



# 05

Accionistas e inversores:  
rentabilidad y transparencia

05/01 | comunicación  
con el  
accionista

Telefónica pone al servicio de sus accionistas múltiples canales de información

LLAMADAS ATENDIDAS

**103.255**

*en el Teléfono de Atención al Accionista*

05/02 | información  
completa y  
transparente

En la página web de Telefónica los accionistas e inversores pueden consultar todo tipo de información sobre la compañía

ARCHIVOS DESCARGADOS

**1.224.502**

05/03 | inversión  
con criterios  
responsables

Telefónica ha sido incluida en los índices DJSE y FTSE4good

**0,75%**

*patrimonio del Fondo de Empleados  
invertido con criterios de sostenibilidad*

*Telefonica*

La confianza de nuestros accionistas está basada en nuestra capacidad para generar resultados, en nuestro compromiso con la transparencia y la honestidad

## BOLSAS DE VALORES DONDE COTIZAN LAS ACCIONES DE TELEFÓNICA S.A. (05-1)

- 4 bolsas de valores españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia)
- Bolsa de Londres
- Bolsa de París
- Bolsa de Frankfurt
- Bolsa de Tokio
- Bolsa de Nueva York
- Bolsa de Buenos Aires
- Bolsa de Lima
- Bolsa de Sao Paulo
- Incluidas en el Stock Exchange Automated Quotation System (SEAO International)

1.517.090

Accionista de Telefónica, S.A.

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

De acuerdo con la información obtenida a 1 de abril de 2005 de la *Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (Iberclear)*, Telefónica tiene 1.517.090 accionistas.

Existen otras sociedades cotizadas integradas en el Grupo Telefónica, como son Telefónica Móviles con 1.178.000 accionistas, Terra con 282.000 y TPI con más de 128.000.

En los principales países latinoamericanos donde Telefónica tiene presencia, las operadoras locales mantienen un porcentaje de su capital cotizando en sus mercados bursátiles.

Se debe destacar el caso de TeleSP, donde el 12,5% de la Compañía que no controla Telefónica está en manos de más de 2,5 millones de accionistas, como herencia de un pasado en el que a cada línea telefónica se le otorgaba un título accionario de la Compañía.

En cada uno de estos países existen canales de comunicación con los accionistas similares a los descritos en este capítulo.

## 01 COMUNICACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES

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

Telefónica creó en 1997 el *Servicio de Atención al Accionista* con el objetivo de establecer una comunicación transparente y fluida con los accionistas particulares. Actualmente se registran en este servicio un total de 194.375 accionistas, que cuentan con toda la información del Grupo Telefónica, tanto de resultados como de cualquier hecho societario que pueda ser relevante para su inversión.

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

## b) Junta General de Accionistas

Los accionistas cuentan con el apoyo de la *Oficina del Accionista* en todas las cuestiones referentes a la Junta General de Accionistas. En la celebrada en el año 2004, se gestionaron 68.816 delegaciones de voto para su representación.

## OPERADORAS LOCALES EN LATINOAMÉRICA (05-2)

Empresa	% Telefónica	Nº accionistas particulares
TeleSP (Brasil)	87,49	2.500.000
Telefónica del Perú	98,19	88.000
Telefónica CTC Chile	44,89	13.000
Telefónica de Argentina	98,03	3.000

## ACCIONISTAS PARTICULARES REGISTRADOS (05-3)

(Datos en unidades)

Compañía	2003	2004
Telefónica SA	194.139	194.375
Telefónica Móviles	8.030	8.669

### DELEGACIONES DE VOTO CANALIZADAS POR LA OFICINA DEL ACCIONISTA PARA LA JUNTA DE ACCIONISTAS (05-4)

(Datos en unidades)

Compañía	2003	2004
Telefónica SA	69.467	<b>68.816</b>
Telefónica Móviles	444	<b>485</b>
Terra	13.682	<b>4.109</b>

La Junta General de Accionistas supone una oportunidad para que los accionistas que lo deseen puedan formular sus consultas a los Administradores de la Compañía, como confirman las 23 intervenciones de accionistas en la Junta General celebrada en 2004.

