

MEMORIA INTEGRADA 2020



Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Telefónica del Perú S.A.A. durante el año 2020. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



Milagros Montenegro
Lima, 10 de marzo 2021

Índice

Declaración de Responsabilidad	2
Carta del Presidente Ejecutivo	5
Nuestra gestión 2020	10
Premios y Reconocimientos 2020	11

1	Visión Estratégica	13
----------	---------------------------	-----------

1.1. Aliado digital del Perú frente a la COVID-19	14
1.2. Variables Significativas 2020	18
1.3. Estrategia y Modelo de Negocio	20
1.4. Acelerando la transformación con oportunidades para todos y todas	23
1.4.1. Experiencia cliente	25
1.4.2. Oferta Convergente	28
1.4.3. Eficiencias	31

2	Somos un Negocio Responsable	34
----------	-------------------------------------	-----------

2.1. Enfoque de Negocio Responsable	35
2.1.1. Plan de Negocio Responsable	36
2.2. Nuestro equipo marca la diferencia	38
2.2.1. Nuestros colaboradores	39
2.2.2. Atracción del Talento	40
2.2.3. Capacitación	42
2.2.4. Fidelización del Talento	44
2.2.5. Evaluación de Desempeño	46
2.2.6. Bienestar	47
2.2.7. Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)	49
2.3. Inclusión digital rural	52
2.3.1. Internet Para Todos (IPT)	52
2.3.2. Conectarse para Crecer	54
2.4. Diversidad	55
2.4.1. Equidad de género	56
2.4.2. Comunidad LGTBIQ+	59
2.4.3. Discapacidad y habilidades distintas	60
2.4.4. Cultural / Generacional	61
2.5. Integridad y cumplimiento	62
2.5.1. Mecanismos de control	63
2.5.2. Capacitación y formación ética	64
2.5.3. Iniciativas de comunicación de <i>compliance</i>	64
2.6. Enfoque de derechos humanos	66
2.6.1. Debida diligencia	67
2.6.2. Derechos de la infancia	68
2.6.3. Adscritos al Pacto Global	68
2.7. Un entorno digital seguro	69
2.7.1. Uso responsable de las TIC	69
2.7.2. Privacidad y seguridad de datos	70

2.8. Gestión Ambiental	72
2.8.1. Nuestra Política Ambiental	72
2.8.2. Eficiencia Energética e infraestructura de red ecoeficiente	72
2.8.3. Huella de Carbono	74
2.8.4. Economía Circular	74
2.9. Cadena de Suministro	76
2.10. Fundación Telefónica	78
2.10.1. Educación	78
2.10.2. Empleabilidad	79
2.10.3. Cultura Digital	79
2.10.4. Voluntariado	80

3 Evolución de nuestros negocios 82

3.1. Entorno Económico	83
3.2. Entorno Competitivo	85
3.3. Entorno Regulatorio	89
3.4. Evolución de los negocios	95
3.5. Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera	97

4 Estados Financieros 98

5 Información corporativa 100

5.1. Aspectos societarios	102
5.2. Reseña Histórica y datos de constitución	102
5.3. Grupo económico	103

5.4. Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2020	103
5.5. Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2020	104
5.6. Principales modificaciones al estatuto social de Telefónica del Perú en los últimos años	105
5.7. Nuestros accionistas	106
5.8. Cambios en los responsables de la elaboración y la revisión de la información financiera durante los últimos dos años	113
5.9. Capital intelectual	115
5.10. Modificaciones a la estructura orgánica	116
5.11. Descripción de los principales procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor	119
5.12. Descripción de los principales procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor	120

6 Anexos 134

6.1 Índice de contenido GRI STANDARD	135
6.2 Cumplimiento de los Principios del Pacto Global	140
6.3 Acerca de este reporte	143
6.3.1. Principios para la elaboración del informe y análisis de la materialidad	143
6.3.2. Estructura y perímetro de consolidación	143
6.4 Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A	144
6.5 Materialidad	147
6.6 Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas	150
6.7 Anexo adicional a la sección IV de la memoria numeral (101800). "Reporte de Sostenibilidad Corporativa"	176
6.8 Fuentes de Información	185

Carta del Presidente Ejecutivo

Pedro Cortez Rojas



Queridos amigos y amigas,

Durante el 2020 los peruanos y peruanas hemos enfrentado una de las peores crisis que haya tenido el país y que puso a prueba nuestra capacidad de enfrentar las adversidades para salir adelante.

Esta nueva realidad ha cambiado nuestra forma de comunicarnos, de estudiar y trabajar. La emergencia sanitaria ha puesto en evidencia la necesidad de acelerar la digitalización. Hoy, la conectividad y las herramientas digitales no son una alternativa, son parte de la solución para recuperar la senda del crecimiento económico que tanto se ha visto afectado producto de esta pandemia por Covid-19.

En esta difícil coyuntura, la misión de Telefónica, "hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas", cobra aún mayor sentido. Hablar de "un mundo más humano" nos recuerda que son las personas las que dan sentido a la tecnología y que las conexiones más importantes son las conexiones humanas. Alineados a nuestra misión, nos enfocamos en llevar a cabo una serie de acciones dirigidas a contribuir con la sociedad, atender las necesidades de nuestros clientes y cuidar a nuestros colaboradores, siempre de forma responsable y transparente.

A través de esta Memoria Integrada Anual 2020 queremos presentarles el resumen de nuestra gestión comercial y financiera, integrando aspectos relacionados con nuestra gestión sostenible y nuestro compromiso con el desarrollo del país. En medio de

esta emergencia sanitaria, hemos reafirmado la importancia de crear una relación de confianza con nuestros grupos de interés, asegurando el equilibrio económico, social y ambiental de la compañía.

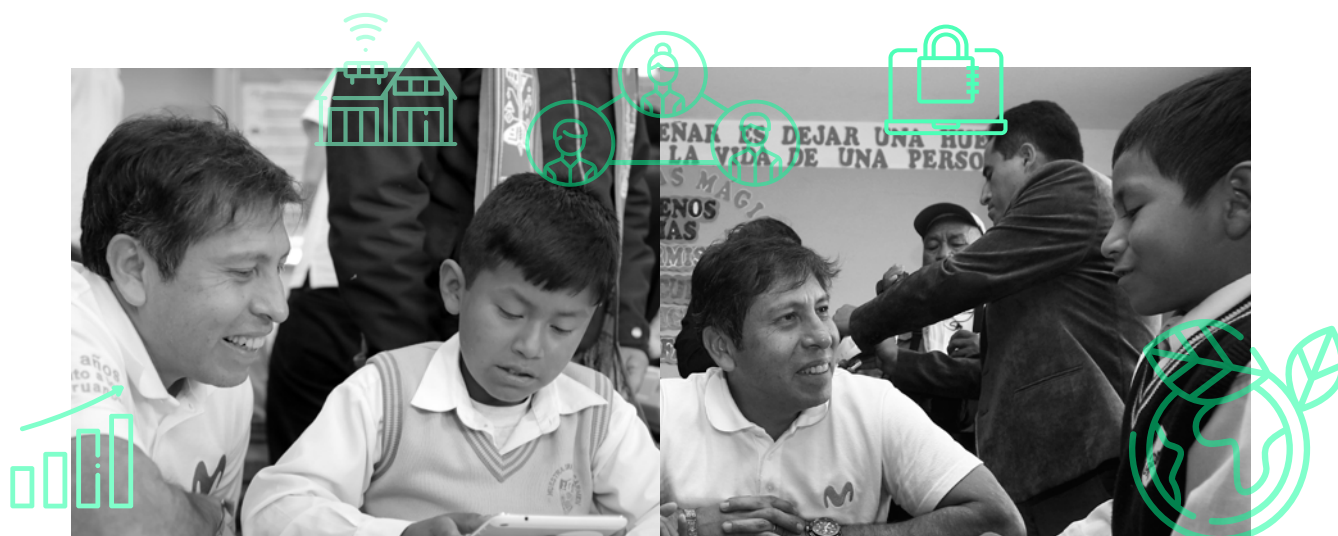
En Telefónica estamos comprometidos con los Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas como reflejo de nuestro compromiso con el largo plazo y la sostenibilidad. Por ello, nuestra estrategia toma en cuenta factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la igualdad de género y el cambio climático.

Antes de seguir, quiero rendir homenaje y expresar nuestro eterno agradecimiento a las personas que hoy ya no nos acompañan como consecuencia de esta terrible pandemia, y que destinaron valiosos años de su vida a Telefónica. Nuestro corazón y solidaridad está con sus familiares y amigos.

Aliados digitales del país

Uno de los primeros retos que enfrentamos a raíz de la cuarentena los más de cuatro mil peruanos que integramos Telefónica fue trabajar en remoto y sostener una operación con picos históricos de demanda. Vivimos una nueva normalidad en donde el internet es esencial para los estudios, para la telemedicina y, sobre todo, para mantenernos conectados con nuestros seres queridos.

Por ello, a través de Internet para Todos, empresa creada con Facebook, BID Invest y CAF, continuamos



desplegando infraestructura en centros poblados. A la fecha, ha cumplido con conectar con un adecuado internet móvil a alrededor de 2 millones de peruanos en cerca de 12,000 centros poblados de costa, sierra y selva. Internet para Todos (IPT) fue creado en mayo de 2019 y se ha constituido como un Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR), lo que significa que través de un modelo mayorista ofrece acceso a todos los operadores móviles que deseen arrendar su infraestructura de telecomunicaciones para proporcionar servicios de comunicación en zonas rurales.

Además, la llegada de la pandemia coincidió con otro importante hito de la compañía: la creación de PangeaCo, un vehículo para complementar nuestra estrategia de desarrollo de la banda ancha mediante el despliegue de fibra óptica en todo el país. Esta empresa llevará Internet de alta velocidad a 4 millones de hogares urbanos en los próximos tres años. Esto no lo podemos hacer solos por las fuertes necesidades de inversión, necesitamos de alianzas y socios para abordar este gran desafío, con el cual los principales ganadores serán nuestros clientes y el proceso de digitalización del país. Aquí el concepto clave es un cambio de modelo operativo para la gestión de redes a través de la compartición de infraestructura con terceros.

El desarrollo digital que aborda el despliegue de la banda ancha con fibra óptica que realizará PangeaCo tiene un efecto altamente multiplicador en las poblaciones, pues amplía la posibilidad de acceder a servicios públicos e información; servicios de salud y educación; así como a duplicar la

productividad e innovación de empresas y entidades gubernamentales; permitiendo así atender las demandas que ha dejado la 'nueva normalidad'.

De este modo, Telefónica cuenta con dos vehículos que apuntan a cerrar la brecha digital en el país. Por un lado, Internet para Todos que ha conectado más 10 mil centros poblados con internet móvil en un año de operaciones, y PangeaCo que atenderá las necesidades del internet fijo en las distintas regiones. Ambas se sustentan en el concepto de compartición de infraestructura para acelerar el desarrollo tecnológico.

Por otro lado, el 10 de julio de 2020, Movistar y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribieron un Acuerdo de Compromisos que permite la asignación temporal de espectro para la mejora de la calidad del servicio móvil, bajo compromisos de conectividad en hospitales y puestos de salud. De este modo, Movistar asumió el brindar acceso a internet sin costo a 30 establecimientos de salud en Cajamarca y 20 en Ayacucho por 6 meses, los cuales han sido prorrogados por 6 meses adicionales.

Así como nuestro propósito en esta compleja coyuntura ha sido garantizar la conectividad, también nos sumamos, como muchas otras empresas, en esfuerzos solidarios. Por ejemplo, a través de Fundación Telefónica y en alianza con la Pontificia Universidad Católica del Perú (proyecto MASI), la Universidad Cayetano Heredia y el Ministerio de Salud, financiamos la construcción de 65 ventiladores mecánicos para que sean distribuidos en los distintos hospitales del país. Esto nos permitió

aportar en la lucha contra el COVID-19 así como promover el desarrollo tecnológico del país, ya que es la primera vez que se producen y certifican equipos de esta naturaleza en el Perú. Adicionalmente, se entregaron más de 70 mil unidades de material de protección sanitaria en las regiones más afectadas del país.

Desarrollamos rápidamente la plataforma “Aula digital en Casa” para que los niños puedan acceder a recursos digitales creados todas las semanas, siguiendo el programa definido por el Ministerio de Educación. Esta plataforma contó con recursos interactivos, foros de discusión, mensajería con profesores y compañeros y espacios para hacer seguimiento a sus evaluaciones, logrando que más de 120 mil alumnos únicos se beneficiaran de esta plataforma.

Además, desplegamos la red de tecnología en las Torres 1, 2, 3, 4 y 7 de la Villa Panamericana, para que cuente con todo lo necesario para funcionar como un hospital para pacientes de Covid-19. Asimismo, hemos instalado 611 puntos de conexión de Movistar TV en dicho local, cuyo servicio será otorgado de manera gratuita durante el periodo de emergencia.

Para contribuir con la educación, a través de Fundación Telefónica pusimos a disposición de escolares y profesores herramientas y contenidos digitales para que puedan seguir formándose sin salir de casa. Y desde inicio de clases escolares, brindamos acceso gratuito de internet móvil a la plataforma “Aprendo en Casa” del Ministerio de Educación y a la página de consultas del bono familiar del MIDIS, entre otras páginas relevantes. Además, otorgamos SMS gratuitos a todos nuestros clientes en el periodo de aislamiento social.

Experiencia Cliente

Conscientes de las adversidades económicas de muchas familias, fraccionamos sin intereses más de 2.4 millones de recibos de servicios impagos de los meses correspondientes al periodo de emergencia.

Desde el primer día de la cuarentena brindamos servicios adicionales y sin costo a nuestros clientes, como canales de contenidos educativos, informativos y de entretenimiento en la parrilla Movistar TV. Además, abrimos a través de Movistar Play, los servicios de canales de noticias de RPP y

Canal N para aquellos clientes que no tenían acceso a ellos.

Dado el confinamiento dictado por el Gobierno, en que las tiendas y centros de atención estuvieron cerradas, promovimos la autogestión del cliente para mejorar su experiencia. Esto llevó a un aumento en el uso de los canales de atención digitales de Movistar, que registraron un crecimiento de 51% de nuevos usuarios en las apps Mi Movistar y Movistar Hogar.

A la par, el consumo de horas promedio de la multiplataforma Movistar Play aumentó 25% durante la emergencia, debido al significativo cambio en los hábitos de consumo de streaming. Además, fortalecimos la oferta de contenidos peruanos en la plataforma, donde se encuentra el 60% de las películas peruanas estrenadas en los últimos 10 años en salas de cine; con series peruanas y extranjeras.

Inclusión

Nuestro premio ConectaRSE para Crecer cumplió 10 años impulsando el emprendimiento rural en el país. La edición del 2020 cobró especial relevancia, pues se reconoció a emprendedores que demostraron resiliencia excepcional, y fueron pieza clave para afrontar la pandemia en sus localidades rurales.

La diversidad e inclusión sigue siendo uno de nuestros pilares más importantes, y en 2020 creamos el proyecto “Mujeres en Red” con el objetivo de contribuir con el cierre de brecha de género en el servicio técnico de telecomunicaciones. El año pasado se graduó la primera promoción de mujeres técnicas en telecomunicaciones del sector y hoy más de 50 mujeres son parte de nuestras contrataciones de servicio técnico al cliente. Estamos orgullosos de empezar a sentar las bases de la equidad e inclusión en sectores duros como el nuestro. Este proyecto fue realizado en colaboración con empresas aliadas y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

Nuestros Resultados 2020

En 2020 los ingresos operativos (ventas) ascendieron a S/6,580 millones, cifra 16.5% menor a la registrada en el 2019 (S/7,877 millones). El negocio fijo fue el segmento que lideró las ventas de la compañía con una facturación de S/3,541 millones, cifra 14% menor a la registrada en el 2019. De dicha cifra, S/2,785 millones fueron generados por las ventas de



internet hogar, telefonía fija y TV paga. Por otro lado, los gastos operativos anuales obtenidos en el 2020 ascendieron a S/7,165.7 millones, cifra 15.5% menor a la registrada en el 2019 (S/8,482.3 millones).

Por su parte, el negocio móvil obtuvo ingresos anuales por S/3,039 millones, 19.2% menos que en el 2019. En este segmento, la telefonía móvil post pago generó ventas por S/1,644 millones (-4.8%), mientras que el servicio prepago registró ingresos por S/559 millones (-8.2%).

Los menores ingresos en ambos segmentos se explican, además de la imposibilidad de realizar ventas durante gran parte de la cuarentena dictada por la COVID-19, por la lenta recuperación de la actividad comercial tras la misma. No obstante, en el último trimestre del año, la gestión comercial, a través de campañas de retención eficientes, logró frenar la caída de ingresos. Asimismo, a pesar de la coyuntura, Movistar no se vio en la necesidad de incrementar su nivel de deuda financiera bruta, logrando incluso una reducción -10.1% con respecto al 4T19.

Apuesta por el despliegue de fibra y oferta convergente

Debido a la alta demanda originada por la 'nueva normalidad' y el cambio de la dinámica en el uso de internet en el hogar, apalancamos nuestra estrategia en reforzar el despliegue de su oferta de fibra óptica al hogar en Lima. Al cierre de 2020, cerca de 136 mil hogares de Lima ya cuentan con este servicio y se estima llegar a 600,000 hogares en el 2021.

A través de esta tecnología, nuestros clientes podrán alcanzar velocidades de hasta 1,000 Mbps. Esto permitirá una mejor experiencia al realizar actividades en simultáneo, como ver películas en alta definición, acceder a videollamadas, clases vía streaming o videojuegos en línea.

Asimismo, Movistar Total continúa en crecimiento al constituirse en la primera oferta convergente del país que une los servicios fijos y móviles (internet, TV paga y telefonías fija y móvil).

Cabe destacar que entre 2019 y 2020, la empresa invirtió más de 730 millones de soles en el despliegue de infraestructura a nivel nacional.

Nuestro equipo marca la diferencia

Quiero aprovechar esta carta para agradecer a cada uno de los más de 4,000 trabajadores de Telefónica del Perú, por su esfuerzo incansable y su compromiso para lograr mantener conectado al país en los momentos más difíciles. Todos juntos hemos podido implementar protocolos y procesos que nos ayudaron a atravesar esta difícil situación.

Nuestra prioridad en esta emergencia ha sido cuidar su salud y bienestar. Por ello, implementamos el trabajo en remoto del 98% de nuestros equipos, con las herramientas digitales necesarias. En el caso de los trabajadores que por sus labores esenciales debían ir a trabajar, los acompañamos y establecimos protocolos para poder asegurar su tranquilidad y la de sus familias.

Finalmente, quiero agradecer a nuestros más de 17 millones de clientes, a nuestros accionistas y

proveedores por confiar en nosotros. Como decía al inicio de esta carta, situaciones como la que vivimos nos recuerdan nuestro propósito: hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas. Este es el momento de acelerar la transformación digital con oportunidades para todos en el Perú. Lo haremos juntos, y más conectados.

¡Gracias!



