



[*los mercados*]

7.1 Accionistas e inversores

El Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica dedica varios de sus artículos a regular los cauces a través de los cuales se establecen las relaciones entre el Consejo de Administración, y los accionistas de la Compañía (tanto los accionistas particulares, como los accionistas e inversores institucionales), para, de esta manera, asegurar la mayor transparencia posible en dichas relaciones.

Se establece, además, de manera expresa que el Consejo de Administración, en sus relaciones con los accionistas, se obliga a garantizar un tratamiento igualitario.

Las actuaciones de la Compañía en esta ámbito tienen como objetivo, en base al criterio último de transparencia, la distribución de toda la información pública generada por la Compañía, haciéndola accesible a todos sus accionistas de forma simultánea y no discriminatoria, atendiendo a sus necesidades de información, y garantizando que la información publicada se adapta a los criterios de calidad, claridad y veracidad. La distribución de la información se efectúa por una variedad de medios (comunicaciones oficiales a los mercados, comunicados de prensa, publicación en la Página Web de la Compañía, presencia en foros, reuniones personales y de grupo, correo ordinario y electrónico, «conference calls», webcast Internet, etc...).

La Oficina del Accionista

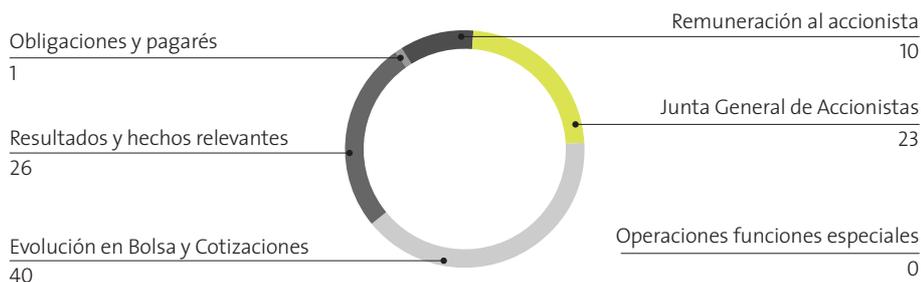
Para facilitar la existencia de un contacto permanente con los accionistas de la Compañía, Telefónica creó en 1997 el llamado «Servicio de Atención al Accionista» con el objetivo de establecer una comunicación transparente y fluida con sus accionistas particulares y permitir que estos puedan acceder a la misma información en tiempo y forma que los inversores institucionales.

Los canales de comunicación que Telefónica ha establecido con estos accionistas particulares han ido evolucionando y fortaleciéndose con el tiempo. En la actualidad, se destacan los siguientes datos relativos al funcionamiento de esta Oficina:

- La existencia de un Teléfono Gratuito de Atención, 900 111 004, operativo de lunes a viernes de 9 a 19 horas. Este número, ha recibido un total de 123.285 llamadas durante el año 2002, a través de las que se ha solicitado información de diversa índole.
- La existencia de una Página Web del accionista, a través de la cual se informa de los hechos económicos y aquellos de carácter relevante que se producen en relación con la Sociedad.
- Distribución de una publicación con carácter trimestral, en la que se recoge la información sobre los resultados trimestrales, así como acontecimientos económico-financieros que puedan ser

Distribución de consultas al teléfono de Atención al Accionista

(datos en porcentaje)



relevantes para el accionista. Hoy llega a más de 170.000 hogares de accionistas residentes.

- Envíos personalizados de documentación o información en todos aquellos casos en los que se solicite (mailing list internacional, documentación relativa a la Junta General de Accionistas, etc.). En concreto, en el año 2002, se han realizado 2.360 envíos personalizados de información por correo postal, y se han atendido 2.389 consultas recibidas a través del Website de Atención al Accionista.

Asimismo, Telefónica participa en Foros especializados en bolsas y otros mercados (Madrid, Barcelona y Valencia) dirigidos al inversor particular, donde se realizan presentaciones sobre la gestión y las perspectivas de la Compañía y su Grupo.

Por último, y con la finalidad de mejorar la calidad de la información que la Oficina del Accionista suministra, todas las consultas gestionadas a través del call center, página Web y correo postal, son tratadas informáticamente para poder realizar un análisis tanto cualitativo como cuantitativo, y, de esta manera, mejorar los cauces de comunicación y corregir posibles deficiencias. En lo que respecta al año 2002, la distribución de consultas por asuntos de interés para los accionistas de Telefónica se analiza en el gráfico.

Área de Relaciones con Inversores

Con idéntica finalidad al anterior servicio de atención, existe en la Compañía respecto a los accionistas e inversores institucionales un Área de Relaciones con Inversores, que comenzó a prestar sus funciones en 1987 en paralelo a la admisión a cotización de la Compañía en la bolsa de Nueva York.