Complementariamente, Telefónica pone todos sus canales de comunicación al servicio de sus accionistas para que puedan hacer consultas relativas a la Junta. En el ejercicio 2004, fueron atendidas 31.425 consultas sobre la Junta General de Accionistas en el teléfono gratuito 900 111 004.

Tanto las consultas que realizan los accionistas particulares, como las opiniones de los analistas e inversores institucionales, son analizadas cualitativa y cuantitativamente con el fin de tener informada a la dirección de la Compañía acerca de las preocupaciones y opiniones de sus inversores.

#### c) Canales de comunicación con accionistas e inversores

##### Página web

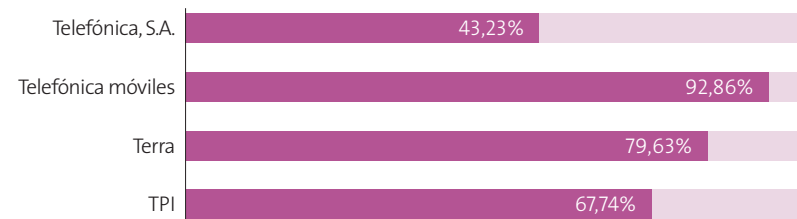
Durante el año 2004, se ha realizado un importante trabajo de revisión de la página web de Telefónica en lo que se refiere a comunicación de información relevante para accionistas e inversores. Dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y a las nuevas normas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) se han integrado las secciones dedicadas a la atención a los accionistas, las relaciones con los inversores y el gobierno corporativo en una única página que se puede consultar en español, inglés y portugués.

Además de un nuevo diseño y simplificación del proceso de navegación, el sitio web para *Accionistas e Inversores* incluye espacios específicos sobre:

- Dividendos, resultados y comunicaciones a los mercados, hechos relevantes o Juntas Generales, entre otros.

### QUORUM DE LA JUNTA DE ACCIONISTAS (05-5)

(Datos en porcentaje)



- Datos de capital social, *ratings*, perfil de deuda y presentaciones corporativas ante la comunidad inversora.

- Posibilidad de consulta y descarga de documentos, entre los que se encuentran los Informes Anuales, los Reglamentos de la Junta General y del Consejo, los Estatutos Sociales o los Registros Oficiales de Información por operaciones de la Sociedad.

- El apartado de *Bolsa* ofrece las cotizaciones *online* de las empresas del Grupo, así como la posibilidad de generar gráficos interactivos, comparar la cotización con la de otras empresas del sector y calcular la rentabilidad de Telefónica en un periodo escogido por el usuario, así como su comparación con los índices de referencia.

- *El Rincón del Accionista* ofrece a los pequeños inversores un área personalizada interactiva para realizar consultas, recibir información específica, un *ticker* configurable y un servicio de alertas que proporciona información relevante en el mismo momento en que es publicada por la Sociedad.

- Retransmisiones *online* (de audio y vídeo) de autoconferencias e intervenciones importantes de altos ejecutivos de la Compañía

- Acceso a las páginas web de accionistas e inversores de Telefónica Móviles, TPI y Terra.

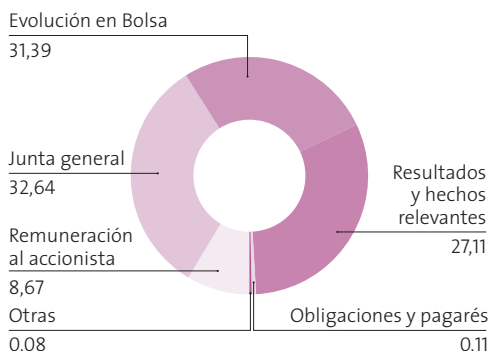
Desde el mes de junio, fecha en la que se realizó la mencionada actualización de la web, se realizaron 473.641 sesiones con la página web, lo que supone un incremento estimado del 20% respecto a la cifra del año anterior.