Pedro Cortez Rojas
Presidente Ejecutivo de Telefónica del Perú

Nuestra gestión 2020



+17 MM
de clientes en el 2020



4,146
colaboradores

1,427 mujeres
2,719 hombres



+9,400 MM
pagados en IR desde 1994

Sociedad

+11 mil
localidades rurales conectadas
por Internet para Todos

65 Aliados frente
al COVID-19
ventiladores donados al
Ministerio de Salud

+800mil Aliados frente
al COVID-19
beneficiarios en educación
digital

72 mil Aliados frente
al COVID-19
equipos de protección contra
la COVID-19 entregados

37
mujeres capacitadas en
Mujeres en Red

100%
energía renovable
(Certificación I-REC 2020)

Clientes

70 mil Aliados frente
al COVID-19
clientes pyme beneficiados por
Movistar Marketplace

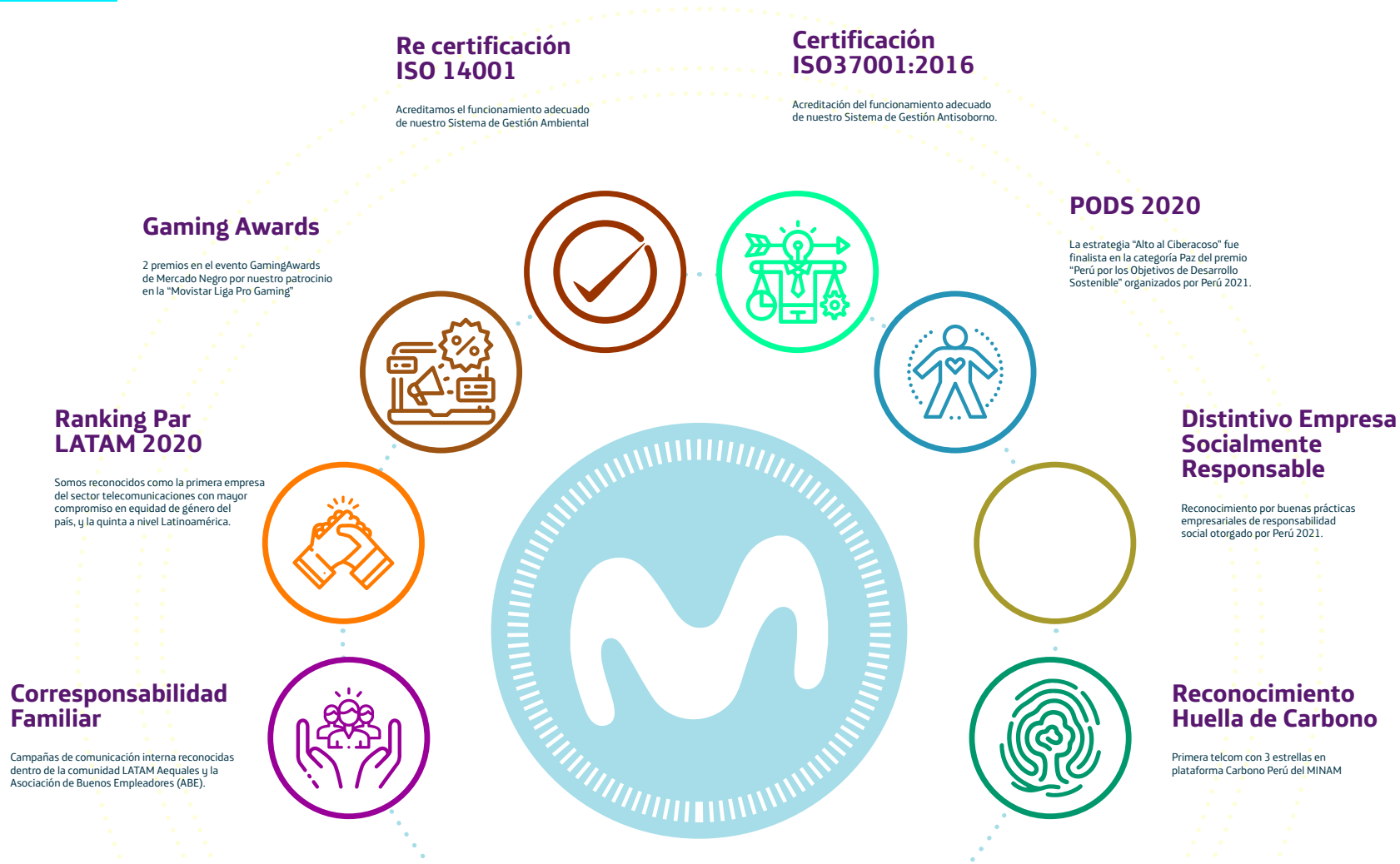
2.4 MM Aliados frente
al COVID-19
recibos fraccionados
sin intereses

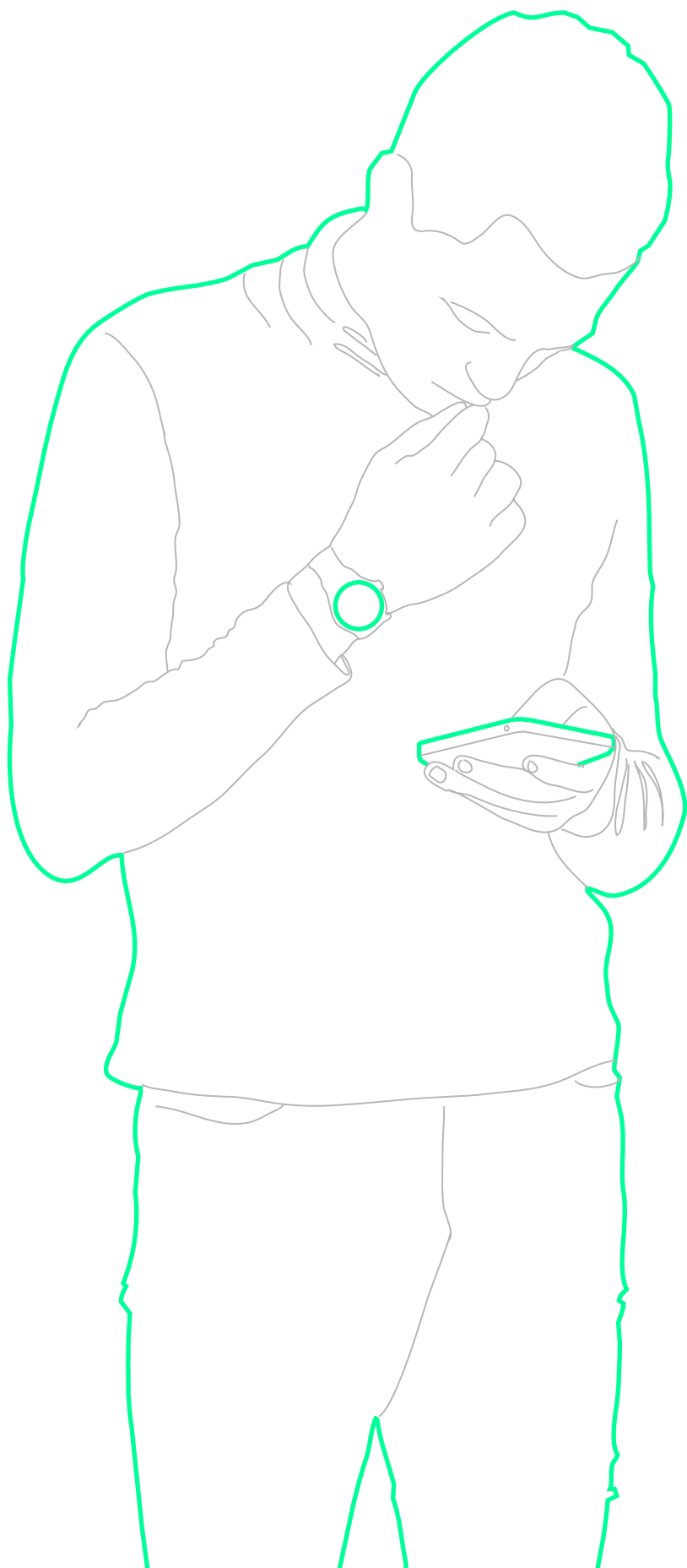
Colaboradores

90% Aliados frente
al COVID-19
de colaboradores trabajando de manera
remota y registrando su estado de salud

30%
de posiciones directivas son ocupadas
por mujeres

Premios y Reconocimientos 2020





Visión Estratégica



1

Visión Estratégica

- » 1.1. Aliado digital del Perú frente a la COVID-19
- » 1.2. Variables Significativas 2020
- » 1.3. Estrategia y Modelo de Negocio
- » 1.4. Acelerando la transformación con oportunidades para todos y todas
 - » 1.4.1. Experiencia cliente
 - » 1.4.2. Oferta Convergente
 - » 1.4.3. Eficiencias

1.1. Aliado digital del Perú frente a la COVID-19

La emergencia sanitaria de la pandemia COVID-19 trajo consigo un impacto sin precedentes en nuestro país. Esta realidad puso en evidencia nuestras debilidades, toda Latinoamérica se vio golpeada en aspectos económicos y sociales. Lamentablemente, las brechas y la desigualdad aumentaron en países como el nuestro.

Mientras el mundo físico tuvo que cerrar, lo digital se abrió de forma exponencial para cambiar nuestras vidas, desde cómo trabajamos a cómo estudiamos, e incluso hasta cómo nos acercamos a nuestras familias.

Tuvimos un crecimiento exponencial en el uso de los datos. En Movistar tuvimos picos en un día de hasta 75% de incremento de tráfico con relación a un día de pre cuarentena. La proyección de crecimiento de la capacidad de la red estaba en 25-30% anual. Tuvimos que enfrentar, en los últimos meses, incrementos de hasta un 75% del tráfico de Internet.

Además, por nuestras redes, cursa aproximadamente el 63% del tráfico de Internet del país. Por ello, teníamos la enorme responsabilidad de adelantar ampliación y hacer una adecuada gestión del tráfico en tiempo récord.

Sumado a todo eso, la morosidad de clientes que no pagan el servicio se incrementó hasta en un 49%. Hoy en día, somos el sector que tiene la mayor cantidad de personas que no pagan.

A pesar de los retos, no dejamos de lado nuestro compromiso con ser un aliado digital y nos enfocamos en asegurar que los peruanos se mantuvieran conectados durante la emergencia.

Desde que inició la pandemia, en Movistar activamos un plan de emergencia que abordó las necesidades de nuestros clientes, nuestros colaboradores y la sociedad.

Cientes

Con el objetivo de transmitir tranquilidad y promover la responsabilidad con el uso de las redes y servicios de telecomunicaciones, ofrecimos facilidades y beneficios adicionales a nuestros clientes.

- **Facilidades de pago:** Dimos la opción de fraccionamiento de recibos sin intereses en 6 o 12 cuotas a todos aquellos clientes que no puedan cumplir con su obligación de pago durante el periodo de estado de emergencia.
 - 2.4 MM de recibos fraccionados
- **Beneficios para clientes postpago:** en Movistar constantemente buscamos mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Por ello, nuestros clientes móviles postpago que se mantuvieron al día en sus pagos, obtuvieron sin costo adicional 10 GB mensuales para navegar en 4G por un periodo de 3 meses. Los clientes hogar accedieron hasta 50% más de velocidad en Internet fijo en las tecnologías coaxial y fibra óptica por el mismo periodo.

- **Beneficios para clientes prepago:** en prepago, el sector se solidarizó entregando SMS gratuitos a sus clientes. Como Movistar, adicionalmente, nos esforzamos en entender al cliente, utilizamos a los vendedores que no estaban trabajando por la cuarentena. Con ellos llamamos a los clientes y entendimos quiénes estaban más golpeados económicamente y qué necesitaban. En base a estos *insights*, rediseñamos nuestra estrategia para acompañar a nuestros clientes en momentos tan complicados, y pudimos ofrecerles lo siguiente:
 - Llamadas y navegación en Internet con bonos gratuitos que nuestros clientes pueden solicitar desde su celular todos los meses y sin condición de recarga.
 - Para los clientes que sí podían recargar, les triplicamos sus beneficios de navegación para todas sus recargas desde S/10, convirtiéndose esta campaña en la mejor oferta del mercado prepago desde S/10.
 - Trabajamos una etapa de educación, presentando los canales disponibles hacia el cliente, ya sea presencial o digital, donde las recargas, a través de páginas web y aplicativos móviles (aplicaciones Mi Movistar y bancos), empezaron a tomar relevancia, ya que brindamos un beneficio adicional de 2GB y la facilidad de realizar su recarga en cualquier momento y sin salir de casa. Incluso, llegamos a utilizar fuerza de venta para vender recargas a través de WhatsApp a familiares y amigos.
- **Oferta de contenidos:** desde el 9 de abril, Movistar Plus y Movistar Deportes iniciaron la transmisión de "Buenas Nuevas", espacio dedicado a compartir noticias positivas del Perú y el mundo. Además, a partir del mes de mayo, se transmite el programa "Curarse en Salud", por Movistar Plus, para combatir los efectos de la desinformación en tiempos de crisis.
- **Movistar Empresas:** para nuestros clientes empresariales, en alianza con Microsoft, facilitamos el uso de *Microsoft Teams*, herramienta que otorgamos sin costo por 6 meses, mediante la inscripción abierta a nuestra cartera de clientes B2B. Hoy, el uso de esta herramienta en las pymes peruanas ha crecido en 1,000%.
- **Contenidos de "Aprendo en casa" en Movistar Play:** el MINEDU y Movistar pusieron a disposición de alumnas/os de secundaria contenidos educativos a través de la plataforma de *videostreaming* Movistar Play. Además, hemos puesto disposición de escolares y profesores herramientas y contenidos digitales para que sigan formándose sin salir de casa.
- **Marketplace para pequeñas y medianas empresas:** durante 2020, acompañó a más de 16,000 en su proceso de transformación digital. Pusimos a su disposición Movistar Marketplace, una plataforma web que permite a las pymes acceder a un ecosistema digital de 24 soluciones, tales como "Tu Tienda Online" (*e-commerce*) y "Factura al Toke" (factura electrónica), en conjunto con el hub de innovación Wayra.

Colaboradores

Impulsamos las mejores prácticas y facilidades para el trabajo remoto y velamos por nuestro equipo al compartiendo información relevante -en línea con nuestra cultura de prevención- para detener la propagación del coronavirus.

- **Trabajo remoto:** Implementamos el trabajo en casa para el 90% de nuestros equipos, con las herramientas digitales necesarias y ampliación de sus líneas staff para compartir datos ilimitados.
 - Envío de 1,900 sillas enviadas a los hogares de nuestros colaboradores
 - Entrega de 8,000 computadoras



- **Seguimiento de salud:** Desde el anuncio del aislamiento social, desarrollamos y comunicamos contenidos útiles a todos nuestros colaboradores como *tips* de trabajo en remoto y recomendaciones para prevenir el contagio del virus. Además, creamos la web “Movistar Contigo” para dar seguimiento a la salud de nuestros equipos.
 - 90% de nuestros colaboradores registrando su estado de salud cada semana.
- **Seguimos conectados:** Buscamos generar cercanía con nuestros colaboradores utilizando la tecnología. *Workplace* se convirtió en la principal herramienta para este reto y, a través del formato de *streamings* con líderes, logramos mantenernos siempre en contacto con nuestros equipos.
 - 24 *streamings* en vivo a toda la compañía
 - 1,900 promedio de vistas en vivo
- **Trabajo presencial:** A aquellos colaboradores, que por la naturaleza de su trabajo, tuvieron que asistir de forma presencial a las operaciones, fueron atendidos con material e indicaciones detalladas para que puedan trasladarse sin inconvenientes y cumpliendo las normas durante el plazo de emergencia.
 - + 3,700 pruebas COVID-19 tomadas de manera semanal
 - Equipos de protección personal (EPP's) de acuerdo al rol en el trabajo
 - 140 vehículos a disposición para transportar a nuestros colaboradores

Juntos somos más fuertes

Agradecemos a los diversos equipos de la compañía que trabajaron de manera conjunta para combatir el impacto de la COVID-19 y a nuestros líderes por ayudarnos a implementar protocolos y procesos para atravesar esta difícil situación. Finalmente, reconocemos a cada uno de nuestros colaboradores que se adaptaron a estas nuevas formas de trabajo y normalidad sabiendo que lo primordial era cuidar la salud de cada uno de ellos y su familia. Todo esto sin dejar de ser la empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones.

Sociedad

Trabajamos como aliados de la sociedad, garantizando la conectividad, fomentando el uso responsable de las telecomunicaciones y contribuyendo en frentes como educación y salud.

- **Donación de ventiladores mecánicos:** contribuimos con la producción de **65 ventiladores mecánicos** de los proyectos MASI (PUCP y aliados) y la Universidad Cayetano Heredia. Estos fueron donados al Ministerio de Salud (MINSA) para ser distribuidos en hospitales a nivel nacional. Además, fueron entregados equipos de protección a comisarías, alberges e instituciones benéficas a más de 10 regiones alrededor del Perú.



- + 30,000 mascarillas NK95
- + 30,000 mascarillas quirúrgicas
- + 12 mil protectores faciales

- **Red de tecnología en Villa Panamericana:** implementamos la red de tecnología en las Torres 1, 2, 3, 4 y 7 de la Villa Panamericana, con el fin de que cuenten con todo lo necesario para funcionar como un hospital de emergencia para pacientes de coronavirus. Además, instalamos 611 puntos de conexión de Movistar TV en el local, cuyo servicio fue otorgado de manera gratuita durante el periodo de emergencia.

Además, ampliamos la capacidad de la línea de atención masiva 113 del Ministerio de Salud, y de la línea de soporte 107, incrementando la capacidad de 1,000 a 80,000 llamadas diarias.

- **Acceso libre a páginas del MINEDU:** Junto con el MINEDU pusimos a disposición de alumnos de secundaria contenidos educativos a través de la plataforma de *videostreaming* Movistar Play. Además, Movistar Plus cedió ocho horas de contenidos para las plataformas del Instituto Nacional de Radios y Televisión del Perú (IRTP). Finalmente, brindamos acceso gratuito a la web "Aprendo en Casa" del MINEDU.

- **Casa de la Mujer:** Como respuesta al incremento del 81% de la violencia hacia la mujer en casos de aislamiento social, apoyamos a la Fundación Lima en la implementación de la segunda Casa de La Mujer, un lugar seguro para mujeres y sus hijos e hijas, en situaciones vulnerables. Se hizo entrega de equipamiento de servicios de internet y televisión con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las residentes de la casa y mantenerlas más conectadas.



- **Conectividad:** Realizamos la conexión de internet sin costo de 48 centros de salud distribuidos en las diferentes provincias de las regiones de Cajamarca y Ayacucho. Esto formó parte de la iniciativa aprobada por el Gobierno que permite la asignación temporal de espectro para la mejora de la calidad del servicio móvil, bajo compromisos de conectividad en hospitales y puestos de salud.
- **Despliegue rural IPT:** durante 2020, mantuvimos el despliegue de conectividad en localidades rurales del país. A través de IPT, se ha logrado conectar a alrededor de 2 millones de peruanos en cerca de 12,000 centros poblados de costa, sierra y selva.

1.2. Variables significativas 2020

Ingresos operativos

El año se ha presentado poco auspicioso para la economía peruana debido a los problemas de la pandemia a nivel mundial y los problemas políticos internos. A nivel del sector telecomunicación, se intensificó la competencia entre las empresas operadoras por la mejora de los servicios y precios a los clientes. Estos, entre otros factores, motivaron a que Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, Telefónica del Perú) presente menores ingresos respecto del 2019.

INGRESOS (EN MILLONES DE SOLES)



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2020

Distribución de ingresos

A partir del presente año, los ingresos se dividen en Ingresos Fijos (IF) e Ingresos Móviles (IM). Los mayores ingresos de Telefónica del Perú provienen de telefonía fija (53.8%), impulsado por los servicios de Voz, Banda Ancha y TV. Respecto de los ingresos provenientes del negocio de telefonía móvil (46.2%), los servicios de postpago y terminales son las principales palancas.



- IF Ingresos por servicios (voz+BA+TV)
- IF Equipos (voz+BA+TV)
- IM Mayoristas
- IF Datos+TI
- IM Postpago
- IM Otros ingresos móviles
- IF Mayoristas
- IM Terminales (Captación + Fidelización)
- IF Otros ingresos fija
- IM Prepago

Posición financiera

El total de activos de Telefónica del Perú, al cierre de 2020, ascendió a S/ 13,675 MM en comparación de S/ 15,412 MM registrados en 2019. La variación se explica por una reducción en las cuentas por cobrar comerciales, el activo fijo y el saldo de caja. El total de pasivos alcanzó S/ 9,614 MM frente a S/ 10,661 MM, al cierre del año anterior. La reducción fue, principalmente, resultado de menores cuentas por pagar comerciales y pasivos financieros.

Asimismo, el patrimonio alcanzó la cifra de S/ 4,061 MM. La variación en el patrimonio, respecto del periodo

anterior, es explicada, principalmente, por los resultados obtenidos en el 2020.