Este área tiene como función primordial la de diseñar y ejecutar el programa de comunicación de la Compañía hacia los mercados financieros nacionales e internacionales, con objeto de dar a conocer y explicar las principales acciones estratégicas, operativas, organizativas y de negocio de la Compañía, y colaborar en la adecuada fijación del precio de los valores emitidos por la misma.

De esta manera, Telefónica organiza periódicamente, a través de este área, reuniones informativas sobre su propia marcha y la de su Grupo a las que se convoca a todos los accionistas e inversores institucionales, tanto españoles como extranjeros, asistiendo a estas reuniones todos los altos directivos que se estima oportuno por razón de la índole de las materias que vayan a ser presentadas. Telefónica convocó en el año 2002, la II Conferencia de Inversores en el mes de marzo, que registró una asistencia de 275 inversores y analistas. Las presentaciones realizadas en esta Conferencia, fueron remitidas a los diferentes organismos reguladores del mercado de valores, y se pusieron a disposición del público en la Página Web de Relaciones con Inversores, realizándose un total de 139.499 descargas de estos archivos.

En 2002, se han celebrado más de 275 reuniones con inversores y analistas, incluyendo contactos directos y roadshows en Europa y en los Estados Unidos.

Por último, desde Relaciones con Inversores se efectúa un análisis periódico de las necesidades de información de los accionistas y analistas de la Compañía, así como de la evolución de la estructura accionarial y de tenedores de bonos, con objeto de aumentar la utilidad de la información distri-

buida y lograr que Telefónica esté a la cabeza de su sector en términos de transparencia.

Comunicación de Información a los Mercados

El Reglamento del Consejo establece que éste desarrollará las siguientes funciones específicas en relación con el mercado de valores:

- a. La supervisión de las informaciones públicas periódicas de carácter financiero.
- b. La realización de cuantos actos y la adopción de cuantas medidas sean precisas para asegurar la transparencia de la Compañía ante los mercados financieros, informando, en particular, a los mismos de cuantos hechos, decisiones o circunstancias puedan resultar relevantes para la cotización de las acciones.
- c. La realización de cuantos actos y la adopción de cuantas medidas sean precisas para promover una correcta formación de los precios de las acciones de la Compañía y, en su caso, de sus filiales, evitando en particular las manipulaciones y abusos de información privilegiada.

Por otra parte, el Consejo de Administración se compromete expresamente en su Reglamento, a adoptar las medidas precisas para asegurar que la información financiera semestral, trimestral y cualquiera otra que la prudencia aconseje poner a disposición de los mercados, se elabore con arreglo a los mismos principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboran las Cuentas Anuales y que goce de la misma fiabilidad que estas últimas. A tal efecto dicha información es revisada por la Comisión de Auditoría y Control,

como Comisión consultiva especializadas del Consejo de Administración.

Además, en cumplimiento de lo previsto en la legislación aplicable, la Compañía pone en conocimiento de todos y cada uno de los organismos reguladores de los mercados en los que se negocian sus valores, a través de las oportunas comunicaciones de hechos relevantes, la información puntual relativa a cualquier acontecimiento que se produzca en relación con la Compañía y su Grupo que pueda ser significativo. De acuerdo con esto, durante el pasado año 2002, la Compañía ha comunicado 33 Hechos Relevantes, y 27 comunicaciones de comunicados de prensa, y otras comunicaciones de menor importancia que no han merecido la calificación de información relevante.

Junto a esta información en tiempo real, y más allá de los requerimientos regulatorios, Telefónica es consciente de la importancia de la información financiera periódica sobre resultados, respecto de la cual el Departamento de Relaciones con Inversores realiza un especial esfuerzo de comunicación, realizando una audioconferencias especiales en la que se analizan y presentan los resultados obtenidos, y que pueden ser seguidas tanto vía telefónica como a través de Internet (webcast), garantizando el acceso universal y en tiempo real a la información. Del mismo modo y con la misma estructura, se organizan audioconferencias específicas con objeto de explicar a los mercados financieros aquellas operaciones y decisiones estratégicas relevantes, de forma posterior a la oportuna comunicación a los organismos reguladores correspondientes.

Por otra parte, la Compañía ha facilitado información a los inversores y accionistas a través de los diferentes Folletos Informativos, bien de carácter anual, o reducidos que ha registrado ante diferentes organismos reguladores de los mercados de valores.