##### Teléfono de Atención al Accionista

Telefónica dispone de un *Teléfono Gratuito de Atención al Accionista* que respondió 103.255 consultas en el año 2004, aproximadamente la misma cifra que en el año anterior. Telefónica Móviles, Terra y TPI, también ofrecen el mismo servicio a sus accionistas. Junto a las llamadas al telé-

**900 111 004**

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

**DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS EN EL TELÉFONO DE ATENCIÓN AL ACCIONISTA (05-6)***(Datos en porcentaje)*

fono de atención gratuita se han atendido 4.519 consultas recibidas a través de correo electrónico y/o correo postal.

**Acción Telefónica**

El soporte físico utilizado para comunicar periódicamente con los accionistas registrados es la revista trimestral del accionista de Telefónica, llamada *Acción Telefónica*, de la que en 2004 se han enviado trimestralmente 165.000 ejemplares a domicilio.

**Otros canales de comunicación con analistas e inversores**

En el año 2004 se ha mantenido un alto nivel de actividad con inversores institucionales y analistas financieros; a través de presentaciones en foros, reuniones y audioconferencias, organización de *roadshows* en las principales plazas financieras y la convocatoria de la *IV Conferencia de Inversores*, que se celebrará en Abril de 2005.

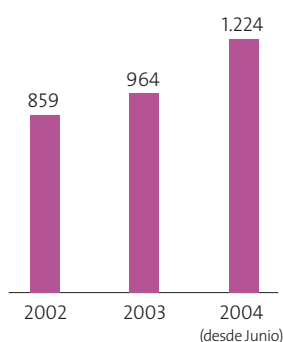
- Se han celebrado reuniones con 591 inversores, de los que 195 fueron contactados en 9 *roadshows* realizados en los principales países europeos y en Estados Unidos, participando en la mayoría de ellos miembros de la alta dirección de la compañía.

- Audioconferencias trimestrales de presentación de resultados, con una audiencia que oscila entre los 200 y 300 asistentes por conferencia, sumando los canales telefónico y de Internet.

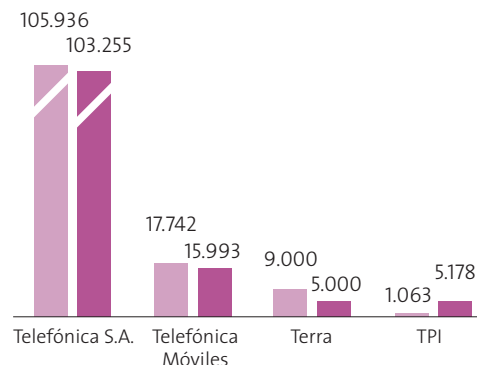
- Envíos de información a analistas e inversores previamente registrados.

- Participación en las principales conferencias sectoriales de renta fija y variable organizadas por instituciones financieras de las principales plazas europeas y norteamericanas.

- Presencia de la Compañía a los accionistas minoritarios en el foro *Bolsalia 2.004* en Madrid (Salón de la Bolsa y Otros Mercados Financieros).

**INFORMACIÓN DESCARGADA POR INVERSORES DE TELEFÓNICA (05-8)***(Datos en miles de descargas)***CONSULTAS ATENDIDAS EN LOS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL ACCIONISTA (05-7)**

2003  
2004

**02 INFORMACIÓN COMPLETA Y TRANSPARENTE****a) Información acerca de la evolución del negocio**

El área de Relaciones con Inversores es la encargada de diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación hacia los mercados financieros nacionales e internacionales. En ella, destaca la publicación trimestral de los estados financieros de Telefónica que, cumpliendo requisitos de transparencia y equidad, utiliza diversos canales de distribución: página web, registro en la CNMV, publicación en la revista *Acción* y realización de audioconferencias.