Balance General

	2019	2020	Var %
Total activos (S/ millones)	15,412	13,675	-11.27%
Total pasivos (S/ millones)	10,661	9,614	-9.82%
Patrimonio (S/ millones)	4,751	4,061	-14.52%
Número de acciones	3,344	3,344	0.0%

Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2020

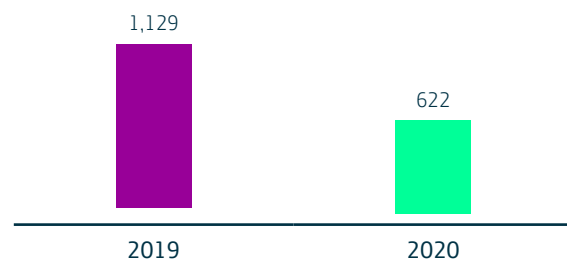
Inversiones

En el 2020, hemos invertido un total de S/622 MM. Este año, las inversiones en la red fija se han orientado a garantizar la sostenibilidad del tráfico. Asimismo, hemos realizado mejoras asociadas a la calidad de la red de la tecnología HFC. También, hemos tenido un despliegue de tecnología FTTH, el cual se ha enfocado en nuevos edificios y algunos megaproyectos, alcanzando +800 mil hogares pasados. Las inversiones móviles se han concentrado en el incremento de capacidad, con lo cual se ha podido responder al crecimiento natural del tráfico y la mejora en la oferta comercial. Continuamos con el enfoque en la digitalización, mejora de procesos asociados a la atención de averías y el desarrollo de la autogestión de los clientes, a través de la web y la aplicación.

Distribución de inversiones (En millones de soles)

	2019	2020
Actualización 2G + 3G	6	1
Expansión 4G LTE	269	95
Licencia 4G LTE	0	0
Datos e Internet	470	268
Red de telefonía local	94	81
Sistemas y desarrollos	87	62
Otros	203	115
Total	1,129	622

VOLUMEN DE INVERSIONES
(EN MILLONES DE SOLES)



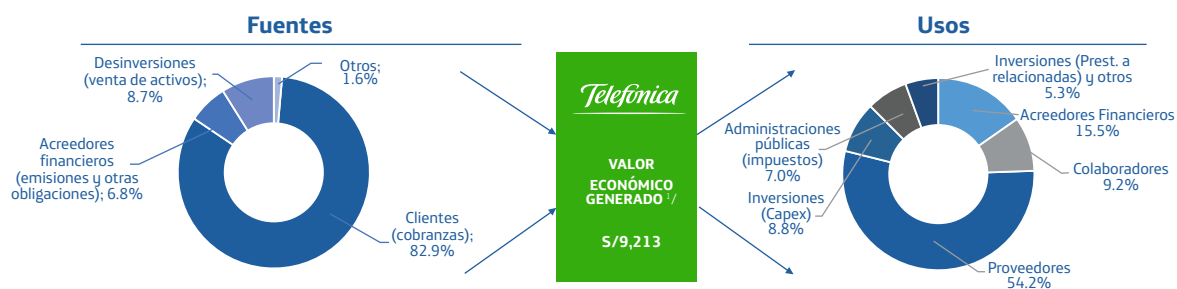
Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. 2020

Motor de progreso

Flujo de caja

En el 2020, Telefónica del Perú continuó con su misión de generar valor a los grupos de interés con los que se relaciona, liderando la transformación digital del país.

Los cobros del año ascendieron a S/ 9,213 millones, de los cuales el 82.9% provino de los clientes. De esta cantidad, S/ 5,812 millones se destinaron al pago de proveedores, de los cuales S/ 814 MM fueron a inversiones (CAPEX). Además, se destinaron S/ 1,425 millones a acreedores financieros, S/ 644 millones a contribuciones al Estado y S/ 845 millones al pago de salarios y beneficios sociales.



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2020 – Estado de Flujos de Efectivo

1 Devengo de inversiones 2019 incluyendo Transferencia de planta

1.3. Estrategia y modelo de negocio

En el 2020 guiamos nuestra actuación bajo el programa global “Reconecta”, establecido por Telefónica S.A. para el periodo 2019-2021.

Estrategia Reconecta

Somos optimistas

Sabemos que la tecnología puede brindar la mejor experiencia tanto a nuestros clientes como a la sociedad; pero también somos conscientes de que esta revolución digital trae consigo incertidumbres que nos hacen preguntarnos por el papel de la misma en nuestras vidas.

En un momento en el que la tecnología está más presente que nunca, no podemos olvidar que las conexiones más importantes son las conexiones humanas.

Y es aquí donde entra la estrategia Reconecta, ofreciendo conexiones que unan a las personas en lugar de aislarlas, que las inviten a ser ellas mismas, a expresarse y a compartir. Conexiones que podamos controlar y que garanticen la seguridad, la integridad y dignidad todos; fomentando que personas, empresas y sociedad estén unidas para prosperar y disfrutar.

En ese sentido, nuestra misión se resume en

“Hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas”

Comprometidos con los **valores de la compañía:**

Somos abiertos:

- Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Somos un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.

Somos retadores:

- Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de las personas. Y no nos conformamos, estamos siempre dispuestos a cambiar para hacerlo mejor.

Somos confiables:

- Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad.

Nuestra fórmula para crecer

Sólo poniendo todo nuestro empeño en las personas, lograremos **crecer** de forma sostenible.

Por ello, tenemos nuestra fórmula: Si estamos **motivados** y somos **relevantes** para nuestros clientes, **creceremos** en ingresos; al crecer nuestros ingresos, somos capaces de devolver retornos a nuestros accionistas, garantizando la sostenibilidad de la empresa.

Grow (crecimiento) se consigue con **Motivación** y las cuatro **R's**:

$$\# G = M \cdot R^4$$

M#TIVATION

Equipos de trabajo motivados

La motivación del equipo es esencial, pues son centrales para lograr el crecimiento en las 4R's.

Mejorar nuestro entorno de trabajo: Promoviendo equipos con mayor capacidad de gestión y resolución de problemas.

Fomentar una Mentalidad de Crecimiento: Equipos que tengan como prioridad su crecimiento profesional y el desarrollo de la empresa.

RELEVANCE

Productos y servicios relevantes

La relevancia comienza con nuestros clientes; debemos **ofrecerles la mejor experiencia digital**, poniendo siempre la mejor tecnología a su servicio.

RETURNS

Retorno a los accionistas

A partir de nuestro crecimiento en ingresos y al aprovechar las oportunidades de la digitalización, podremos **aumentar los retornos a los accionistas y ser más relevantes para ellos**.

REVENUES

Crecimiento de Ingresos

Dar una propuesta de valor atractiva y relevante implicará **más clientes, más fieles y una relación más profunda con ellos**. Monetizando su consumo de productos y servicios, tanto propios como de terceros, podremos generar ingresos.

RESPONSIBILITY

Crecer de manera sostenida y responsable

Tenemos un **compromiso activo con las sociedades** donde opera la compañía, aumentando el papel proactivo en temas regulatorios, garantizando la inclusión digital y el respeto de los derechos digitales de los ciudadanos.

El cliente en el centro

A partir de la pandemia, el sector telecomunicaciones se vio particularmente afectado por el aumento de la demanda de datos y por la reducción de la cobranza. Sin embargo, como compañía, mantuvimos nuestro compromiso con la satisfacción de nuestros clientes, respondiendo con una estrategia alineada a nuestros pilares de gestión.

Este año nos demostró la importancia de una transformación digital para todos y todas. Por ello, buscamos asegurar el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo y, contribuir a la aceleración digital del país. Mantuvimos los esfuerzos enfocados en nuestra estrategia de cambio, basada en tres palancas clave: mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la oferta convergente, y acelerar la transformación y el plan de eficiencias.

TRES PALANCAS QUE GUÍAN LA RECUPERACIÓN FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA

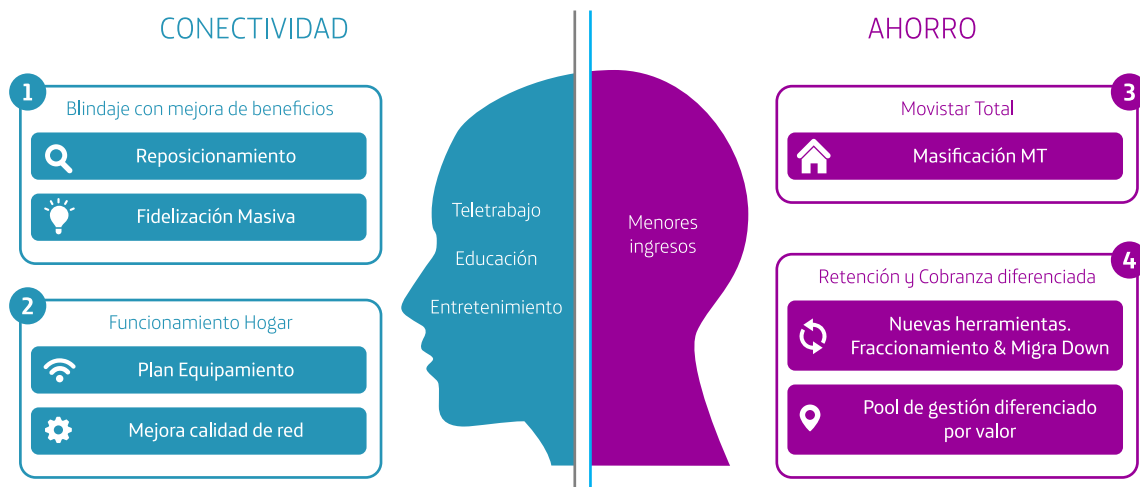
Experiencia Cliente	Oferta Convergente	Transformación y Eficiencias
» Cultura con prioridad en el cliente » Diseño de cada interacción de manera simple y sin esfuerzo para el cliente » Cumplimiento de la promesa al cliente » Mejora del funcionamiento	» Apuesta por una convergencia como palanca de fidelización y captura de clientes de valor » Lanzamiento de Movistar Total, uniendo los servicios fijo y móvil en un sola oferta » Transformación digital de las empresas en B2B	» Revisión de modelos operativos para generar una profunda transformación digital, » Simplificación, digitalización y robotización

1.4. Acelerando la transformación con oportunidades para todas/os

Este año, la pandemia de la COVID-19 ha tenido un muy fuerte impacto en las familias peruanas y la economía local. El Perú se convirtió rápidamente en uno de los países con mayores restricciones de movilización y, por ende, se despertó una gran y urgente necesidad de acelerar los procesos digitales.

El contexto cambió por completo nuestros paradigmas de trabajo y la forma de llevar la compañía. Fue necesario generar eficiencias para hacer posible un trabajo remoto adecuado tanto para nuestros colaboradores como para terceros y socios comerciales; así como utilizar de forma intensiva las tecnologías y promover una aceleración digital que permita la continuidad del negocio.

Frente a la coyuntura de emergencia, la estrategia de respuesta priorizó el bienestar de nuestros clientes y estuvo enfocada en el blindaje y retención de los mismos, poniendo en valor la conectividad y el ahorro.



Accesos de Telefónica del Perú 2020					
	Líneas móviles	TV paga	Líneas fijas	Accesos banda ancha	Total
2019 ¹	Prepago: 6,969,595	1,504,965	2,413,361	1,933,858	17,468,970
	Postpago: 4,920,809				
2020 ²	Prepago: 6,310,008	1,827,914	1,383,757	1,901,571	15,996,767
	Postpago: 4,573,517				

1 Información reportada por Telefónica del Perú S.A.A. a Telefónica S.A. a diciembre 2019. Pueden existir diferencias con respecto a las cifras reportadas a OSIPTEL.

2 Información reportada por Telefónica del Perú S.A.A. a Telefónica S.A. a diciembre 2020. Pueden existir diferencias con respecto a las cifras reportadas a OSIPTEL.

PANGEACO

En 2020, lanzamos PangeaCo S.A.C, una nueva empresa del Grupo Telefónica, que estará encargada de la expansión de la fibra óptica con el objetivo de llevar un Internet fijo de mayor velocidad a todas las regiones del país.

Esta nueva oportunidad de inversión, apuesta por la masificación de redes de alta velocidad fijas, permitiendo satisfacer las demandas que ha dejado la nueva normalidad. Los resultados que se esperan, tendrán un gran impacto en sectores clave como la teleeducación, telemedicina y productividad; tan importantes para el momento histórico que nos encontramos atravesando a razón de la emergencia sanitaria de la COVID-19.

Gracias a este esfuerzo, hoy, contamos con dos vehículos que apuntan a cerrar la brecha digital en el país. Por un lado, IPT, enfocado en conectar a comunidades andinas y centros poblados a partir del Internet móvil; y, por otro, PangeaCo, orientada a atender las necesidades de Internet fijo y que espera conectar a más de 4 millones de hogares peruanos.

1.4.1. Experiencia cliente

Los clientes son el centro de nuestras operaciones y decisiones. Por ello, nuestros objetivos se centran en brindarles la mejor conectividad y experiencia.

Este año, nos enfocamos en la solución de los dolores más básicos y estructurales de nuestros clientes, tales como el funcionamiento de los servicios fijo y móvil, los procesos de facturación y cobranzas o la reconstrucción y reestructuración de los canales de atención de acuerdo al contexto de la COVID-19.

Nuestro compromiso es elevar la calidad de la experiencia de nuestros clientes, mejorando cada día nuestros servicios y tomando en consideración el contexto local y mundial.

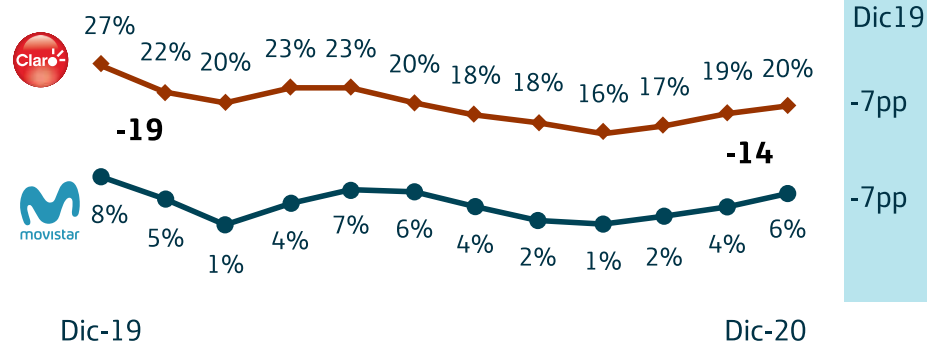
Postpago	- o 157 mil altas de actividad comercial por encima de los números antes de pandemia. - o 50 mil bajas menos por mes gracias a la nueva gestión comercial de cobranza y la gestión de blindaje y retención de portabilidad.
Portabilidad Postpago	- o Crecimiento significativo en la portabilidad postpago, principalmente, en las zonas de black y oro, con una ganancia neta de 44 mil clientes. - o Este crecimiento se dio también en Movistar Total, donde destacamos 8 mil clientes de ganancia neta.
Fija	- o Aumento de nuestras ventas a partir de nuestro contenido diferencial, mayor cobertura y nuevos índices de demanda. - o Altas de mejor calidad, con un nivel de no pago de primera factura de sólo 5% vs. 20% el 2019.
Prepago	- o Superamos los niveles previos a la pandemia apalancados en una propuesta de valor innovadora. - o Estrategia basada en conectar a nuestros clientes a través de la fidelización y promociones como "Triplika" y campañas en recargas digitales.

Net Promoter Score (NPS)

El 2020 fue un año atípico, la COVID-19 hizo que la capacidad de atención disminuya y cambie drásticamente, de atención presencial a atención remota. Desde el 4Q20, se logra una mejora de 5pp vs el 1Q a nivel país gracias a acciones implementadas.

En diciembre, se alcanzó 6% de nota mensual en NPS, después de la caída de 1% en septiembre.

Evolución NPS - Total Compañía



El plan se enfocó en fortalecer los canales digitales (WhatsApp, aplicaciones Movistar y Cognitivo) como las principales herramientas de autogestión.

Estrategia de beneficios en facturación y cobranzas

Al inicio de 2020, transformamos nuestro sistema de facturación y cobranza, priorizando la automatización con el objetivo de simplificar nuestros procesos y generar valor adicional a la compañía.

- **Recaudación por medios digitales:** fomento del recaudo vía aplicaciones de bancos y aplicación Mi Movistar.
 - o Incremento de 28% al 50% hacia fines de año
- **Afiliación a recibos digitales:** Afiliación de los clientes al envío digital del recibo para ambos segmentos B2C y B2B.
 - 93% de clientes en fija afiliados al recibo digital
 - Ahorro de 2.1MM en gastos de distribución
 - Reducción de llamadas a callcenter a causa de recibos en un 56%
- **Facturación electrónica:** implementación del proyecto de recibos electrónicos (SUNAT)
 - Primera empresa de telecomunicaciones en cumplir con la implementación del proyecto de facturación electrónica
- **Pago consolidado para clientes Movistar Total:** implementación del pago consolidado del recibo fijo y móvil de los clientes Movistar Total en todos los puntos de recaudación.
 - Mejora de la experiencia cliente en el pago
 - Reducción del gasto de comisión de recaudación

Además, el impacto de la COVID-19 deterioró, significativamente, los ratios de cobranzas para lo cual lanzamos un plan de acción con cuatro frentes:

Estrategia de cobranzas por cluster. Clusterizamos a los clientes según antigüedad y comportamiento de pago.	Degradación Durante los meses de cuarentena para los clientes con deuda y a los cuales no se les cortó el servicio.	Fraccionamiento Para el pago de sus servicios.	Gestión de recupero y retención del cliente, Como gestión agresiva que nos permitió duplicar la efectividad de cobranzas y reducir bajas.
--	---	--	---

Estos esfuerzos tuvieron como resultado una mejora en la experiencia al cliente, la cual se evidencia a partir de la reducción del churn (tasa de cancelación) y un ahorro significativo para la empresa en gastos de distribución y asociados a la atención telefónica al cliente.

Servicio técnico al cliente (STC)

En el contexto de la emergencia sanitaria, el trabajo el campo se vio impactado de forma significativa. Durante el periodo de aislamiento social, fue necesario reducir al máximo las visitas, ya que el personal asignado se encontraba, en su mayoría, dentro de algún grupo de riesgo. Por otro lado, nuestra actividad comercial se vio limitada en gran medida, especialmente, el servicio de instalación (altas), el cual fue duramente restringido hasta el 18 de mayo, fecha en la que se reinició la venta de servicios fijos con la aprobación de nuevos protocolos de salud y seguridad.

Para hacer frente a esta situación, fue necesario transformar nuestra operación de control a formato virtual o de comunicación con clientes para capturar información que nos permita asegurar la calidad de nuestros servicios. Para ello, implementamos el servicio de auto-instalación por parte del cliente, con el fin de mitigar el impacto económico y atender nuestras demandas comerciales en un contexto de aceleración digital sin precedentes

Por otro lado, para cumplir con los protocolos de seguridad exigidos, implementamos un plan de inspección preventivo de protocolo COVID-19 a nivel nacional a todas nuestras empresas colaboradoras. Esto nos permitió cumplir con todas las auditorías realizadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) con cero observaciones o recomendaciones.

Gestión comercial

Direccionamos a más de 2,000 asesores de ventas y posventas a gestiones prioritarias para la compañía, como la gestión de marketing, recargas o atención posventa. Además, nos enfocamos en el crecimiento del canal digital, donde trabajamos una estrategia 360°, promoviendo transacciones relevantes a partir de nuestros aplicativos móviles.

Logística

En el 2020, los esfuerzos realizados para la logística de materiales y equipos comerciales se enfocaron en 3 frentes principales.

- Optimizar el nivel de inventarios buscando una mejora importante en el flujo de caja sin impactar la actividad comercial.
- Buscar nuevas formas de acercarnos a nuestros clientes con opciones flexibles y eficientes
- Optimizar nuestros procesos a través de implementación de herramientas digitales que permitan mejorar la gestión a un mejor costo

A partir de la emergencia de la COVID-19, fue necesario modificar nuestros procedimientos para cuidar la seguridad de todos los participantes de la cadena logística, desde los proveedores hasta nuestros clientes internos y externos. El cumplimiento de los protocolos de sanidad significó un impacto en los costos asociados a los diferentes servicios, particularmente, en los que existe mayor interacción con los clientes, como son los servicios en casa del cliente.

