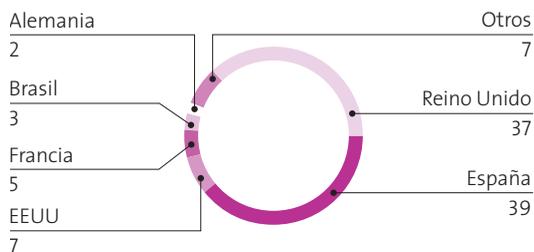
2.1 II Conferencia de Inversores

Telefónica convocó la II Conferencia de Inversores en marzo de 2002, con el fin de acercar los equipos gestores a la comunidad financiera, representada por 275

inversores y analistas. Las presentaciones que se realizaron fueron publicadas en la página web de Relaciones con Inversores, realizándose un total de 139.499 descargas de las mismas.

Distribución de los asistentes a la II Conferencia de Inversores

(datos en porcentaje)



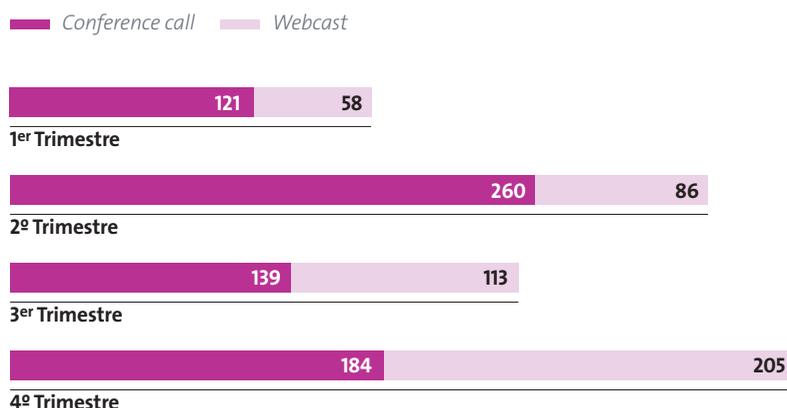
2.2 Envíos de información relevante

Telefónica publica en su web de Relaciones con Inversores y realiza regularmente envíos de información relevante a su base de datos de analistas e inversores previamente registrados. En concreto, durante el año 2002 se publicaron y enviaron un total de 121 comunicados.

2.3 Publicación trimestral de resultados financieros

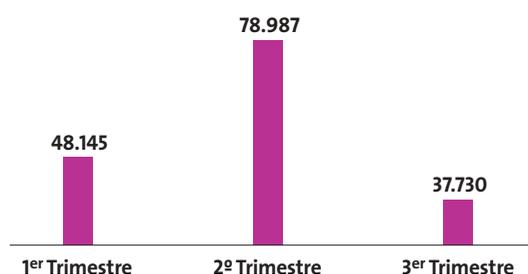
La publicación trimestral de los estados financieros de Telefónica, cumpliendo requisitos de transparencia y equidad, utiliza diversos canales de distribución, destacando la descarga de información a través de la página web de Relaciones con Inversores.

Seguimiento de las audioconferencias de presentación de resultados



Descargas de presentaciones de resultados a través de la web en 2002

(datos en miles)



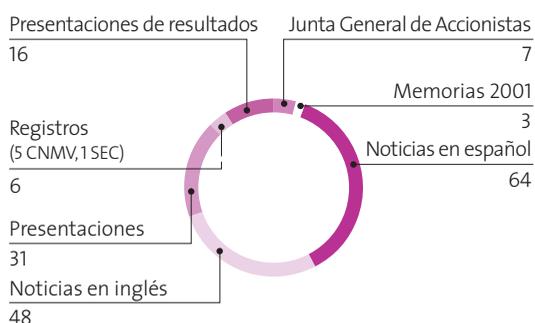
Junto a la distribución de documentación, Telefónica realiza audioconferencias trimestrales en las que presenta y analiza los resultados obtenidos. Estas audioconferencias tienen un gran seguimiento, tanto por vía telefónica como a través de Internet.

2.4 Participación en foros de Inversores

Durante el ejercicio 2002, Telefónica ha participado activamente en diversos foros organizados por bancos de inversión donde se han presentado los principales aspectos destacados de la Compañía. Entre ellos merece destacarse:

- JPM CEO Conference (abril 2002) y Global Bond & Risk Management (mayo 2002), organizados por JP Morgan.
- Telecommunications in Spain, Italy & Portugal (junio 2002), organizada por Santander Central Hispano.
- TMT Conference (septiembre 2002), organizado por Schroeder Salomon Smith Barney.
- BNP Telecoms Conference (octubre 2002), organizado por BNP Paribas.

Distribución de información publicada



3 ... proporcionando información completa y transparente

3.1 Información online

Dentro del compromiso de transparencia en la información de valor de la compañía, Telefónica dedica una página web enfocada a sus accionistas minoristas y otra para la comunidad financiera, si bien desde ambas se puede consultar la misma información. Estas páginas pueden ser consultadas por cualquiera

Oficina del Accionista
www.telefonica.es/accionista
 Relaciones con Inversores
www.telefonica.com/ir

TELEFONICA	
Último Precio	8,50
Cambio	0,00
Alto	8,50
Bajo	8,50
Volumen	1.234.567

TELEFONICA EN OTROS MERCADOS	
TELEFONICA (NYSE)	27,00 ↓ -0,70 ↓
TELEFONICA (NASDAQ)	26,50 ↓ -0,50 ↓
TELEFONICA (LSE)	3,24 ↓ -0,02 ↓
TELEFONICA (BVL)	32,70 ↓ -0,40 ↓
TELEFONICA SA	35,00 ↓ -0,50 ↓
TELEFONICA (MEX)	27,00 ↓ -1,00 ↓



que requiera información, independientemente de pertenecer al accionariado de la Compañía.

La página web de Relaciones con Inversores tuvo un volumen total de 223.052 sesiones en 2002, con un incremento del 150% en cuanto al número de páginas vistas con respecto al año 2001. Asimismo, la página web de la Oficina del Accionista tuvo un volumen total de 322.762 sesiones en 2002.

El volumen de información descargada por los usuarios que accedieron a la web de Relaciones con Inversores durante el año 2002, fue de 858.691 archivos (pdf), con un crecimiento del 76% con respecto a la cifra del año 2001. Los contenidos más consultados fueron los resultados trimestrales, las presentaciones de la II Conferencia de Inversores, diversas presentaciones realizadas por directivos de la compañía en distintos foros y los folletos oficiales publicados por la Compañía.

El Informe Anual 2001 de Telefónica SA tuvo 135.000 consultas a través su página web y 200.000 transferencias de ficheros en formato «pdf», además de una tirada en papel de 47.500 ejemplares.

3.2 Inversores y analistas con criterios de inversión socialmente responsable.

Durante el ejercicio 2002, Telefónica ha cumplimentado 19 cuestionarios de información no financiera por parte de inversores con criterios de inversión socialmente responsable. Como consecuencia de este esfuerzo por potenciar la transparencia ante sus inversores, Telefónica ha sido incluida en los índices FTSE4Good y Ethical Index Global, además de reafirmar su presencia en el Dow Jones Sustainability Index.

Número de sesiones en 2002

223.052

Relaciones con Inversores

322.762

Oficina del Accionista

Páginas vistas 2002

+150%

Relaciones con Inversores

Web Relación con Inversores

858.691

Archivos *.pdf descargados (+75% sobre 2001)

175

nuevos archivos publicados en web en 2002