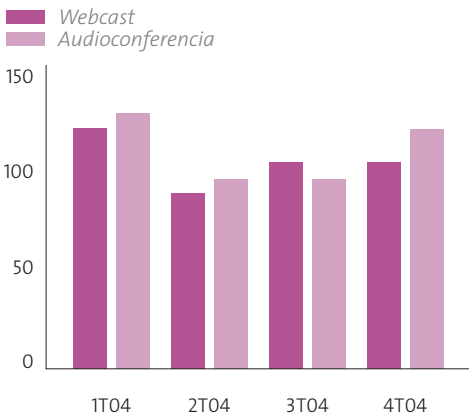
El eje de la comunicación con analistas e inversores es el *Informe Anual*, que en su edición de 2003 tuvo 17.566 consultas a través de la web y 198.546 descargas de archivos, además de una tirada en papel de 24.000 ejemplares. Todos los informes anuales publicados por Telefónica, desde su fundación en 1924, están disponibles en su página web.

En cumplimiento de lo previsto por la legislación, Telefónica pone en conocimiento de todos y cada uno de los organismos reguladores de los mercados en los que se negocian sus valores, la información puntual relativa a cualquier acontecimiento significativo que se produce en relación con sus negocios. Durante el ejercicio 2004 se han registrado un total de 42 hechos relevantes ante la CNMV.

La Compañía ha facilitado información a través de los distintos folletos informativos publicados, tanto los anuales, en los que se facilita una información completa y exhaustiva sobre la Compañía, como en los reducidos, que se han registrado ante organismos reguladores de los mercados de valores con ocasión de operaciones concretas.

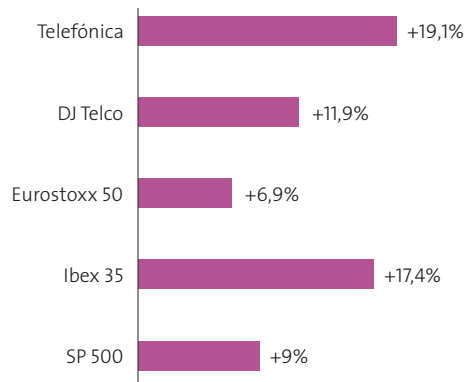
Las empresas del Grupo Telefónica publicaron numerosos archivos dirigidos a los accionistas a lo largo del año 2004. El volumen de información descargada desde la revisión de la web en Mayo de 2004, fue de 1.224.502 archivos

### SEGUIMIENTO DE LAS PRESENTACIONES DE RESULTADOS (05-9)



### REVALORIZACIÓN DE ACCIONES EN 2004 (05-10)

(Datos en porcentaje)



#### b) Política de retribución al accionista

El Consejo de Administración de Telefónica comunicó en julio de 2003 un compromiso con la política de retribución al accionista, extendido para los años 2004, 2005 y 2006. Las principales novedades en esta materia han sido las siguientes:

a) El Consejo de Administración de Telefónica S.A. acordó, en su sesión celebrada el día 26 de enero de 2005, elevar el dividendo a pagar en el presente ejercicio en un 25%, hasta 0,5 euros por acción (con cargo al ejercicio 2004).

El Consejo de Administración ha manifestado su intención de mantener el importe de 0,5 euros por acción como dividendo mínimo para 2006 (con cargo al ejercicio 2005).

b) No renunciar a la política de retribución al accionista mediante las operaciones de reducción de capital social por amortización de acciones propias que pudieran resultar oportunas. De acuerdo con esto, Telefónica hizo público el día 10 de octubre de 2003 su compromiso de destinar 4.000 millones de euros, en el período 2003-2006, a recomprar acciones propias.

c) El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el día 24 de noviembre de 2004, acordó someter a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en el año 2005, una propuesta de acuerdo de distribución de acciones propias entre sus accionistas, en la proporción de una acción por cada veinticinco, con cargo a la Reserva por Prima de Emisión.

### 03 INFORMACIÓN CON CRITERIOS RESPONSABLES

#### a) Inclusión en índices de inversión socialmente responsable

Durante 2004, Telefónica fue incluida en los índices europeo y mundial del *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*, que agrupa a las compañías que

lideran sus industrias con criterios de sostenibilidad. La presencia de Telefónica en los índices *DJSI* es un reconocimiento a la convicción de Telefónica de que la responsabilidad corporativa es un eje básico en la estrategia empresarial de un operador de telecomunicaciones.