Alianza con tiendas TAMBO

Generamos una alianza con la cadena de tiendas por conveniencia Tambo para la entrega de *SIMcards* en Lima. Esta le permitió al cliente la posibilidad de recoger su *SIMcard* en cualquiera de las tiendas Tambo disponibles y en el horario que mejor le acomode. Esta alternativa permitió llevar nuestros servicios más cerca de los clientes y generar ahorros para la compañía.

Nuestra identidad

Este año, desarrollamos nuestra estrategia de marca bajo el concepto de “La emoción nos une”, con el propósito de conectar a más peruanos con los que los emociona.

Este concepto se creó a partir de los valores de empatía, compromiso y pasión, además de regirse en los pilares de identidad, que incluye el aspecto regional, inclusión y la fidelización, que abarca la convergencia y la experiencia cliente.

Nuestro indicador más importante para medir el posicionamiento e impacto de marca es el **Brand Power**, que es una herramienta global que compone de 3 ejes claves: diferenciación, notoriedad y relevancia. En 2020, cerramos el año con un 30.5% de **Brand Power**.



1.4.2. Oferta Convergente

Continuamos firmes con nuestro objetivo de preparar, diseñar y lanzar al mercado productos y servicios que representen una oferta competitiva y diferencial para las distintas necesidades de nuestros clientes.

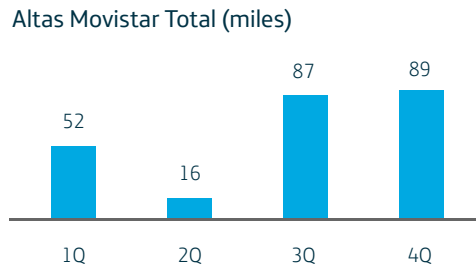
Para el 2020, nuestro atributo diferenciador fue el impulso de la digitalización. Para lograr el crecimiento en el canal digital trabajamos en una estrategia 360°, orientada a capitalizar todos nuestros contactos digitales y personalizando la oferta según estadio del cliente.

Medios digitales	
	Online Pauta digital
	Phoenix Link personalizado
	Apps transaccionales Opción directa / Banner
	Apps Play y Prix Banner
	Medios escritos Cross con link genérico
	Offline (totem, recibo, etc.) Código QR

Movistar Total

El proyecto Movistar Total surgió durante el 2019 como un nuevo producto que une los servicios fijo y móvil en una sola oferta conjunta. Su objetivo es asegurar que nuestros clientes cuenten con la mejor oferta de valor del mercado, con descuentos exclusivos en sus servicios, renovación de equipos con ofertas exclusivas, atención preferencial, entre otros beneficios.

Este año, apostamos por la masificación de Movistar Total, enfocados en el beneficio del ahorro. Gracias a ello, hemos duplicado las ventas de este servicio en comparación a los números previos a la emergencia sanitaria de la COVID-19



La actividad comercial de Movistar Total ha sido ardua y constante, lo que nos ha permitido cerrar el 2020 con 366,000 clientes suscritos.

En relación a nuestras estadísticas, hemos tenido un incremento significativo en el *Average Revenue Per Account* (ARPA). Por otro lado, el *churn* de clientes Movistar Total mejora considerablemente, siendo menos de la mitad que el *churn* correspondiente a clientes del servicio fijo y la tercera parte del servicio móvil.

Clientes B2B: Empresas y Negocios

Buscamos ser aliados tecnológicos en la transformación digital de las empresas e instituciones públicas, brindándoles soluciones integrales e innovadoras, que les permitan funcionar de manera ágil y eficiente.

Desde el inicio de la crisis sanitaria, acompañamos a nuestros clientes en su transición hacia un contexto no presencial. Nos adaptamos rápidamente a los nuevos requerimientos del mercado con una oferta apalancada en servicios digitales que permitan a las empresas continuar sus actividades de manera segura. Esto ha requerido que aceleremos la transformación de nuestros propios procesos, lo cual implica mantener la actividad comercial y la cercanía con nuestros grandes clientes, optimizando los canales digitales.

Contamos con un amplio portafolio de soluciones avanzadas de conectividad y servicios digitales:

- **Educación:** Durante el 2020, hicimos posible que las instituciones de educación superior puedan continuar sus actividades, implementando rápidamente soluciones para educación a distancia, desde cualquier lugar, momento y dispositivo. Para ello, llevamos conectividad hasta los hogares de docentes, estudiantes y trabajadores, poniendo a su disposición recursos tecnológicos. Esto sumado a la oferta de cursos y programas a distancia, mediante la virtualización de contenidos y desarrollo de plataformas de *e-learning*.
- **Minería:** Acompañamos a las empresas mineras en la reactivación de sus operaciones de manera segura brindando soluciones para prevenir el contagio entre los colaboradores, tales como cámaras termográficas y dispositivos de alerta de proximidad.
- **Conectividad LTE:** Solución específicamente diseñada para interconectar todos los dispositivos inteligentes en una mina, impulsando la evolución del sector minero hacia un modelo intensivo de automatización.

- **Entidades Financieras:** Implementamos soluciones de conectividad para el trabajo remoto de ejecutivos y agentes de *Call Center* bancarios, asegurando la continuidad del servicio de los bancos y sus centros de atención al cliente, ofreciéndoles conexión segura desde sus casas hasta el *Data Center* del banco.
- **Software Defined WAN (SDWAN):** Nuestra solución SDWAN (red privada virtual definida por software), proporciona una arquitectura WAN en la nube que permite la conexión y gestión de sedes remotas de manera más fácil y rápida desde una plataforma centralizada. Esto permite:
 - Mayor agilidad en la red.
 - Fácil incorporación de servicios complementarios como Seguridad, Servicios *Cloud* o cualquier otra función de red virtual.
- **Ciberseguridad:** Este año anunciamos la creación ElevenPaths Perú, una división especializada en ciberseguridad orientada a investigar y combatir los delitos informáticos, con el respaldo de las capacidades globales del Grupo Telefónica. A su vez, esta solución pertenece al holding Telefónica Tech, enfocada en ofrecer los servicios digitales B2B y las mejores soluciones tecnológicas del mercado a clientes corporativos e institucionales.
- **IoT y Big Data:** Impulsamos KITE, una plataforma de gestión de *simcards* globales que ofrece eficiencia operativa y de costos. Esta solución controla y mejora las operaciones de seguridad y conectividad, ofreciendo paneles con indicadores relevantes para el negocio.
 - Gestión de Flotas: proporciona información en tiempo real de los vehículos de una empresa. Las empresas que la emplean han registrado reducciones de hasta el 25% en el tiempo que las unidades permanecen encendidas sin moverse, y un ahorro del 15%, en gastos de combustible.

Pequeñas y medianas empresas: alianza con PRODUCE

Durante 2020, acompañamos a más de 16,000 pymes en su proceso de transformación digital.

Ante el impacto económico de la COVID-19, las pymes peruanas se vieron obligadas a reinventar sus modelos de negocio y su forma de trabajar, lo que llevó a acelerar la adopción de soluciones, tecnológicas e innovadoras, que les permitieran seguir operando en un mercado más digital y competitivo.

Además de herramientas de trabajo colaborativo y de ofimática en la nube, pusimos a su disposición Movistar Marketplace, una plataforma web que permite a las pymes acceder a un ecosistema digital de 24 soluciones, tales como "Tu Tienda Online" (*e-commerce*) y "Factura al Toke" (factura electrónica), en conjunto con el *hub* de innovación Wayra.

Finalmente, en el mes de noviembre, nos aliamos con el Ministerio de la Producción (Produce), a través del programa 'Tu Empresa'. Esta alianza tiene como objetivo apoyar la transformación digital de las PYMES y así contribuir con la reactivación de sus operaciones tras el impacto económico causado por la pandemia de la COVID-19. Para ello, los empresarios y empresarias podrán acceder a beneficios y descuentos especiales en las soluciones digitales de la plataforma Movistar Marketplace, que les permitirán ingresar a la economía digital para hacer crecer su negocio en un mercado cada día más competitivo.

1.4.3. Eficiencias

Durante el 2020, fue necesario dirigir esfuerzos para lograr eficiencias ajustadas a las nuevas necesidades de los clientes y el negocio.

Nos enfrentamos al reto de operar nuestra red de manera 100% remota. Esto implicó responder al cambio en los patrones de consumo de la red y adecuar muy rápidamente todos nuestros sistemas, especialmente, los comerciales, a las condiciones impuestas por la pandemia, logrando mantener la operación de la compañía. Todo ello bajo condiciones de ajustes en presupuestos que nos obligaron a reforzar nuestros planes de eficiencia en inversión y gasto.

Continuidad del negocio

La gestión de continuidad de negocio es, hoy más que nunca, de vital importancia para la compañía. Esta tiene como premisa principal velar por la vida de nuestros colaboradores y la continuidad de los servicios críticos para minimizar el impacto a los clientes.

Este año, se puso en marcha a todo nivel la ejecución del **Plan de Continuidad de Negocio de Pandemia**, el cual logró mantener la operación y el negocio, gracias a la preparación oportuna de nuestros equipos, procesos y servicios. Los sistemas activados incluyeron la gestión de continuidad de negocio, del segmento Empresas y de Cable TV (*media networks*).

A pesar a las restricciones y limitaciones derivadas de la COVID-19, se continuó el monitoreo de los accesos a los locales atendidos y no atendidos de la compañía a través del Centro de Control de Seguridad Integral y el Servicio de Vigilancia, garantizando el normal desarrollo de las operaciones técnicas, administrativas y comerciales de las unidades de negocio y sus empresas colaboradoras.

En el presupuesto de inversión, a través de las renegociaciones con los principales vendedores, logramos importantes eficiencias que impactaron en aproximadamente S/43MM del presupuesto. Además, se recurrió a la internalización de trabajos en los despliegues de las diferentes capas de la red y en sistemas.

Por otro lado, logramos consolidar un plan de eficiencias de S/ 156MM, gracias a la gestión de todas las áreas operativas, a través de la renegociación de grandes contratos (salida internacional, FLM, entre otros), y la reingeniería de las operaciones de red y sistemas para terminar contrataciones y realizar internalizaciones de trabajos.

Finalmente, se realizó el uso de activos de arquitectura digital: medido desde dos ámbitos, la construcción de activos, que, a la fecha, acumulan más de 175 y el uso de estos en los *squads*.

Redes Fijas

En la red fija se desplegaron 30,480 unidades inmobiliarias pensadas en la atención de clientes residenciales en casas, edificios nuevos y megaproyectos. Esto a razón del incremento en la demanda de Internet y cable en los hogares. Además, este año se han construido 690 proyectos especiales de fibra óptica respondiendo a la misma necesidad.

Por otro lado, desplegamos un monitoreo constante del incremento de tráfico no previsible por el contexto de pandemia en los servicios de Internet, evitando la saturación de las redes. Se realizaron ampliaciones de portadoras en el 49% de la planta obteniéndose 20% de capacidad adicional para soportar el incremento de tráfico por el confinamiento y nuevos patrones de uso. Además, incrementamos la capacidad de retención local del tráfico de Netflix, Facebook, Youtube y Akamai, permitiendo que más clientes puedan visualizar contenido en FullHD y 4K.

Red Móvil

Con respecto a la red móvil, se canalizaron esfuerzos para aumentar la capacidad en la red 4G dentro de todo Lima y las principales ciudades de provincias. Para ello, se realizó el apagado de la red 2G y 3G en 1900 sin degradar la calidad. Además, se realizó la habilitación de 26 estaciones base y la construcción de 41 soluciones móviles para clientes B2B y negocios.

Por otro lado, se llevó a cabo una priorización de acciones para cubrir el tráfico proyectado móvil con un presupuesto de inversión retado en un 63%, basándonos en KPIs de red, comerciales y Net Promoter Score (NPS)

Finalmente, se implementó la compartición de infraestructura de celdas 3G y 4G, entre Movistar y Entel, lo cual nos permitió aumentar la cobertura de 173 nuevas celdas en 3G y 173 nuevas celdas 4G.

Digitalización y sistemas

Nos enfocamos en acelerar la transformación digital para poner en manos de los clientes herramientas y procesos para su autogestión.

- La cantidad de clientes que nos contactan sólo por medios digitales creció en 190pp
- El monto recaudado de nuestras APP's creció en casi 700% y la cantidad de recibos pagados en 460%
- Se logró migrar el 100% del tráfico de llamadas de Atención Fija hacia una asesora virtual en Lenguaje Natural, mejorando el indicador de NPS.
- Se implementaron canales de atención escritos y remotos: Whatsapp, *callcenters* remotos, etc.

Seguridad Corporativa

Las actividades de seguridad, tanto digitales como operativas, tuvieron que adaptarse al contexto de la COVID-19, adaptando su desarrollo a las normas de prevención dispuestas por el Gobierno y la compañía con la finalidad de salvaguardar la salud de los clientes y colaboradores. Esto implicó la implementación de nuevos controles de seguridad e instauración de nuevos protocolos, en coordinación con otras áreas de la empresa.

Respecto a la seguridad digital, durante las primeras semanas de confinamiento, la prioridad fue la entrega de accesos para los colaboradores y la creación de nuevos perfiles de accesos para las diferentes áreas de la compañía. También, se diseñaron nuevas arquitecturas seguras para los accesos remotos en los *callcenter* y la restricción de los accesos a las tiendas. En total, se habilitaron más de 1,200 accesos remotos a los *callcenter* y la implementación del canal de cobranza con nuevos tipos de acceso seguros (1000 usuarios).

Prevención del Fraude

Considerando el impacto por cuarentena y cierre de los canales comerciales, los procesos de soporte interno se adecuaron a fin de sostener el nuevo modelo de atención comercial virtual mediante el trabajo remoto. Ante el cierre temporal de la venta y el crecimiento de la demanda del servicio de Internet en el hogar, se incrementó la oferta de productos en el mercado informal, lo cual exigió potenciar los procesos internos para prevenir los impactos en fraude.

Este año destaca la reducción de los costos de reposición de cable de cobre por cortes y hurtos en 60% con respecto del año anterior. Además, se realizó una verificación de 4,500 postes en el distrito de La Molina, donde diversos operadores no autorizados hicieron uso indebido de los postes para el tendido de infraestructura y fibra óptica.

La implementación de nuevas mejoras en los procesos de identificación de escenarios de fraude en los sistemas comerciales de fija y móvil, evidenciaron una reducción del 15% del impacto de fraude gestionado.



Somos un Negocio Responsable

2

2. Somos un Negocio Responsable

- » 2.1. Enfoque de Negocio Responsable
- » 2.2. Nuestro equipo marca la diferencia
- » 2.3. Diversidad
- » 2.4. Integridad y Cumplimiento
- » 2.5. Enfoque de Derechos Humanos
- » 2.6. Un entorno digital seguro
- » 2.7. Inclusión Digital Rural
- » 2.8. Gestión Ambiental
- » 2.9. Cadena de Suministro
- » 2.10. Fundación Telefónica

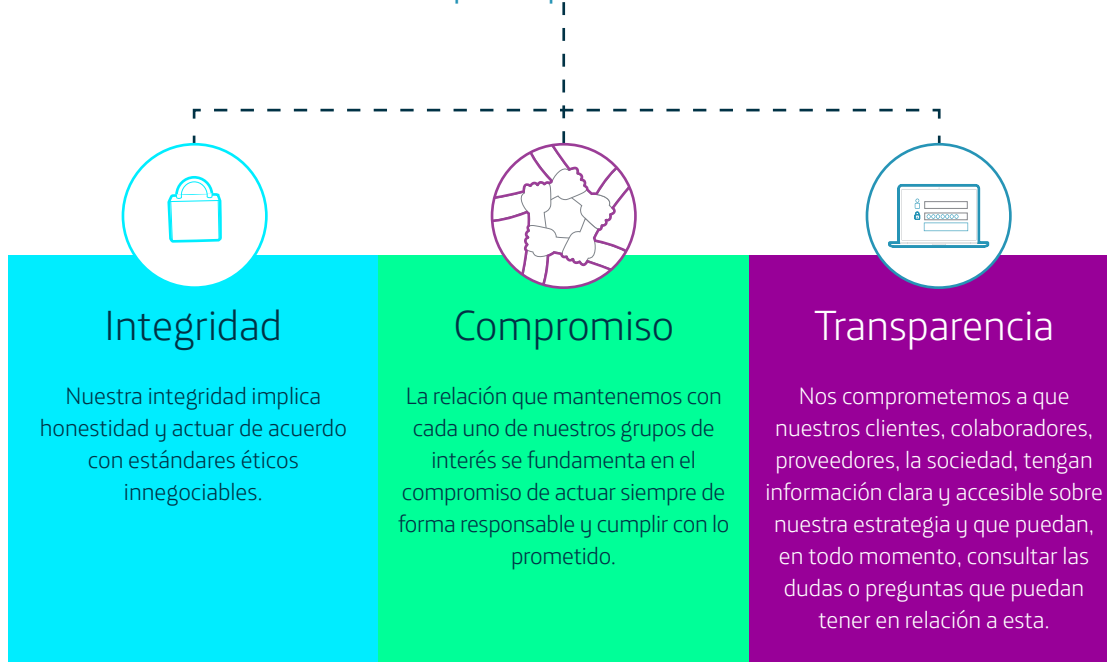


2.1. Enfoque de negocio responsable

Trabajamos por ser un negocio responsable cercano a sus grupos de interés, proactivo en temas regulatorios y dispuesto a garantizar la inclusión digital y el respeto de los derechos digitales de los ciudadanos. Queremos ser una empresa en la que el cliente, el colaborador, el proveedor y la sociedad puedan confiar.

Los principios de negocio responsable recogen las directrices que seguimos en todo lo que hacemos. Son el código, normas y comportamientos que deben regir nuestro actuar en las actividades diarias, tanto de forma individual como en equipo.

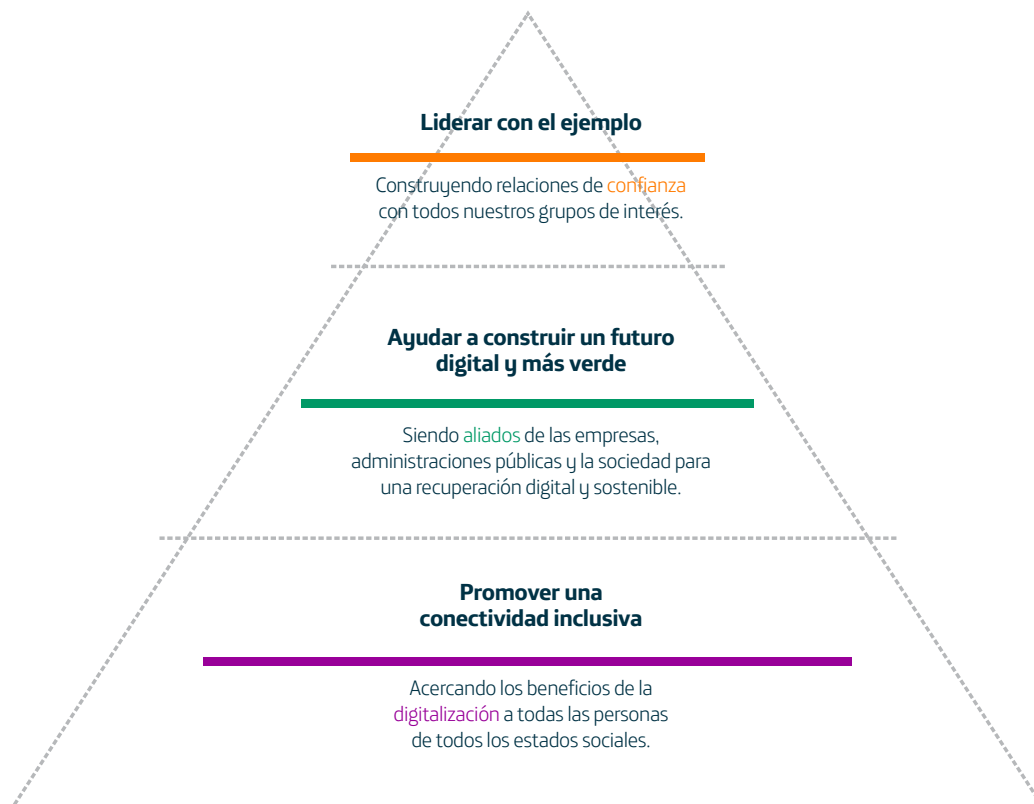
Tres principios básicos



2.1.1. Plan de Negocio Responsable

Para asegurar que nuestros principios de negocio responsable sean un hilo conductor en todo lo que hacemos, incorporamos la sostenibilidad a nuestra estructura de gobernanza y a nuestros indicadores. Esta estrategia se plasma en un Plan de negocio responsable (PNR), transversal y alineado con los objetivos estratégicos del negocio.