Además, toda esta información está a disposición del público en la Página Web de la Compañía. Particularmente, es necesario destacar que el diseño y gestión de una Página Web específica del Área de Relaciones con Inversores, se ha constituido como una de las herramientas más relevantes en la consecución del objetivo de transparencia en la distribución de información actualizada al mercado, garantizando el acceso de forma simultánea y no discriminatoria. En la actualidad, la Web de Relaciones con Inversores cuenta con 10 secciones principales que facilitan el acceso a toda la información oficial, financiera, operativa, y estratégica, comunicada por la Compañía a los diferentes organismos reguladores y a los mercados, en general. ([www.telefonica.es/www.telefonica.com/ir](http://www.telefonica.es/www.telefonica.com/www.telefonica.com/ir)).

Por último, es necesario destacar que la política de transparencia e información del Grupo Telefónica se ha visto refrendada con el reconocimiento en el ámbito internacional:

- 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.
- Mejor desempeño de Relaciones con Inversores a nivel europeo de telecomunicaciones (julio 2002, Thomson Extel Survey).

- 2ª posición del website de Relaciones con Inversores de Telefónica 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)

Normativa sobre comunicación de información a los mercados

Telefónica, como Sociedad cuyos valores están admitidos a cotización, además de en las cuatro Bolsas de Valores españolas, en las bolsas de Londres, París, Francfort, Tokio, Nueva York, Buenos Aires, Lima y Sao Paulo e incluidos en el Stock Exchange Automated Quotation System (SEAQ International), no puede olvidar su compromiso con cada uno de estos mercados de dar cumplimiento a sus respectivas legislaciones en materia de mercado de valores, siendo uno de sus principales deberes, cumplir con las obligaciones de información requeridas. Y, aunque otorgue una inevitable prioridad al regulador de su mercado de origen, la CNMV, y a la legislación española, su reglamentación interna debe cumplir con los estándares de aquellos mercados en los que cotiza.

Pero, junto con sus obligaciones legales, Telefónica ha asumido un compromiso de transparencia para con sus accionistas, inversores y con el mercado en general, que pretende poner a la Compañía

ña en la vanguardia de la transparencia frente al mercado. De acuerdo con esto, las nuevas exigencias legales que afectan a Telefónica tanto derivadas de la propia legislación española, como de algunas legislaciones extranjeras, así como los recientes avances en materia de gobierno corporativo, han aconsejado que se elabore una normativa interna sobre comunicación de información a los mercados que, a la fecha de este Informe, ha sido informada favorablemente por la Comisión de Auditoría y Control, y por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, estando todavía pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración.

En esta normativa se regulan los principios básicos del funcionamiento de los procesos y sistemas de control de la comunicación de información, a través de los que se pretende garantizar que la información relevante de la Compañía es conocida por sus primeros ejecutivos y por su equipo directivo, y en la que se establecen, además, los mecanismos necesarios para realizar una evaluación periódica del funcionamiento de estos procesos y sistemas.

7.2 Funcionamiento de la Junta General de Accionistas

De acuerdo con lo establecido en su Reglamento, el Consejo de Administración debe promover la participación informada de los accionistas en las Juntas Generales de Accionistas y adoptar cuantas medidas sean oportunas para facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la Ley y a los Estatutos Sociales.

Con la finalidad de dar la mayor transparencia posible, la Compañía informa a todos los mercados de forma inmediata de cualquier acuerdo de su Consejo de Administración de convocatoria de la Junta General de Accionistas, incluyendo ya desde ese momento información sobre los asuntos que formarán parte del orden del día de la misma.

Además de cumplir con los requisitos legales españoles relativos a la publicidad de la convocatoria, y en la medida en la que Telefónica cuenta con accionistas en otras jurisdicciones, su anuncio de convocatoria se publica, siguiendo los requisitos aplicables, en cada uno de estos países –como son Brasil, Perú, Argentina o Japón–. El anuncio oficial de convocatoria se publica, además, en varios periódicos nacionales y normalmente también en algún periódico con una circulación relevante a nivel europeo, para alcanzar una mayor difusión.

Conforme a las exigencias de la legislación mercantil española toda la documentación relativa a los puntos del orden del día se encuentra a disposición de los accionistas en el domicilio social de la Compañía, teniendo asimismo la posibilidad de solicitar que la misma les sea enviada gratuitamente. La Oficina del Accionista colabora en esta tarea, facilitando información al accionista a través de su call center, de Internet y a través del envío de documentación por correo postal. Para ello, la Compañía facilita, tanto en el anuncio de convocatoria como a través de algunas de las tarjetas de asistencia utilizadas, el número de telefónica de atención gratuita de la Oficina del Accionista para cualquier información o petición de documentación.

Adicionalmente, la Compañía pone a disposición de los accionistas toda la documentación, en el idioma correspondiente, sea español, inglés o portugués, en cada uno de los países en los que es necesario de forma que los accionistas puedan realizar un juicio fundado sobre las propuestas antes de participar en Junta o proceder a la delegación de su voto.