El Grupo Telefónica (que ha alcanzado una puntuación de 75 superando un mínimo de 72 para entrar en el índice europeo y 70 en el mundial) se sitúa entre las compañías de referencia en sostenibilidad, tanto en el sector de las telecomunicaciones como en el entorno empresarial español. Además, Telefónica Móviles ha visto reconocido su compromiso con la responsabilidad corporativa al ser situada en primera posición entre las compañías que optan a ser incluidas en el índice el próximo año.

A nivel económico, la Compañía ha alcanzado las máximas puntuaciones en relaciones con inversores y gestión de marca y se ha conseguido una alta valoración en el aspecto social, donde destaca la información que facilita a través de su *Informe de Responsabilidad Corporativa* así como la relación con los distintos grupos de interés de la Compañía.

Durante 2004, Telefónica ha reafirmado su presencia en el índice *FTSE4Good*, que utiliza criterios ambientales, éticos y sociales en el análisis de las compañías que se pueden incluir.

Además de su inclusión en estos índices, Telefónica ha venido manteniendo una actitud proactiva hacia la comunidad de analistas e inversores que trabajan con criterios de inversión socialmente responsable, como se puede deducir de los siguientes datos:

- Publicación del segundo *Informe de Responsabilidad Corporativa* de Telefónica y extensión de los informes de Responsabilidad Corporativa a las demás compañías cotizadas del Grupo (Telefónica Móviles, TPI, Terra)
- Respuesta a cuestionarios de información no financiera por parte de inversores y analistas



## FOLLETOS REGISTRADOS POR TELEFÓNICA EN EL EJERCICIO 2004 (05-11)

Folleto	Organismo	Fecha
Folleto Informativo Continuoado referido al ejercicio 2003	Comisión Nacional del Mercado de Valores (España)	30/07/2004
Folleto informativo anual en formato 20F	Securities Exchange Comimission (EEUU)	9/07/2004
Folleto Informativo anual IAN	Comissão de Valores Mobiliarios (Brasil)	31/05/2004
Folleto informativo anual S.R.S	Japan Securities and Clearing Corporation Tokyo Stock Exchange	30/06/2004
Folleto informativo reducido relativo al Programa de Pagars de Empresa de Telefónica	Comisión Nacional del Mercado de Valores (España)	29/12/2004

con criterios de inversión socialmente responsable, incluyendo la participación en la iniciativa *Carbon Disclosure Project* 2004.

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

#### b) Inversión responsable por parte de los Fondos de Pensiones

Los planes de pensiones de empleados del Grupo Telefónica en España son gestionados por Fonditel y obtuvieron una rentabilidad durante 2004 entre el 6,4% y el 7%. El volumen de activos gestionados a cierre de 2004 alcanzó la cifra de 3.885 millones de euros en el caso del *Plan de Empleados de Telefónica de España* y de 157,8 millones de euros en *Fonditel B*, que agrupa los planes de empleo de empleados del resto de compañías del Grupo Telefónica.

Fonditel ha seguido cosechando en 2004 importantes premios y reconocimientos a su gestión, tanto a nivel nacional como internacional. Así, la publicación *Mi Cartera de Inversión* galardonó a Fonditel como la *mejor gestora de fondos de pensiones en España*. Esta misma distinción fue otorgada a Fonditel por el grupo de comunicación *Intereconomía* junto a *Morningstar* por cuarto año consecutivo. Asimismo, Fonditel obtuvo el prestigioso premio europeo *IPE (Investments & Pensions Europe)* al mejor plan de pensiones español y, lo que es aún más destacable, la gestora Fonditel recibió el premio a nivel europeo a la *mejor estrategia de gestión núcleo-satélite*, que distingue al fondo europeo que mejor combina la cartera de activos con la estructura de riesgo.