El PNR de Telefónica Hispanoamérica se sustenta en tres pilares en los que la base es conectividad inclusiva.



El seguimiento de este plan está a cargo de la Oficina de Negocio Responsable (ONR) que reúne a las áreas de Cumplimiento, Secretaría General, Recursos Humanos, Auditoría Interna y Asuntos Públicos.

El PNR se basa en un análisis de nuestro mapa de riesgos, de las expectativas de nuestros clientes, colaboradores, inversores, proveedores y sociedad.

Las iniciativas que lo integran abordan los hitos del negocio responsable del plan global de la compañía.

Equity Story



CRECIMIENTO



EFICIENCIA



CONFIANZA

Pilares Estratégicos de sostenibilidad HISPAM

Promover una conectividad inclusiva



Ayudar a construir un futuro digital y más verde



Liderar con el ejemplo

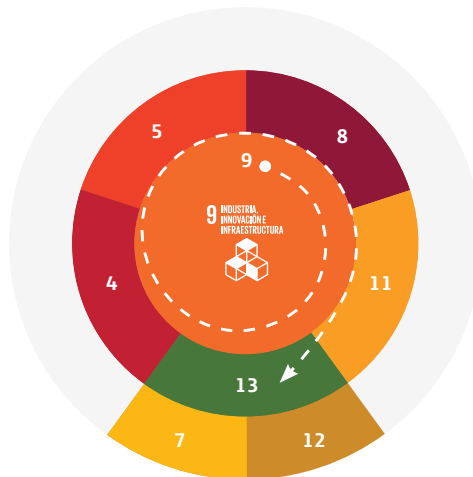


Objetivos de Desarrollo Sostenible ONU



Fuente: Telefónica Hispam.

El PNR de Telefónica del Perú, además de priorizar los hitos antes mencionados, contribuye con 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 16 de sus metas.



Impulsamos la conectividad global y accesible.



Democratizamos la educación para los niños y niñas de todo el mundo, tomando la tecnología como palanca de cambio.



Contribuimos a alcanzar la igualdad de género y promovemos el uso de la tecnología para impulsar el empoderamiento femenino.



Contribuimos a generar empleo y crecimiento económico en los mercados donde tenemos presencia.



Incentivamos el uso y desarrollo sostenible de servicios inteligentes para comunidades.



Combatimos el cambio climático, impulsamos el uso de energías renovables y la economía circular.



2.2. Nuestro equipo marca la diferencia

La pandemia nos ha permitido reafirmar que nuestros colaboradores son el eje central nuestra compañía. Por ello este año pusimos énfasis en el crecimiento, desarrollo y bienestar de nuestro, invitando a toda la compañía a vivir nuestro ADN Movistar. Este ADN nos permite transformarnos constantemente:

- Incorporamos nuevos hábitos y estamos dispuestos a pensar fuera de la caja.
- Confiamos unos en los otros, colaborando y cuidándonos entre todos.
- Tenemos *accountability*, cumpliendo y haciéndonos cargo de todos nuestros procesos, responsabilidades y compromisos.
- Somos simples, dejando de hacer aquello que no agrega valor.
- Tenemos pasión, dando siempre lo mejor de nosotros y dejándolo todo en la cancha.



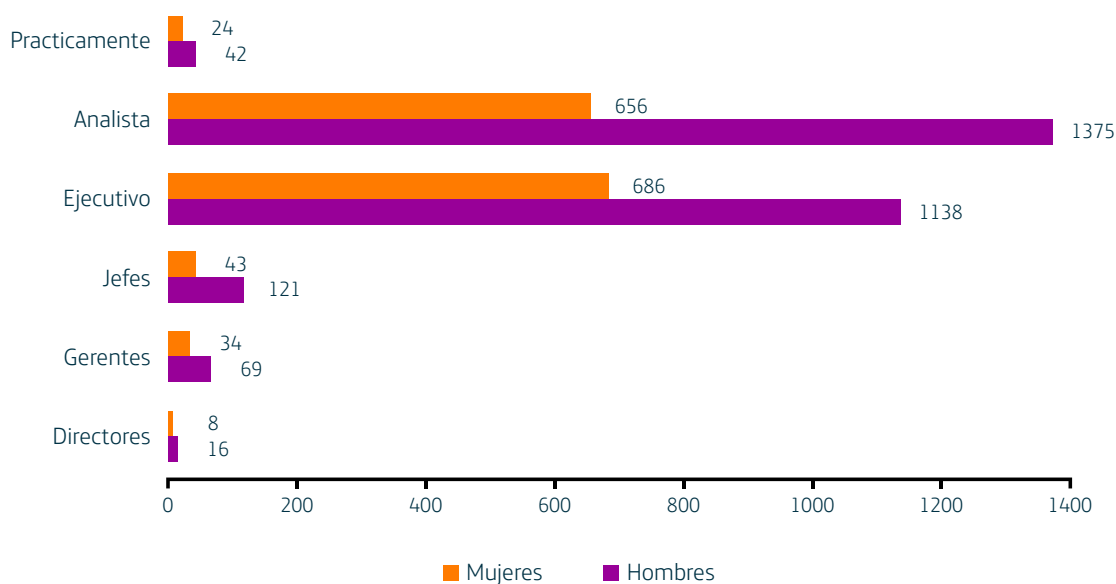
2.2.1 Nuestros colaboradores

Nuestro equipo realmente marca la diferencia. Por ello, nos enfocamos en maximizar el potencial de todos nuestros colaboradores a partir de nuestra cultura y valores.

Al fin del año 2020, el equipo de Telefónica del Perú está conformado por 4,165 colaboradores.

Generales	2019		2020	
	Total	%	Total	%
Total plantilla física	4,522	100%	4,146	100%
• Hombres	2,963	66%	2,719	66%
• Mujeres	1,559	34%	1,427	34%
Empleados con reducción de jornada	0	0%	0	0%
Empleados con convenio negociado	2,007	44%	1,927	46%
Número de funcionarios	508	11%	419	10%
Número de empleados	3,918	87%	3,727	88%
Temporales	96	2%	66	2%
Permanentes	4,426	98%	4,146	98%
Número de teletrabajadores	0	0%	0	0%
Número de empleados con discapacidad	8	0.18%	8	0.19%
Tasa de rotación de empleados	12.12%		8.91%	
• Hombres	10.81%		9.28%	
• Mujeres	14.36%		8.21%	

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN EN EL 2020

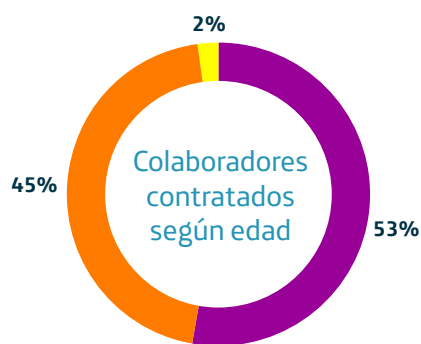


NÚMERO DE COLABORADORES POR GRUPO ETARIO Y TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL 2020

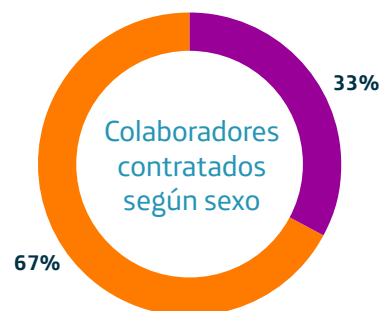
Funcionarios y colaboradores	Total	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Tiempo de permanencia
Directores	26		14	12	12.33
Gerentes	106		87	19	11.81
Jefes	166		156	10	11.81
Ejecutivo	1832	427	1335	70	7.39
Analista	2035	23	953	1059	24.58
Practicante	66	66			0.88
Total	4231	516	2545	1170	16.11

NÚMERO DE COLABORADORES QUE DEJARON EL EMPLEO Y NUEVOS COLABORADORES CONTRATADOS

Tipo	2019		2020	
	Nº	%	Nº	%
Colaboradores que dejaron su empleo (BAJAS)	1298	29%	403	8.91%
Nuevos colaboradores contratados (ALTAS)	283	6%	135	2.99%



■ Menores de 30 años
 ■ Mayores de 50 años
 ■ Entre 30 y 50 años



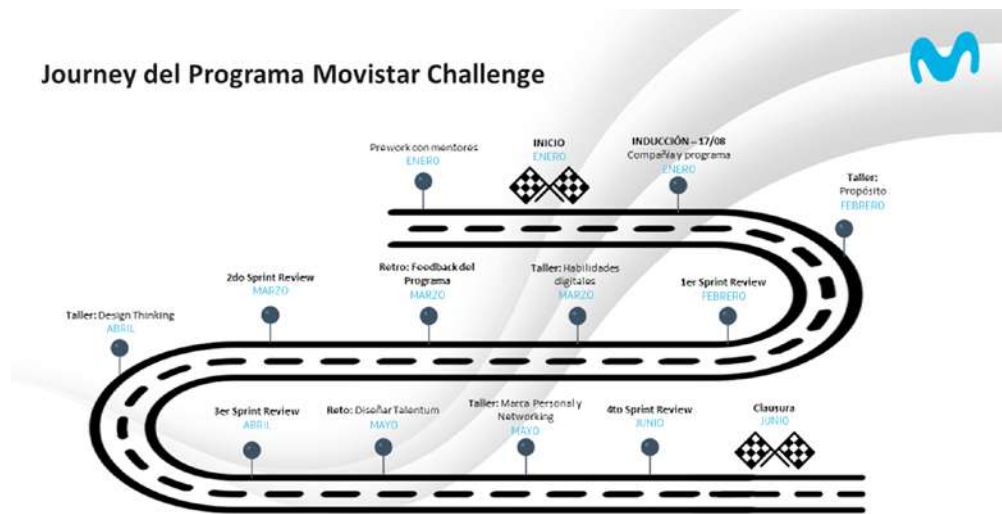
■ Mujeres
 ■ Hombres

2.2.2 Atracción del Talento

Hoy más que nunca el contexto nos reta a ser más ágiles en cada desafío que atravesamos. Sabemos que nuestro sector es dinámico y competitivo, lo que nos impulsa a apostar y desarrollar a nuestros colaboradores, así como mantenernos atractivos en el mercado laboral. Por ello, durante el 2020 trabajamos en diversas iniciativas para la atracción de talento:

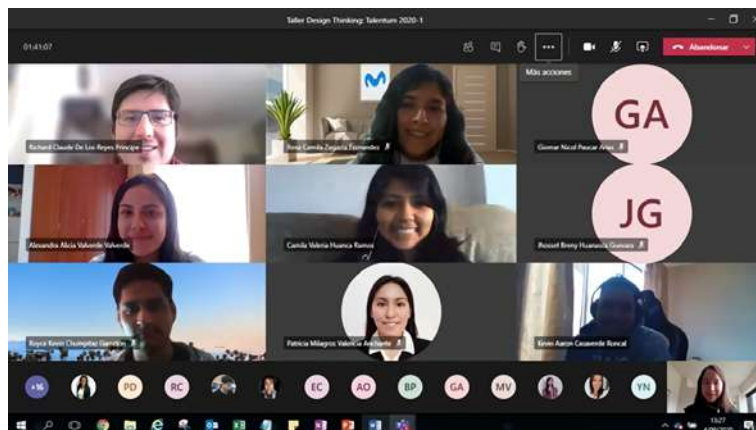
1. **Movistar Challenge 100% remoto:** Programa dirigido a estudiantes de universidades e institutos. Los *challengers* ingresan a practicar en proyectos de alto valor para la compañía y se les asigna un mentor, quien se encarga de desafiar constantemente su potencial

- 5,000 postulantes de todas partes del Perú



2. **Talentum:** Programa con foco en el desarrollo y crecimiento profesional de nuestros *Professional Trainees*, egresados con mínimo 2 años de experiencia laboral.

- + de 7,000 postulantes durante las 2 ediciones



3. **Talent Fest de Laboratoria:** A través de una *hackaton* de 5 días, el equipo de la Dirección de Personas Movistar, junto con las talentosas egresadas de Laboratoria, desarrollaron una solución digital para seguir brindando la mejor experiencia a nuestros colaboradores. Estos espacios nos permiten estar más cerca de los perfiles que la compañía necesita y a posicionar nuestra marca empleadora.
4. **Hackathon Movistar 2020:** Evento que convocó a la UTEC a resolver un problema real de nuestra Dirección de Servicio Técnico al Cliente.
 - + de 60 alumnos participantes
 - 3 grupos premiados por su innovación y gran capacidad de desarrollo.

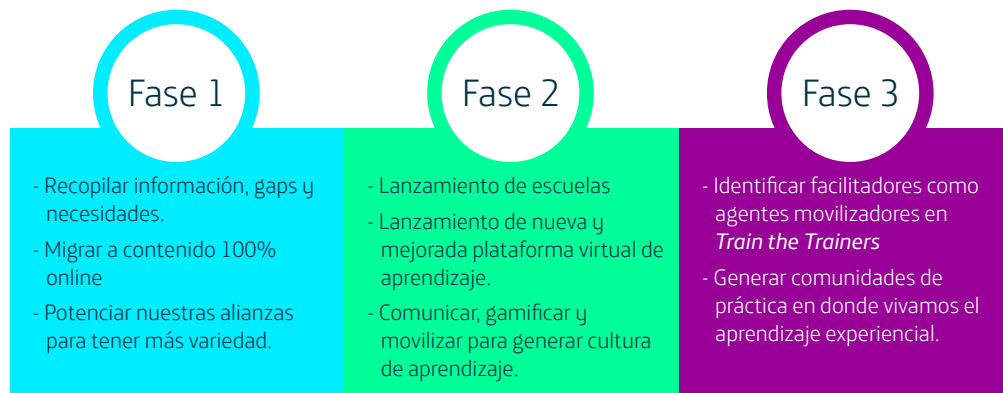
2.2.3 Capacitación

Nuestra estrategia de aprendizaje busca adaptar nuestro ADN al desarrollo de un mindset ágil y de crecimiento, que incorpore nuevas formas de trabajo, a través del pensamiento disruptivo. Pensando en el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, durante el 2020 lanzamos:

- **Escuela de Líderes:** Dirigida a todos los líderes que nos guían como ejes movilizadores del ADN de la compañía.
- **Escuela Movistar:** Dirigida a todos nuestros colaboradores.

A partir de la pandemia, fue necesario ajustar todos nuestros contenidos a espacios virtuales. Desde abril del 2020, nuestras escuelas virtuales han realizado más de 24 espacios formativos, entre cursos creados y diseñados 100% a la interna y cursos realizados otorgados a través de alianzas estratégicas.

La estrategia de aprendizaje cuenta con 3 fases:



A través de la metodología de trabajo "aula invertida", proponemos espacios asíncronos para iniciar a nuestros colaboradores en el contexto de las sesiones síncronas.

- **Previo entrenamiento:** Pre-work: lecturas, videos, microcápsulas
- **Durante el entrenamiento:** Teoría complementada con dinámicas y ejemplos de la gestión del día a día y casos de éxito
- **Post entrenamiento:** Gamificaciones, concursos, certificaciones.

Escuela de Líderes

Enfocamos el acompañamiento a nuestros líderes a través de 3 frentes:

- **Desarrollo:** Como punto de partida, realizamos un *assessment* a todos nuestros líderes, en el cual evaluamos los 7 momentos más relevantes en el *journey* Movistar de todo colaborador:



A raíz de los resultados, les brindamos herramientas como: Guía del líder, formato de plan de desarrollo individual, plan de aprendizaje, consultoría en metodologías ágiles y en liderazgo.

- **Formación:** Proponemos una oferta formativa bastante dinámica con el objetivo que tengan las opciones que necesiten para continuar potenciando su liderazgo:



- **Comunidad de líderes:** Generamos comunidad con nuestros líderes, a través del mailing "Boletín para escuela de Líderes" y la plataforma de Workplace.

Escuela Movistar

Este espacio de aprendizaje nace para desarrollar nuevas capacidades, potenciar sus skills y adaptar el ADN Movistar de nuestros equipos.



Los principales beneficios que nos brinda esta herramienta son:

- Cursos desarrollados internamente y también por nuestros **partners** aliados. Casi 1200 colaboradores vienen capacitándose y contamos con un 94% de satisfacción general en estos espacios.

- **Webinars** gratuitos de nuestros *partners*, así como los últimos eventos que realizamos internamente.
- Plataformas globales con las que contamos en capacitación y ponemos a disposición de nuestros colaboradores.
- Nuestros convenios y descuentos más relevantes.

Además, nuestros colaboradores podrán ver los cursos de mayor tendencia en el mercado y en la compañía:



Nuestro sistema de RRHH

Success Factors, nuestro sistema de RRHH, le permite al colaborador, en el módulo de aprendizaje, encontrar una amplia variedad de cursos de la oferta global y local que le ayudaran en sus labores cotidianas.



Inmersión en el mundo B2B

Learn 4 Sales, plataforma de capacitación y certificación global de Telefónica dirigido para el segmento B2B, que les permitirá a los colaboradores consolidar su conocimiento sobre la red 2020, modelos de negocio y tecnología digital.



¡Aprende más de Big Data!

DatAcademy, plataforma de conocimiento y formación sobre Big Data y Cultura del Dato, que permitirá a los colaboradores desarrollar capacidades técnicas y analíticas, enfocadas en las áreas de negocio.



Aprende inglés

Dexway, plataforma virtual que les permitirá a nuestros colaboradores aprender inglés, está a libre disposición de todos los colaboradores.

Finalmente, con nuestros equipos dinamizamos a través de boletines quincenales y el Workplace #ADNMovistar en donde les dejamos retos, concursos, para que sigan ganando más posibilidades de llevar cursos con nuestros aliados.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL

Funcionarios y colaboradores	2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores VP	1,568	1,072	496	47.33	36.33	11
Directores	248	176	72	132.5	50.5	82
Gerentes	952	680	272	2,318.82	1,675.36	643.46
Jefes	1,568	1,072	496	3,078.18	2,157.41	920.77
Ejecutivo	11,976	7,288	4,688	38,532.21	22,990.33	15,541.88
Analista	1,360	784	576	13,677.45	8,994.20	4,683.25
Practicante	16,104	10,000	6,104	451.69	250.22	201.47
Total de horas	1,568	1,072	496	58,238.18	36,154.35	22,083.83

2.2.4. Fidelización del Talento

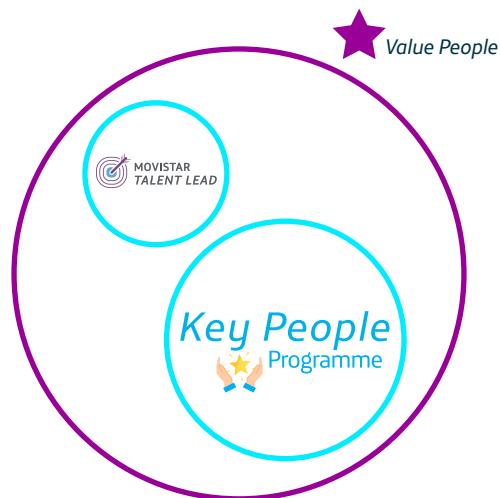
Los mercados actuales y la competencia son cada vez más agresivos laboralmente, para nosotros es importante mantener fidelizados a nuestros talentos, quienes por sus habilidades poco comunes y conocimientos valiosos son sumamente valorados. Por ello, enfocados en la sostenibilidad del negocio, hemos incorporado una herramienta de identificación de personas de valor de la compañía denominada **Value People**, herramienta que nos permite planificar estratégicamente a los equipos.