Así, en lo que se refiere a la Junta General Ordinaria celebrada en el año 2002, la Oficina del Accionista gestionó:

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

7.3 Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores

Por lo que se refiere a la adopción de normas de conducta para prevenir posibles infracciones en relación con el uso de información privilegiada, y otras cuestiones similares, como ya se ha mencionado, el Consejo de Administración de la Compañía aprobó, en su reunión de 30 de octubre de 2002, un nuevo Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores.

Se ha pretendido someter a esta normativa a todas aquéllas personas que tienen un mayor y más fre-

cuente contacto con información privilegiada, entre las que se incluyen los altos directivos de la Compañía y los miembros de su Consejo de Administración, así como a los empleados que por el desempeño de sus funciones pudieran tener un acceso habitual a este tipo de información.

Este Reglamento no sólo recoge la prohibición general de realizar operaciones con los valores de la Compañía y su Grupo cuando se esté en posesión de información privilegiada, sino que va más allá, estableciendo amplias restricciones temporales en aquéllos momentos en los que objetivamente existe información privilegiada dentro de la Compañía, como es el mes previo a las presentaciones de resultados o el mes previo a la formulación de las cuentas anuales por el Consejo de Administración de la Compañía. Además, se impone la obligación de mantenimiento de los valores adquiridos durante un plazo mínimo de seis meses, de forma que se impida la especulación con valores de la Compañía.

Por otra parte, el Reglamento regula de forma detallada los principios a seguir en situaciones de conflictos de interés, estableciendo la obligación de comunicar dichas situaciones y las modificaciones que puedan producirse en las mismas.

Por último, y de acuerdo con las exigencias de la nueva Ley Financiera, el Reglamento Interno de Conducta regula el tratamiento de la información confidencial, y determina una serie de obligaciones para las personas involucradas en este tipo de operaciones.

Junto a todas estas medidas, la Compañía ha puesto en marcha un programa de cumplimiento nor-

mativo («Compliance Program»), a través del que se articulan los medios técnicos y humanos necesarios para reforzar el cumplimiento de este nuevo Reglamento. Con esta finalidad se ha creado un Comité de Cumplimiento Normativo compuesto por cinco Directores Generales de la Compañía encargado de velar por el buen desarrollo del mismo, y junto a este, una Unidad de Cumplimiento Normativo encargada de la ejecución efectiva de las obligaciones recogida en este Reglamento.

7.4 Los Auditores Externos de la Compañía

La Comisión de Auditoría y Control tiene entre sus responsabilidades básicas, la de proponer la designación del Auditor de Cuentas, sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y, en su caso, la revocación o prórroga del mismo. A su vez debe servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y el Auditor de Cuentas, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo directivo a sus recomendaciones y mediar y arbitrar en los casos de discrepancias entre aquél y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros.

De acuerdo con esto, el Consejo de Administración tiene establecida, a través de la Comisión de Auditoría y Control, una relación de carácter estable y profesional con el Auditor de Cuentas de la Compañía, con estricto respeto de su independencia, a fin de cumplir las recomendaciones al efecto del Informe Olivencia.

Por otra parte, el Consejo de Administración procurará formular sus cuentas anuales sin salvedades

por parte del Auditor, no obstante, si el Consejo considera que debe mantener su criterio, explicará públicamente su contenido y el alcance de las discrepancias.

Por último, la Compañía informa públicamente, tanto en su Memoria Anual como en el Folleto Informativo Continuado verificado por la CNMV, sobre los honorarios satisfechos a la firma auditora, distinguiendo entre los correspondientes a servicios profesionales de auditoría y de los distintos de auditoría.

Por lo que respecta a la información correspondiente al ejercicio 2002, la Compañía incluirá la información detallada no sólo referida a Telefónica sino también a las sociedades españolas y extranjeras del Grupo Telefónica que consolidan por el método de integración global.

Telefónica S.A.

Informe Anual de Gobierno Corporativo 2002

El presente Informe está disponible en los sitios web de Telefónica en Internet:

www.telefonica.es (castellano),

www.telefonica.com (inglés) y

www.telefonica.com.br (portugués)

Los accionistas pueden solicitar también ejemplares de este Informe al **Servicio de Atención al Accionista** a través del teléfono gratuito 900 111 004 (para España), o por correo electrónico a: accion.telefonica@telefonica.es además pueden solicitarlos a través de Internet en www.telefonica.es/accionista

Asimismo se encuentra a disposición de los accionistas y del público en general la información exigida por la legislación vigente.

Edición

Secretaría General de Telefónica S.A.

Diseño y coordinación

Olivé | López | Lara

Fotografías

age fotostock

Impresión

Egraf, S.A.

Fecha de edición: marzo de 2003

Depósito Legal: 000000 (pendiente)