En términos de *ranking* nacional por rentabilidad, los planes individuales gestionados por Fonditel continúan un año más exhibiendo su excelencia y colocándose en los primeros puestos de sus categorías tanto a tres como a cinco años.

De forma complementaria, los fondos de empleo del Grupo Telefónica (gestionados por Fonditel), con el conocimiento de sus correspondientes Comisiones de Control, han establecido el objetivo de realizar inversiones en fondos éticos, sostenibles o responsables hasta de alcanzar el 1% del volumen total de activos gestionados correspondientes a los planes de empleados del Grupo Telefónica.

A cierre de ejercicio 2004, el montante de inversiones de este tipo superaron los 30 millones de euros, es decir, alrededor del 0,75% del patrimonio total de planes de empleados del Grupo Telefónica. Estas inversiones se han materializado en fondos medioambientales, de buen gobierno y de desarrollo sostenible por un importe aproximado del 80% de esos 30 millones de euros. El resto está invertido en una promotora de viviendas sociales para alquiler y en una compañía de desarrollo forestal.

## CASOS PRÁCTICOS

**RECONOCIMIENTO A LA TRANSPARENCIA DE TELEFÓNICA (05-12)**

*Premio a la empresa española con mayor transparencia y fiabilidad de su información corporativa y financiera en Internet*, otorgado por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) en su 3ª Edición. El jurado tuvo en cuenta la transparencia y fiabilidad de la información corporativa de Telefónica, así como su información financiera facilitada en Internet, dentro de la modalidad de sociedades cotizadas en el IBEX-35.

*Premios Mundiales de Páginas Web de Relaciones con Inversores y Memorias Anuales Online* (conocidos como *Premios MZ*) ha otorgado el primer y segundo premio en España, respectivamente, a las páginas en Internet de Accionistas e Inversores de Telefónica S.A. y de Telefónica Móviles S.A. y el de *Mejor Informe Anual Online en España* a la última memoria *online* de Telefónica.

*MZ Consult* es el organizador de los Premios, que cuentan como patrocinadores con *JPMorgan*, *KPMG Independent Auditors* y *Linklaters*. Los premios se conceden tras una evaluación técnica que valora factores como el contenido, diseño, tecnología, interactividad, oportunidad y flexibilidad. Las páginas *online* de Telefónica, no sólo han sido consideradas las mejores de España, sino que han sido superiores a la media mundial del sector de las telecomunicaciones en la mayor parte de criterios.

*Primer puesto en el premio al Mejor Relaciones con Inversores del Sector de Telecomunicaciones / Telefonía Fija*, otorgado por *Institutional Investor Research Group* en su informe "2004 European Equities Report" tras las votaciones realizadas entre analistas financieros.

En **Brasil**, Telefónica recibió el premio "Destaque Compañías Abiertas" por la décima posición en el *Ranking AE/Económica* de 2003. La empresa fue destacada por los dividendos distribuidos a los accionistas y también por la reducida volatilidad de sus acciones en comparación con el mercado.

**RENTABILIDAD PARA EL ACCIONISTA EN 2004 (05-13)**

El importante aumento del dividendo en 2004 -que sitúa a Telefónica como uno de los valores más atractivos del mercado de telecomunicaciones en este sentido - junto con la positiva evolución bursátil en el conjunto del ejercicio, ha supuesto una rentabilidad total del 22,51% para un accionista que hubiese invertido en Telefónica el uno de enero de este año que nos ocupa. Así, una inversión en 100 acciones a principios del ejercicio suponía un desembolso de 1.164 euros, que serían a 31 de diciembre de 2004 un total de 1.386 euros debido al aumento de la cotización y se hubiera cobrado además 40 euros adicionales en concepto de dividendos.

	<b>Por acción</b>
Adquisición de 100 acciones el 1 de enero de 2004	11,64 €
Dividendo por caja (14 mayo)	0,20 €
Dividendo por caja (12 noviembre)	0,20 €
Valor de la acción el 1 de enero de 2005	13,86 €
Valor total del portafolio	14,26 €
<b>Rentabilidad</b>	<b>22,51 %</b>