Para la identificación de este colectivo, utilizamos los siguientes criterios:

- Personas que tengan un buen desempeño sostenido en el tiempo.
- Habilidades del futuro:
 1. **Resolución de problemas:** Capacidad de preguntar correctamente, evaluar con criterio las mejores soluciones y formular acciones manejando los retos.
 2. **Adaptabilidad:** Capacidad de adaptarse rápidamente a diferentes ambientes y circunstancias, siendo resilientes.
 3. **Learning ability:** Facilidad de aprendizaje con agilidad mental estando en sintonía con la constante transformación.
- Conocimiento valioso: persona que ha desarrollado una alta especialización en un tema de impacto en el área / negocio.

De la herramienta de mapeo Value People, se desprenden nuestros programas de fidelización y retención de talento, con el objetivo de fortalecer los vínculos con nuestras personas de valor.

¿Cómo se estructuran nuestros programas bajo el paraguas de Value People?



Con una segmentación y oferta de valor diferenciada, desarrollamos 2 programas enfocados en nuestros talentos de la compañía:

Movistar Talent Lead

Programa de fidelización de talento que busca potenciar y acompañar el desarrollo de nuestros colaboradores en la compañía, así como reconocer su aporte al logro de los objetivos.

Key People Programme

Programa de retención de talento que busca desarrollar a nuestras personas de valor de la compañía, así como reconocer su aporte al logro de los objetivos.

2.2.5. Evaluación de Desempeño

La evaluación de desempeño tiene como objetivo principal el alineamiento y la valoración de los esfuerzos de nuestros colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

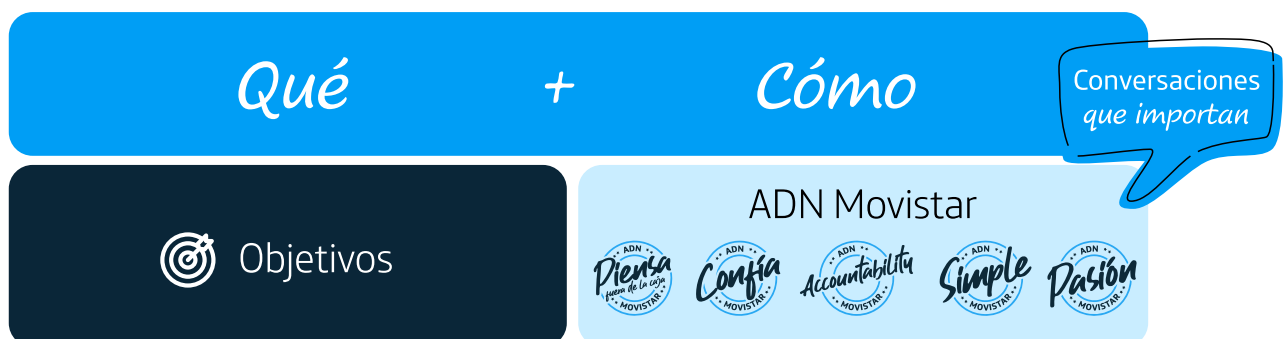
Los resultados de nuestro proceso de evaluación de desempeño nos permiten desplegar estrategias en otros procesos vinculados a la gestión de personas, tales como compensaciones, gestión del talento, aprendizaje, entre otros; a través de los cuales buscamos continuar potenciando la propuesta de valor de nuestros colaboradores y brindarles cada vez una mejor experiencia siendo parte de la familia Movistar.

En Movistar, la evaluación de desempeño forma parte del proceso anual de performance, el cual se compone de los siguientes pasos:

Paso 1 - Objetivos: Se establecen las prioridades estratégicas y principales objetivos de la compañía, para luego llevar a cabo el ejercicio de cascadeo hacia las distintas áreas. En esta etapa promovemos que nuestros colaboradores realicen la fijación de objetivos a través de la metodología SMART:

S	M	A	R	T
Específico Debe ser lo mas concreto y detallado posible.	Medible Bajo parámetros para cuantificar avance y logro	Alcanzable Reto ambicioso y posible de lograr.	Relevante Objetivos alineados al propósito y estrategia.	Tiempo Seguimiento con fechas para medir el logro del avance.

Paso 2 - Evaluación de desempeño: El proceso de evaluación de desempeño nos permite valorar en los colaboradores el cumplimiento de dos aspectos: el QUÉ, en el que se evalúa el cumplimiento de los objetivos y el CÓMO, en el que se analiza, en base a una metodología de evaluación por competencias, la valoración de los comportamientos compañía.



Paso 3 - Feedback: En nuestros espacios de “Conversaciones que Importan”, los líderes se reúnen con cada miembro del equipo para conversar acerca de su desempeño en el año, reconocerlos y motivarlos a realizar un plan de acción que les permita continuar potenciando sus habilidades a lo largo del año. Finalmente, les comentan su nota final de desempeño obtenida en la evaluación.

NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS

Funcionarios y colaboradores	2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores VP	-	-	-	-	-	-
Directores	34	24	10	24	16	8
Gerentes	114	80	34	103	69	34
Jefes	203	145	58	164	121	43
Ejecutivo	1898	1182	716	1824	1138	686
Analista	2130	1449	681	2031	1375	656
Total	4379	2880	1499	4146	2719	1427

2.2.6. Diversidad

Clima Laboral

En el 2020 nos enfocamos en promover iniciativas que nos permitan mantener el compromiso y la motivación de nuestros colaboradores, en medio de un contexto sumamente desafiante.

Nuestro principal objetivo es cuidar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y de sus familias. Para ello, este 2020 hemos venido desplegando las siguientes iniciativas que nos han permitido reafirmar nuestro compromiso con nuestros colaboradores:

- **#Cuidándonos:** En Movistar estamos comprometidos con la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Por ello, a lo largo del año hemos desplegado campañas dirigidas a toda la compañía con foco en los siguientes frentes:
 - Información preventiva y del cuidado de la salud
 - Cobertura y alcance de nuestra EPS
 - Campañas de vacunación
 - Ergonomía durante el trabajo remoto
 - Manejo emocional y cuidado de la salud mental
 - Nutrición y manejo de la ansiedad
- **#PréstamoDeSillas:** Este año hemos tenido al 95% de nuestros colaboradores trabajando de manera remota, razón por la cual, lanzamos la iniciativa de préstamo de sillas para llevar comodidad y ergonomía a los hogares de nuestros colaboradores, logrando impactar a más de 2,000 de ellos en Lima y Provincias.



- **#NavidadLlenaDeEmociones:** Llevamos la navidad a cada uno de los hogares de nuestros colaboradores
 - 4,200 canastas entregadas
 - 2,000 juguetes repartidos para los hijos de nuestros colaboradores

Beneficios Laborales

Nuestros colaboradores reciben distintos tipos de prestaciones y beneficios sociales acorde a Ley y por política de la organización. Respecto al primero, los beneficios incluyen asignaciones familiares, descanso semanal obligatorio y días de enfermedad. Respecto a la política interna, incluye sueldo vacacional, días de enfermedad y subsidio.

Conceptos de beneficios sociales de Ley para los colaboradores de Telefónica del Perú	
Asignación familiar	10% de la remuneración mínima vital (RMV) a los trabajadores con hijos menores de 18 años.
Descanso semanal obligatorio	De acuerdo con la jornada laboral de los colaboradores
Días de enfermedad	Son los días de ausencia laboral sustentados con descanso médico, certificados por personal calificado (médico) de alguna entidad de salud nacional o privada.
Sueldo vacacional	Pago del sueldo básico con el rubro vacaciones, se ganan 30 días al cumplirse un año de servicio en la empresa, además de cumplir el record vacacional.
Subsidio	Generado por enfermedad superado los 20 días de descanso médico.
Bonificación extraordinaria (Ley 30334)	9% aporte Essalud y 6.75% aporte EPS en favor del colaborador.

Total	2019				2020			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad	50	3.2%	82	2.8%	43	2.9%	46	1.6%

Relaciones Laborales

Nuestra gestión de las relaciones laborales tiene como objetivo procurar relaciones individuales y colectivas armoniosas, enmarcadas en el respeto y cordialidad, buscando que las mismas sean eficientes y sostenibles en el tiempo, para contribuir con la transformación de Movistar en el mercado.

Para lograr este objetivo, durante el 2020 se desplegaron iniciativas que fomentan la comunicación y la transformación digital para mantener espacios de acercamiento y fortalecimiento de las relaciones a nivel laboral y colectivo. Entre estas desatacan: capacitaciones, reuniones virtuales con los principales representantes sindicales, agendas laborales de revisión y tratamiento de casuísticas individuales y colectivas, entre otras.

Nuestra gestión de relaciones laborales observa detenidamente los Principios de Negocio Responsable, el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Normativa Procedimiento de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, entre otras. Este año integramos el protocolo sanitario para la prevención de la COVID-19 y nuestro plan para la vigilancia, prevención y control de esta enfermedad en el trabajo. Adicionalmente, cumplimos con observar los acuerdos internacionales en materia laboral, tales como el Acuerdo Marco suscrito con la UNI Global y los Convenios suscritos por el Perú de la OIT.

Comunicación con Sindicatos

La comunicación con los sindicatos se realiza a través de diversos canales, siendo los principales el diálogo directo, mesas de trabajo y la comunicación formal (cartas y correos electrónicos); todo ello ahora en un contexto 100% digital. Además este año hemos incluido otros canales, como mensajes de texto y whatsapp, a través de los cuales informamos temas relevantes de la compañía.

Tras un periodo de paralización obligatoria debido a la pandemia de la COVID-19, reiniciamos nuestros procesos de negociación colectiva con todas nuestras organizaciones sindicales, en el mes de septiembre.

2.2.7. Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)

Contamos con un equipo de seguridad y salud ocupacional para gestionar la prevención de accidentes y enfermedades.

Además, como parte del seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión de SST se cuenta con una Programación Anual de Inspecciones de SST, Programación Anual de Simulacros, Programa Anual de Auditorías de SST e indicadores de SST.

A razón de la emergencia sanitaria de la COVID-19, este año, significó grandes retos para las áreas relacionadas con el bienestar y la salud ocupacional. Una coyuntura así, nos obligó a implementar soluciones integrales e innovadoras dentro de cuales destacan las siguientes:

- Elaboración de políticas y protocolos para superar los requisitos emitidos por el MINSA y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- Determinación de los datos de salud de todos nuestros colaboradores, mediante la generación de la encuesta de salud y el cruce con la base del programa CÚDATE y seguimiento médico a distancia.
- Implementación del Triage de Salud, aplicativo a través del cual se realiza el monitoreo de la salud integral de los colaboradores en trabajo remoto.
- Implementación de la ficha de sintomatología COVID-19, en versión aplicativo móvil y web para permitir el acceso a las instalaciones de personal propio y tercero.

- Toma de pruebas diagnósticas semanalmente a todos los colaboradores que realizan trabajo presencial y según recomendación médica.
- Elaboración de un plan integral de comunicación que abordó las realidades de nuestros diferentes clusters de colaboradores según riesgo de exposición al coronavirus.
- Virtualización del Plan de Capacitaciones Anual de SST.
- Seguimiento semanal al cumplimiento de los protocolos y normativa legal por parte de empresas colaboradoras.
- Preparación de las instalaciones para el cumplimiento de las medidas de protección colectiva, normas de higiene y de convivencia frente a la COVID-19.
- Automatización de las inspecciones de SST.
- Realización de monitoreos de higiene ocupacional en sedes que cuentan con personal.

Ocurrencias en el año

La ocurrencia de un accidente de trabajo origina la investigación correspondiente. En esta se identifican las causas básicas del accidente, se plantean las medidas correctivas, se determinan los responsables y plazos para el levantamiento. Adicionalmente, la ocurrencia del accidente pasa a formar parte de las estadísticas de SSO y del registro de accidentes de trabajo de la empresa.

Hemos identificado labores que conllevan la presencia de trabajos en altura, riesgo eléctrico y acceso a espacios confinados. Estos han sido identificados en nuestra matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control (IPER), planteándose las medidas de mitigación correspondientes con la finalidad de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.

	Total	Hombres	Mujeres
Número de comités de Seguridad y salud ocupacional	1	6	6
Número de horas en formación en seguridad y salud	3191	2351	840
Número de accidentes	1	1	0
Días perdidos por accidentes o enfermedades	57	57	0
Número de fatalidades	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Tasa de absentismo			
Tasa de accidentes	0.12	0.12	0
Tasa de días perdidos	6.62	6.62	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0

Comités de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)

En el 2020, se llevaron a cabo 15 reuniones del Comité de SSO con el objetivo de implementar medidas preventivas y correctivas para controlar el riesgo de exposición al coronavirus dentro de nuestra compañía.

Este comité está conformado por 12 miembros titulares, 6 representantes de los trabajadores y 6 representantes de los empleadores, quienes representan al 100% de los colaboradores de Movistar. Las principales acciones realizadas por el comité durante este año fueron las siguientes:

- Aprobación del Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en el Trabajo y sus modificatorias.
- Seguimiento a la implementación del Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en el Trabajo y sus modificatorias.



2.3. Inclusión Digital Rural

La situación de emergencia de la COVID-19 ha evidenciado la relevancia de la conectividad para la vida de las personas. Este año, la inclusión digital cobra especial relevancia, principalmente, dirigida hacia la reducción de la brecha tecnológica en las zonas rurales del país.

Es necesario que cerca de 4.5 millones de peruanos que no tienen un adecuado acceso de internet móvil cuenten con tecnología 4G, con el fin de hacer frente a los desafíos que trae consigo una coyuntura digital.

2.3.1. Internet Para Todos

Como compañía de telecomunicaciones tenemos el fuerte compromiso de contribuir al cierre de la brecha de conectividad en el Perú. Nos encontramos en un momento en el que la transformación digital es necesaria para crear oportunidades para todas/os, lo cual implica llevar la tecnología e Internet, especialmente, a las zonas más vulnerables del país. Incluirlas en el mundo digital debe ser una tarea conjunta del sector público y privado, siempre bajo un clima de confianza y transparencia.

En el 2019, creamos IPT, una empresa conformada por Movistar, Facebook, BID Invest y CAF, la cual tiene como objetivo lograr que más de 100 millones de ciudadanos de Latinoamérica, cuenten con acceso a Internet móvil de alta velocidad en el corto y mediano plazo.

IPT se ha constituido como un Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR), lo que significa que través de un modelo mayorista ofrece su infraestructura de acceso y transporte para permitir a las operadoras móviles extender sus servicios de voz y datos en zonas rurales de manera íntegra y responsable, siendo conscientes que la conectividad y la tecnología deben contribuir al desarrollo del triple resultado: económico, social y ambiental en la sociedad.

A un año y medio de su creación, IPT ha logrado lo siguiente:



Acuerdo con Gilat Networks

En 2020, IPT firmó un acuerdo con Gilat Networks Perú (Gilat) para utilizar 3 de las 6 redes de los proyectos regionales que tiene adjudicados y, así, llevar conectividad con Internet móvil de alta velocidad a millones de peruanos en zonas de difícil acceso donde el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones convencional ha estado limitado. El acuerdo entre IPT y Gilat apunta a beneficiar a casi medio millón de personas en más de 3,000 comunidades rurales de Huancavelica, Apurímac y Ayacucho, mediante la instalación 400 sitios 4G, durante el 2020. Asimismo, durante el período 2021-2023, IPT buscará continuar llevando conectividad de Internet de alta capacidad desplegando un total de 1000 sitios 4G soportado en las diversas redes regionales de Gilat.

Este acuerdo marca un punto importante para las telecomunicaciones en el Perú, debido a que es la primera vez que el Estado, un OIMR y un operador de redes regionales suman esfuerzos con el propósito de maximizar el uso de las redes en regiones. De este modo, podemos llevar Internet móvil a diversas zonas rurales para conectar a más peruanos en las zonas vulnerables del país. Este convenio aporta un valor agregado a la inversión realizada por el Estado, a través de PRONATEL, en los 21 proyectos regionales de "Banda Ancha para la conectividad y desarrollo social", que son adjudicados y operados por empresas privadas.

Inauguraciones 2020

Durante el 2020, IPT continuó acelerando la transformación digital con oportunidades para todas/os, especialmente, en las zonas más vulnerables del país.

Entre los centros poblados en los que se anunció la llegada del Internet móvil de alta velocidad y las oportunidades que el mismo trae consigo, se encuentran los centros poblados de Chamaya (Cajamarca), Pachamarca (Huancavelica), Villa Hermosa Cañicuto (Puno) y Catalinayocc (Ayacucho). En los cuatro centros poblados se realizaron eventos virtuales para inaugurar la llegada del 4G, contando, en cada uno de ellos, con la participación de Pedro Cortez, presidente ejecutivo de Movistar Perú.

La democratización digital y el forjar carreteras tecnológicas cobra especial prioridad en el estado de emergencia actual, en las que son esenciales la telemedicina y la educación a distancia. Rumbo al Bicentenario de la Independencia, IPT apunta a conectar a más de 30 mil centros poblados a lo largo del Perú.



2.3.2. Conectarse para Crecer

Desde hace 10 años, el **Premio ConectaRSE para Crecer** de Telefónica del Perú reconoce y potencia iniciativas que, a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), generan impacto positivo en el desarrollo social y económico de las comunidades rurales del país.

En su trayectoria, el premio ha identificado más de 1,100 iniciativas de desarrollo rural, premiando a 79 de estas en las 24 regiones del país y con una inversión de más de S/ 600,000 en productos y servicios para potenciar su impacto.

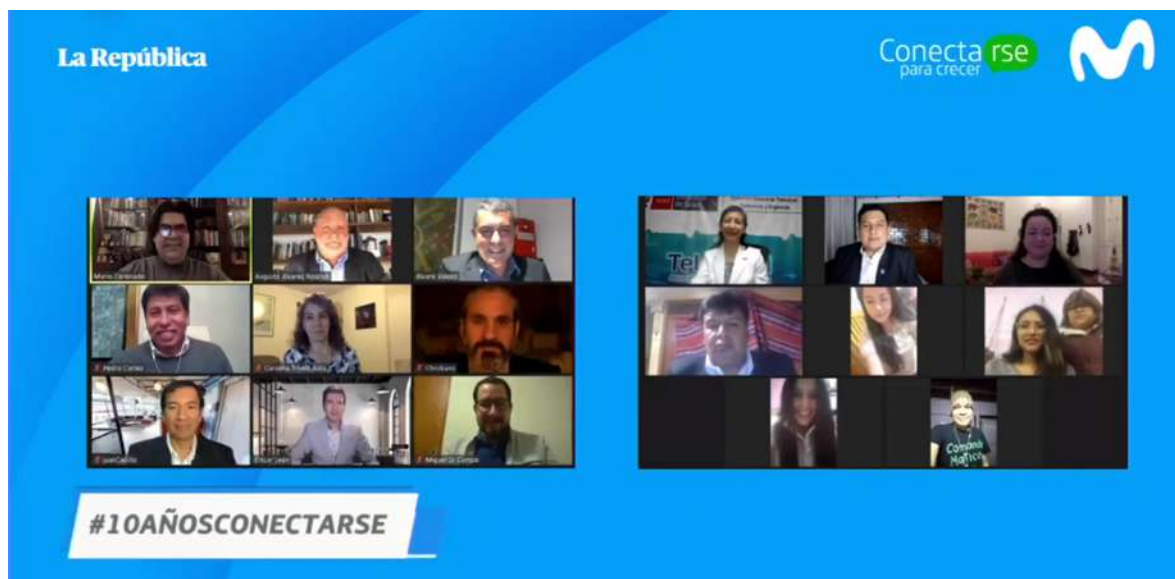
En esta décima edición, se presentó el reto de identificar proyectos con alto nivel de respuesta frente a la emergencia sanitaria de la COVID-19. Así, las iniciativas que destacaron en esta edición priorizaron el uso de las tecnologías para sus modelos de trabajo frente a la coyuntura.

Se presentaron 175 proyectos en las categorías salud, educación, medio ambiente, mujer emprendedora, económico - productivo y Estado, como reflejo de la motivación y resiliencia de peruanas/os por impulsar su propio desarrollo haciendo uso de las TIC.

En el 2020:



Contamos con una premiación 100% virtual en la que se anunciaron a los ganadores por categoría de esta 10ma edición. Este formato nos permitió contar con la participación de representantes del sector público y privado a nivel nacional para la entrega simbólica de los premios; así como el reconocimiento especial a **2 proyectos** en la categoría Salud a razón de la coyuntura. Estos fueron "Comando Matico COVID-19" y "Programa de Tele-triage para definición de casos de COVID-19".





2.4. Diversidad

Durante el 2020, hemos continuado comprometidos en ser una empresa cada vez más inclusiva, basándonos en la diversidad como elemento clave para el desarrollo de todos nuestros colaboradores y generando verdaderos cambios culturales dentro y fuera de la compañía.

El *Diversity Council*, nuestro comité global de diversidad tuvo un rol muy importante con la llegada de la pandemia, ya que sabíamos que significaría la aparición de nuevos retos para los diversos grupos de trabajadores en la compañía. A pesar de los desafíos, logramos la meta establecida por Telefónica de tener la presencia del 30% de mujeres en posiciones directivas para el 2020. Nos orgullece ser uno de los países que ha logrado llegar a esta meta, como fruto del trabajo constante y articulado en el tiempo, buscando empoderar y desarrollar el talento de nuestras líderes.

Por otro lado, hemos continuado participando activamente en diversos espacios de aprendizaje y co-creación con otras organizaciones, los cuales nos permiten investigar y compartir buenas prácticas. Entre estos, el comité de diversidad de la Cámara de Comercio Americana (AmCham), el comité de equidad de la Cámara Española, la red de empresas *PrideConnection* y la comunidad latinoamericana Aequales.

Todas nuestras iniciativas son respaldadas por nuestras políticas, las cuales nos permiten tomar medidas preventivas, así como impulsar la igualdad de oportunidades y trato a todas las personas, sin prejuicios relacionados a género, orientación sexual, raza, discapacidad, entre otros. Dichas políticas son las siguientes:

- Política global de derechos humanos Telefónica
- Principios de negocio responsable de Telefónica
- Política de diversidad e inclusión de Telefónica
- Protocolo de actuación en situaciones de acoso laboral o moral, acoso sexual y discriminación de Telefónica
- Normativa: procedimiento y prevención del hostigamiento sexual de Telefónica del Perú
- Reglamento Interno de Telefónica del Perú
- Política salarial de Telefónica del Perú

ESTRATEGIA DE DIVERSIDAD



Equidad de género



Comunidad LGBTQ+



Discapacidad y Habilidades distintas



Cultural/Generacional



2.4.1. Equidad de género

Fomentamos la equidad de género, la igualdad de oportunidades y protección de derechos de las mujeres en distintos espacios laborales y sociales, a través de 4 ejes prioritarios:

Cierre de brechas en servicio técnico de telecomunicaciones

CIERRE DE BRECHAS EN SERVICIO TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES



Mujeres en Red

"Solo 0.5 % de mujeres integraban el servicio técnico Movistar"

En el 2020, creamos "Mujeres en red", con el objetivo de cerrar la gran brecha de género que existía en el sector telecomunicaciones. En alianza con nuestras contratas de servicio técnico al cliente y con el MIMP, en 2020, pudimos capacitar y emplear a 37 mujeres técnicas en telecomunicaciones. Nuestra meta a 2021 es lograr el 10% de mujeres incluidas en nuestro servicio técnico al cliente (250 mujeres contratadas)

LOS OBJETIVOS SE PUDIERON LOGRAR GRACIAS A LA ARTICULACIÓN CON NUESTROS ALIADOS



TRABAJAMOS EN 5 FRENTES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Acercamiento de niñas a la tecnología

Chicas TEC

“Menos del 30% de estudiantes de ciencia y tecnología son mujeres” (CENTRUM PUCP).

“Chicas TEC” (*Girls Inspire Tech*) es un programa que busca reducir la brecha de mujeres en carreras tecnológicas, a través de talleres especializados para niñas y adolescentes, con el objetivo de acercarlas e inspirarlas en el descubrimiento de sus vocaciones, ciencia, tecnología, ingeniería y matemática (STEM, por sus siglas en inglés). Más de 350 niñas de Lima, Trujillo, Ica y Piura han sido beneficiadas a la fecha.

Niñas con Igualdad

“el 40% de niñas y adolescentes dejan sus estudios por motivos familiares y se estima que 23 de cada 100 estudiantes adolescentes están embarazadas” (INEI).

Por tercer año consecutivo nos sumamos a la iniciativa “Niñas con Igualdad”, organizada por Plan International. Esta iniciativa busca visibilizar y luchar por los derechos de las niñas de todo el país, en donde, de manera simbólica, nuestro presidente ejecutivo le entregó el poder a Giuliana, una adolescente de 15 años de la provincia de Paucartambo, Cusco.

En años anteriores, las niñas que tomaron el poder fueron Marjorie (Lima) y Andrea (Huancavelica).

Impulso a la mujer emprendedora rural

“Cerca de 70,000 mujeres en Perú son emprendedoras rurales”.

Categoría Mujer Emprendedora - Conectarse para crecer:

La categoría busca identificar y potenciar con un fondo económico de S/10,000 a emprendimientos rurales liderados por mujeres que estén generando desarrollo en sus comunidades.

Además, se han realizado talleres de uso productivo de las TIC en 23 localidades rurales, logrando capacitar a más de 1200 pobladores, siendo el 56% mujeres.



Adhesión a la Alianza Mujeres Rurales de CITEL – OEA:

Impulsar políticas públicas e iniciativas que promuevan la inclusión, dotación de conectividad y de las capacidades necesarias, que les permitan a las mujeres rurales acceder a las herramientas que ofrecen las TIC para su desarrollo, autonomía y empoderamiento.

Prevención de la violencia contra la mujer

Sensibilización contra la violencia de género

- **3** foros realizados (violencia y nuevas masculinidades)
- **+ 500** colaboradores impactados

Difusión campaña #NoEstásSola MIMP

- Difusión interna y externa
- **+ 4000** colaboradores impactados
- **SMS** de prevención de violencia enviados a base de clientes

Donación de servicios a Casa de la Mujer de ATE Vitarte y San Juan de Lurigancho

- Donación de servicios de **Internet y cable**

Corresponsabilidad familiar

Sensibilizamos de forma activa a nuestros colaboradores sobre la importancia de la corresponsabilidad familiar, en donde hombres y mujeres deben asumir de manera equitativa dicha responsabilidad.

Paternidades presentes y nuevas masculinidades

Promovemos paternidades sanas y presentes en nuestros colaboradores, libres de cualquier tipo de sesgos y/o estereotipos que puedan interferir en el desarrollo de sus hijos. Por ello, sensibilizamos constantemente a nuestros trabajadores en estos temas, junto con especialistas de género, nuestros propios colaboradores y el apoyo de nuestro sponsor de diversidad.



Alianza con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)

Desde inicio de año, empezamos un trabajo articulado con el MIMP, el cual fue fortaleciéndose con diversas colaboraciones en conjunto como la promoción de la campaña #NoEstásSola, tanto hacia nuestros colaboradores como clientes. Así mismo, el MIMP nos acompañó sensibilizando a nuestros trabajadores sobre la violencia de género en épocas de pandemia y, finalmente, desarrollamos en conjunto la iniciativa "Mujeres en Red", la cual busca insertar a las mujeres al rubro del servicio técnico de campo en nuestro sector.

2.4.2. Comunidad LGTBIQ+

Comunidad LGTBIQ+

Continuamos convencidos que el respeto y la igualdad de derechos debe ser para todos, sin distinción alguna. Brindamos a nuestros trabajadores de la comunidad LGTBIQ+ igualdad de beneficios y derechos para ellos y sus parejas, tales como un seguro de salud para parejas del mismo sexo y días libres por matrimonio simbólico o en el extranjero.



2.4.3. Discapacidad y habilidades distintas

Atención al cliente

- Planes accesibles y con tarifas sociales dirigidos a personas con discapacidad.

Educación digital

- 20 años desplegando educación digital para niñas/os, en situación de discapacidad y/o con internamiento en centros de salud con el proyecto "Aulas Hospitalarias"
- +55 mil niños y niñas beneficiados
- 14 hospitales y 10 Centros de Educación Básica Especial (CEBES) en 9 regiones del país



Proyectos sociales

- **Fundación Telefónica: Proyecto "Arma y Entrega una Silla de Ruedas".** Más de 1,500 sillas de ruedas armadas y entregadas en los últimos 3 años en alianza con Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) a nivel nacional
- **Proyecto social "DAR con Amor".** Clases y aporte en alianza con la Asociación Cultural para una Discapacidad Auditiva Responsable (DAR).



2.4.4. Cultural / Generacional

Generación Digital Senior

Este año, como respuesta a la emergencia sanitaria, reactivamos el proyecto “Generación Digital Senior”, una iniciativa acompañada por Adultos Mayores a la Inclusión Digital (AMID) con el objetivo de fomentar la inclusión digital de los adultos mayores y su empoderamiento a través del uso de las TIC.

A partir de 13 conversatorios en línea, nos unimos a diversas organizaciones aliadas para brindar a los adultos mayores herramientas que les permitan acercarse a la tecnología y conocer sus ventajas. Entre los temas presentados destacó el uso de la banca digital, redes sociales y compras digitales.

- + 1,000 adultos mayores conectados a las sesiones
- 9 organizaciones aliadas (entre ONG, empresas y sector público)

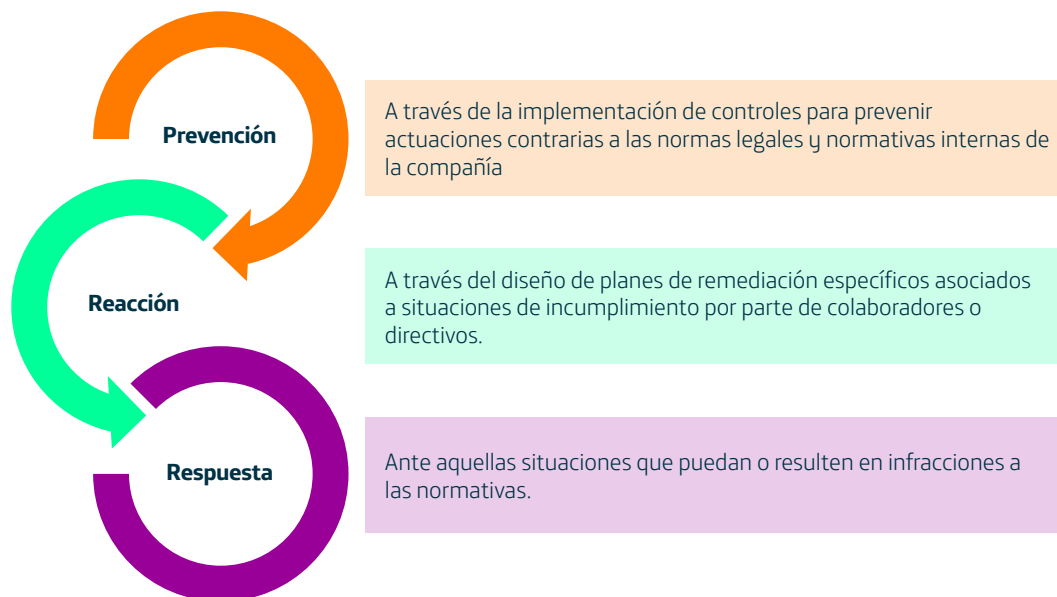




2.5. Integridad y Cumplimiento

Tenemos un fuerte compromiso con la ética y la integridad en nuestras operaciones. Por ello, la función de cumplimiento resulta esencial para operar de transparente y situarnos como referentes de las mejores prácticas éticas y empresariales. Nos enfocamos en fortalecer la cultura de cumplimiento de la compañía, así como reforzar modelos de gestión orientados a minimizar riesgos en temas de cumplimiento.

Nuestra estrategia se desarrolla bajo el siguiente modelo:



Este año nuestros logros principales en temas de ética y cumplimiento fueron:

- Obtención de la ISO37001:2016, certificación que acredita la existencia y funcionamiento del Sistema de Gestión Antisoborno de Telefónica del Perú.
- Capacitación a un total de 4,245¹ personas en los diferentes cursos y talleres implementados. Estos fueron realizados de manera remota.
- Procesos de debida diligencia y controles aplicables a terceros para prevenir la comisión de delitos:

111 procesos de debida diligencia reforzada de terceros

Verificación en plataformas de integridad de **181 subcontratistas**

- d. Implementación de la función consultiva con el objetivo de minimizar riesgos de manera efectiva. Este año se absolviéron 577 consultas.
- e. Enfoque participativo Como parte del enfoque participativo del Modelo de Prevención, a partir del cual se realizó el envío de diversas alertas y comunicaciones a 1,792 proveedores y socios comerciales sobre temas de integridad.

2.5.1. Mecanismos de control

Guiamos nuestro actuar a partir de nuestros principios de negocio responsable, los cuales reflejan el tipo de compañía que queremos ser y la manera en que buscamos llevar nuestra relación con los distintos grupos de interés.

Nuestro modelo de control incluye los siguientes canales de comunicación:

- **Canal de Denuncias:** colaboradores, directivos y terceros pueden comunicar cualquier información sobre la existencia de una posible irregularidad, incluidos los temas contables y de control financiero. Las denuncias son investigadas por la Gerencia de Inspección de Auditoría Interna. Dichas denuncias pueden ser interpuestas de manera anónima y se garantiza la protección de denunciante.

En el 2020 se han recibido **35 denuncias** en el canal.

- **Canal de Conflictos de Interés:** plataforma en la cual todos los colaboradores se encuentran obligados a reportar los potenciales conflictos de interés en los que pudieran encontrarse inmersos.
- **Canal de PNR:** los diferentes grupos de interés pueden realizar consultas, peticiones o reclamaciones, relacionadas con el cumplimiento de los principios de negocio responsable.
- **Registro Especial de Regalos e Invitaciones con Funcionarios/Empleados Públicos:** plataforma digital que permite a los colaboradores registrar y solicitar autorización para la entrega de regalos y realización de invitaciones a funcionarios públicos, dentro de los límites impuestos por la normativa correspondiente.
- **Consultas directas:** se pueden formular consultas a la Dirección de Cumplimiento, a través del buzón de consultas (consultas.cumplimientoperu@telefonica.com).

Foco en anticorrupción

La gestión de riesgos de integridad constituye la piedra angular de nuestro modelo de prevención. En ese sentido, hemos concentrado esfuerzos en la elaboración de una matriz de riesgos diseñada a la luz de del Reglamento de la Ley N° 30424, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-JUS y del Procedimiento para la Gestión de Riesgos de Integridad de Telefónica del Perú.

En 2020, se actualizó la matriz de riesgos de integridad, incluyendo en esta los riesgos relacionados a la comisión de delitos de corrupción privada.

Como parte de nuestra gestión de cumplimiento se hace una supervisión exhaustiva de todos los procesos para identificar algún potencial caso de corrupción. Después de haberla realizado, este año, **no se han presentado** casos de corrupción confirmados para la compañía.

2.5.2. Capacitación y formación ética

En los espacios de inducción a la empresa, cada colaborador tiene la responsabilidad de realizar el **curso de PNR**, el cual explica, de forma dinámica, nuestro código de ética y la manera en que este se aplica. Este año, hemos logrado un 95% de cumplimiento en la realización del curso.

Adicionalmente, se despliegan capacitaciones a todo el personal sobre temas de integridad y talleres especializados para las áreas de mayor riesgo. En 2020, a raíz de la emergencia de la COVID-19, transformamos nuestros cursos para ser realizados de manera remota.

- **Compliance y modelo de prevención:** exposiciones a la plana directiva, gerencial y equipos en general sobre la importancia de la cultura de cumplimiento, las funciones de la Dirección de Cumplimiento, el modelo de prevención y las normas vigentes locales e internacionales en materia anticorrupción.
- **ForeignCorruptPracticesAct - FCPA:** curso *online* sobre los principales aspectos de la norma anticorrupción de los Estados Unidos de América denominada "ForeignCorruptPracticesAct" o FCPA.
- **Procedimiento para la preparación de cotizaciones a entidades del sector público y lineamientos de compliance** taller dirigido a colaboradores que atienden a los clientes del sector público para promover la transparencia y la integridad en el relacionamiento con este tipo de clientes, así como para asegurar el cumplimiento del marco legal aplicable.
- **Prevención de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y defraudación tributaria:** taller especializado dirigido a las áreas de la organización que se encuentran expuestas a dichos riesgos, en donde se tratan casos prácticos que ayuden a nuestros trabajadores a prevenir la comisión de delitos.

El porcentaje de colaboradores alcanzados con capacitaciones presenciales y virtuales en temas de ética y cumplimiento fue de 90.81%² en el 2020

2.5.3. Iniciativas de comunicación de compliance

Desarrollamos diversas actividades de difusión con el objetivo de dar a conocer el modelo de prevención y sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la cultura de cumplimiento y las normas vigentes locales e internacionales en materia anticorrupción. En el 2020, implementamos lo siguiente:

- **"Píldoras de Compliance":** mensajes de integridad a modo de vídeos, banners, salvapantallas, carteles, etc.
- **"Programa de Reconocimiento 5 Stars":** iniciativa que reconoce a aquellos colaboradores que presentan un compromiso destacable con los valores de cumplimiento: integridad, privacidad y seguridad. En 2020, se entregaron 9 reconocimientos a colaboradores de distintas áreas.
- **"Compliance Day 2020":** Evento virtual en el que se realizaron actividades para promover y concientizar a nuestros equipos sobre temas de cumplimiento.
- **"SiteCompliance":** espacio digital en la Intranet donde se encuentran a disposición de todos los trabajadores políticas, herramientas, normas legales relevantes, así como accesos directos a los canales de integridad de la compañía.
- **Grupo de "Compliance: tu responsabilidad" en la plataforma Workplace:** en el que compartimos noticias, vídeos e información relevante sobre la función de cumplimiento y la materia de integridad.

- **Alertas de Compliance:** correos electrónicos informando sobre temas relativos a la función de cumplimiento. Algunos ejemplos de alertas enviadas en el 2020 fueron sobre la obligación de neutralidad política de Telefónica del Perú y el refuerzo de valores de integridad en situación de emergencia sanitaria.
- **Enfoque participativo con socios comerciales:** tuvimos un enfoque participativo con nuestros principales socios comerciales y con aquellos que se encuentran expuestos a situaciones de riesgo desde la perspectiva de integridad. Como parte de este enfoque realizamos:
 - Capacitación sobre normas anticorrupción y modelo de prevención de a asesores legales externos en provincia.
 - Remisión de alertas de *compliance* a terceros, sobre refuerzo de integridad para abogados externos y prevención de delito de corrupción privada con terceros.
 - Remisión de diversas cartas y recordatorios de integridad a proveedores.

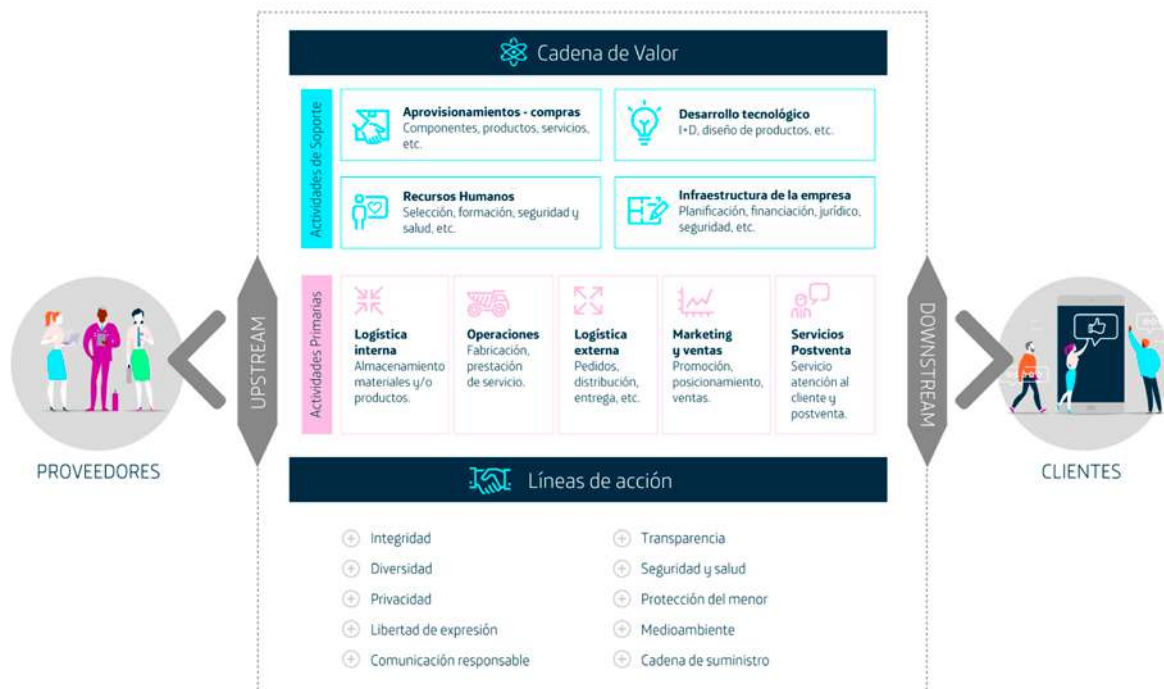


2.6. Enfoque de Derechos Humanos

Las tecnologías juegan un rol importante en la promoción de los derechos humanos y plantean desafíos en torno a aspectos como la privacidad, la libertad de expresión, la igualdad, el empleo, entre otros.

Estamos comprometidos con el respeto a la dignidad y los derechos de todas/os. Por ello, trabajamos proactivamente para evitar cualquier abuso relacionado con nuestra actividad o la de nuestros socios comerciales.

Este compromiso se refleja en nuestra Política de derechos humanos y en diferentes normativas y procedimientos internos. Además, lo extendemos a toda la cadena de valor, desde proveedores a clientes.



2.6.1. Debida diligencia

Nuestro sistema de debida diligencia se basa en los Principios rectores para empresa y derechos humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU)



Esta incluye la identificación y priorización de los impactos potenciales y reales de nuestra actividad en los derechos humanos a partir de la identificación de asuntos prioritarios para la compañía. En ese sentido, priorizamos riesgos y oportunidades en función del contexto, poniendo especial énfasis en nuestros grupos de interés más vulnerables.



2.6.2. Derechos de la infancia

Según los Derechos del Niño y Principios Empresariales elaborados por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2020): "Las empresas tienen un enorme potencial para proteger los derechos de los niños (...) mediante el modo en que proporcionan sus servicios y ejercen su influencia en el desarrollo económico y social".

Por ello, tenemos un enfoque de derechos integral que garantiza la protección de menores, no solo en el uso de nuestros servicios, sino también dentro de los entornos digitales en general.

2.6.3. Adscritos al Pacto Global

Trabajamos por la diversidad, promoviendo una cultura inclusiva que erradique la violencia y discriminación que permita, a su vez, potenciar nuestras diversas perspectivas dentro de los equipos, las cuales nos ayudan a continuar transformándonos como compañía.

Nuestras iniciativas cuentan con el respaldo y compromiso de nuestras políticas corporativas y locales, las cuales nos permiten tomar medidas preventivas ante diversos casos tales como la violencia y discriminación, buscando siempre impulsar la igualdad de oportunidades y trato a todas las personas, sin prejuicios relacionados a género, orientación sexual, raza, discapacidad, entre otros.



- Política global de derechos humanos Telefónica
- Código ético de Telefónica
- Principios de negocio responsable de Telefónica
- Política de diversidad e inclusión de Telefónica
- Protocolo de actuación en situaciones de acoso laboral o moral, acoso sexual y discriminación de Telefónica
- Procedimiento y prevención del hostigamiento sexual de Telefónica del Perú
- Reglamento interno de Telefónica del Perú
- Política salarial de Telefónica del Perú



2.7. Un entorno digital seguro

Como operadores de telecomunicaciones, estamos comprometidos con la seguridad de nuestros clientes en el uso de la tecnología. Buscamos que ellas/os el control de su experiencia digital en un entorno de confianza, seguridad y transparencia.

Para ello, trabajamos bajo el modelo “Confianza Digital”.



Fomentamos que el cliente utilice las tecnologías de manera responsable, cuidando de su identidad, para que pueda disfrutar de todos los beneficios digitales de forma segura

2.7.1. Uso seguro de las TIC

Desde “Confianza Digital” buscamos fomentar el uso seguro y responsable de las TIC y hacer partícipes de los beneficios de la tecnología a todos los ciudadanos, con el fin de que recuperen su soberanía digital. Del mismo modo, buscamos acortar la brecha digital para un disfrute cada vez más inclusivo del Internet.

Alto al Ciberacoso

En el 2019, lanzamos el primer curso en línea para prevenir el acoso en línea: “**Alto al Ciberacoso**”. Este curso está dirigido, principalmente, a niños, niñas y adolescentes (NNA) y tiene como objetivo brindar herramientas para hacer frente a riesgos que puedan existir en los entornos digitales y cuenta con más de 28,000 usuarios.

Este año, la protección de menores en línea cobró especial relevación a razón de la emergencia sanitaria de la COVID-19. A partir de las medidas de aislamiento y seguridad, un aproximado de 1,500 millones de NNA no está asistiendo a las escuelas, lo cual hace que la conexión a Internet sea de necesidad para poder realizar sus actividades educativas.

En este contexto, continuamos difundiendo las herramientas de la estrategia desde canales digitales y en alianza con más organizaciones comprometidas con un uso seguro de la tecnología. Entre las acciones destacaron las siguientes:

- Presencia en los portales Aprendo en Casa y SISEVE del Ministerio de Educación.

- 3 **webinars** orientados a la prevención del acoso en línea. Estos fueron dirigidos a más de 100 adolescentes, más de 900 docentes, así como a padres de familia.

Además, con el apoyo de Capital Humano y Social Alternativo (CHS Alternativo), nuestro aliado principal en este proyecto, a inicios de año participamos en el Consejo Consultivo de Niños, Niñas y Adolescentes (CCONNA), organizado por el MIMP. En este evento estuvieron presentes más de 80 líderes escolares de todas las regiones del país.



Dialogando

A través del portal Dialogando abrimos espacios de conversación e intercambio de conocimientos sobre el mundo digital con la ciudadanía. El portal fomenta un entorno seguro en Internet y concientiza a la sociedad para lograr el máximo provecho de las herramientas digitales que se utilizan en las actividades cotidianas.

- 12 artículos nuevos en el 2020
- 7 aliados participaron como redactores

Sostenibilidad • Ecoeficiencia • Responsabilidad Social • Economía Creativa	Innovación • Nuevas Tecnologías • Tendencias Digitales • Internet of Things (OIT)	Entretenimiento • Películas y series • Teatro, música y libros • Juegos online
---	---	--

2.7.2. Privacidad de Datos

Con el objetivo de fortalecer nuestro compromiso con el derecho a la privacidad de todas aquellas personas a cuyos datos tenemos acceso, operamos bajo el cumplimiento de la Política de privacidad para clientes y usuarios de Telefónica del Perú y la Política global de seguridad.

Asimismo, contamos con estándares como las ISO 27001 de seguridad de la información del **datacenter**, ISO 27002 y 27035 de gestión de incidentes e ISO 22301 sobre continuidad de negocio.

Política de Privacidad para Clientes y Usuarios de Telefónica del Perú

La Política de privacidad tiene como fin regular toda relación entre la compañía y el usuario, estableciendo que la finalidad de la recopilación de datos es mantener relaciones comerciales con el usuario y enviarle información, siempre y cuando este manifieste su consentimiento. Además, esta garantiza la no transferencia de datos personales a terceros, así como que no lleva a cabo el tratamiento de datos sensibles o información de menores de edad.

Transparencia	Para usar los datos del usuario modo diferente al que le comunicamos, solicitamos su consentimiento informado.
Derechos	- Informamos al usuario sobre sus derechos cómo puede ejercerlos a través de nuestros sitios web. - Sólo retenemos la información el tiempo requerido por la ley o si es necesario para la consecución de un objetivo legítimo.
Seguridad	- Gestionamos y almacenamos de forma responsable tu información como cliente, manteniéndola segura. - Nos comprometemos a actuar con rapidez y responsabilidad, si está en peligro la seguridad de tu información e interesados.
Menores	Trabajamos para ofrecer un entorno que favorezca el uso responsable de internet para los más jóvenes.

Centro de transparencia

En el mes de diciembre, lanzamos nuestro "Centro de Transparencia", con el objetivo de centralizar toda la información sobre el uso de datos personales de nuestros clientes en un solo lugar.

Sabemos que el ecosistema digital ha experimentado una gran transformación y modificado las relaciones sociales, comerciales y de comunicación para todas/os. Asimismo, las tecnologías han facilitado a las compañías el acceso a una gran cantidad de información y, además, han multiplicado la facilidad y velocidad a la esta se puede transmitir entre diferentes redes, empresas y países. Este volumen de datos supone una importante oportunidad de avance para la sociedad, pero también una responsabilidad para las operadoras de telecomunicaciones quienes, como nosotros, gestionan información personal anónima o agregada.

Con un nuevo espacio en el que se detalla cómo cuidamos y tratamos los datos personales de nuestros clientes, reafirmamos el compromiso con su privacidad y seguridad. De esta manera, seguimos fomentando un uso seguro y responsable de los entornos digitales y la tecnología.

Puedes accederse al nuevo "Centro de Transparencia" aquí.

<https://centrodetransparencia.movistar.com.pe/>



2.8. Gestión Ambiental

El contexto de la COVID-19 supone una especial prioridad en el reto de proteger nuestro medio ambiente en nuestras interacciones como compañía, tanto ahora como una vez superada la crisis actual. Para ello, hoy más que nunca, impulsamos la digitalización como una herramienta clave para afrontar los principales desafíos ambientales. Tenemos certeza en que un mundo digital genera mayores oportunidades para la ecoeficiencia y una economía descarbonizada y circular.

Este año hemos experimentado los beneficios ambientales que trajo el estado de confinamiento mundial de la población. Estas evidencias nos exhortan a tener una gestión ambiental más eficiente, sobre todo en aquellos procesos altamente contaminantes.

Tenemos el firme propósito de minimizar nuestro impacto ambiental con eficiencias en nuestros procesos y el impulso de los servicios digitales con impacto positivo en el medio ambiente. Para ello, el punto de partida es nuestra Política ambiental corporativa, con una estrategia de crecimiento verde, que impulsa la eficiencia ambiental en nuestra red, infraestructura y nuestros productos y servicios. Todo ello a fin de reducir el impacto en el planeta, con los lineamientos de nuestros inversionistas y reguladores y bajo el marco del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, el cual ha sido renovado este 2020 por tres años.

2.8.1. Nuestra Política Ambiental

Contamos con una Política ambiental que da los lineamientos a seguir para la reducción de los impactos ambientales que puedan generarse en nuestros procesos e instalaciones para la prestación de nuestros servicios.



2.8.2. Eficiencia Energética e infraestructura de red ecoeficiente

En el 2020, se desarrollaron iniciativas de eficiencia energética que permitieron un ahorro de 4,689 MWh. Los principales ahorros de energía se dieron en los siguientes aspectos:

- Equipos de refrigeración de Chiclayo, Pira, Lambayeque, A. Thomas.

- Red de telecomunicaciones a través del Plan Tukuy 2020: Se realizó el apagado de equipos de acceso fijo, móvil, Core de voz, Core móvil, Core IP, Transporte y Plataformas.
- Consumos de la red ofimática y luminarias: Por el trabajo remoto a partir de la inmovilización social por la emergencia sanitaria de la COVID-19

Así mismo, se ha incrementado la compra de energía renovable en 207%, pasando de 79,443 MWh, en el 2019, a 244,024 MWh, en el 2020.

Campos Electromagnéticos

Somos cuidadosos en la medición de los campos electromagnéticos, tanto en la planta de estaciones base, como en las nuevas instalaciones. Todas nuestras mediciones realizadas están muy por debajo de los límites máximos permisibles (5.2% del LMP poblacional), cumpliendo la normativa legal vigente y garantizando que no exista ningún riesgo para la salud.

Asimismo, todas las estaciones base que tenemos en funcionamiento se han instalado cumpliendo los criterios de la Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones no Ionizantes (ICNIRP), organismo asesor de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

PRINCIPALES INDICADORES AMBIENTALES

Indicador	Unidad de medida	Total	
		2019	2020
Consumo de papel¹	Toneladas	89.82	20.31
Clientes con factura electrónica²	Unidades	11,097,716	15,251,062
Residuos RAEE³	Toneladas	337.93	378.78
Residuos no RAEE⁴	Toneladas	265.2	22.02
Consumo total de energía⁵	Electricidad MWh	249,979	276,728
	Combustible MWh	14,473	7,474
Emisiones totales alcance I + II⁶	tCO ₂ eq	54,404	11,780
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	934	355
Gasto e inversión en medición de campos electromagnéticos	Soles	225,650	438,199
Consumo de agua	Metros cúbicos	241,117	145,370

1. Incluye: papel de oficinas y facturas.
2. Se emitieron un total de 13,854,103 facturas electrónicas.
3. Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos incluye: operaciones, oficinas y teléfonos móviles de clientes.
4. Incluye: papel y cartón, cables, tuberías y metales, baterías y fluorescentes.
5. Incluye: consumo de combustible y electricidad, autogeneración de energía renovable.
6. Emisiones calculadas con factores internacionales por el Corporativo.

2.8.3. Huella de Carbono

Somos la primera empresa en el sector telecomunicaciones que ha obtenido 3 estrellas en la plataforma “Huella de Carbono Perú”, una iniciativa del Ministerio del Ambiente (MINAM), que reconoce el esfuerzo de las organizaciones en reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

La medición de nuestra huella de carbono nos permite identificar las actividades que generan GEI y medir la cantidad de dichos gases que se emite a la atmósfera en el desarrollo de las operaciones de la compañía. Esto nos permite visibilizar los procesos en los cuales se puede reducir las emisiones, buscando optimizar los costos y generar eficiencias.

En el 2020, nuestra huella de carbono ha tenido una reducción de 78% respecto al 2019.

2.8.4. Economía Circular

Buscamos ser más eficientes en el uso de los recursos partiendo del ecodiseño de los productos/servicios, disminuyendo la dependencia de materias primas con el reúso de los equipos recolectados del cliente y maximizando el reciclaje. De esta manera, minimizamos la disposición final de los residuos y reducimos la contaminación del medio ambiente y los riesgos para la salud.

- **Ecodiseño:** fomentamos el consumo responsable de los dispositivos móviles a través de un sello “Eco Rating”, que proporciona información acerca de la sostenibilidad de los modelos de equipos. Actualmente, se tiene un consorcio europeo entre operadores, con la participación de los fabricantes para definir una metodología y estándar global de puntuación a usarse de forma homogénea por todas las operadoras.
- **Reparación y reúso:** se recolectan equipos en desuso de las urnas de residuos ubicados en centros de atención al cliente propios y de terceros. Los equipos recolectados pasan a una evaluación de reúso/repación para ser reinyectados a la planta o declararlos irreparables y destinarlos al tratamiento de residuos.
- **Reciclaje:** los equipos que se clasifiquen como irreparables son enviados a una empresa operadora de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) para maximizar su reciclaje, descomponiéndolos en sus materiales principales para su posterior comercialización.
- **“Recíclame”:** el programa “Recíclame” nace en el año 2007, como el primer programa peruano de reciclaje de celulares en desuso para incentivar el reciclaje de RAEE en el país. A partir de este programa, se han desarrollado diferentes iniciativas al respecto como son instalación de contenedores de reciclaje en puntos de venta Movistar, sensibilización en eventos institucionales, campaña de mensaje al planeta que compromete plantar un árbol por cada kilo de RAEE recolectado, entre otras.
 - En el 2020, se han recolectado 378.78 toneladas de RAEE.
- **Reducción de plástico de un solo uso:** se han establecido lineamientos que impulsan eliminar el uso de plásticos de un solo uso tanto en centros de atención como en futuras compras de la compañía o en cualquier otra actividad en la operación. En el 2020, comenzamos a distribuir, a nivel nacional, un nuevo formato eco-sim, el cual implica:
 - Reducción del 50% del tamaño del *SIMcard*.
 - Reducción del empaque envoltorio del *SIMcard*.
 - Eficiencias en traslado y almacenamiento del producto

Con las compras anuales de SIMcards, se estima una reducción de 29 toneladas de plástico PVC.

Digitalización de la gestión de residuos para impulsar la economía circular

Digitalizamos la gestión de nuestros residuos a través de una herramienta web llamada Gestión de Residuos de Telefónica (GReTel). Para el despliegue se han establecido planes de comunicación y formación interna y a empresas colaboradoras.

Esta herramienta permite el registro y reporte de la información de gestión de residuos: generación de residuos, transporte, reciclaje, reúso, valorización y disposición final. Esto nos permite visibilizar los volúmenes gestionados a fin de establecer planes de eficiencia para avanzar hacia un modelo de economía circular, maximizar la valorización de los residuos y emitir los reportes de cumplimiento legal ambiental.

Otro residuo importante que estamos evitando con la digitalización es el consumo de papel en las facturas y oficinas, que nos ha permitido reducir en 77% el consumo de papel respecto al 2019.





2.9. Cadena de Suministro

Los proveedores son nuestros representantes frente a los clientes y aliados en el despliegue de nuestros servicios. Por ello, desarrollamos una relación a largo plazo con proveedores, contratistas y terceros, basada en el cumplimiento de las leyes internacionales y locales, y enfocada en el desarrollo de sus negocios.

Del mismo modo, contamos con normativas internas que procuran la gestión eficiente y transparente con los actores de nuestra cadena de suministro y promueven una actuación responsable desde ambos frentes. Entre estas encontramos las siguientes:

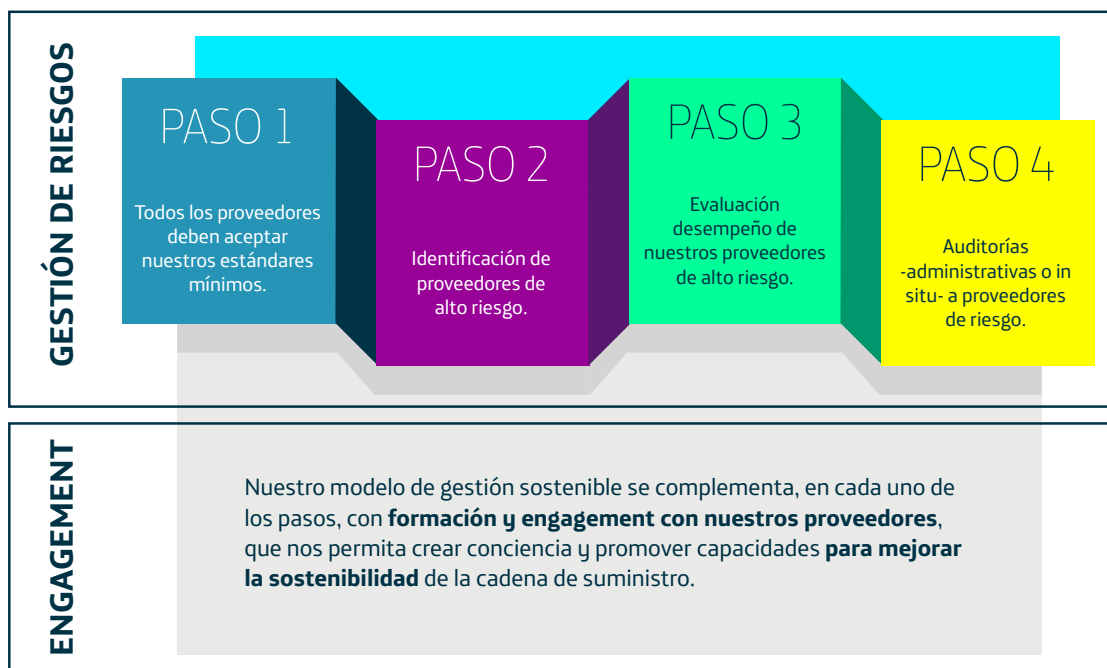
- **Política de sostenibilidad en la cadena de suministro**
- Normativa de gestión de tercerización de servicios
- Instrucción corporativa - 001 "Criterios de Actuación para el Control de Riesgos Laborales en la Contratación de Obras y Servicios".

Gestión de año

Establecemos con los proveedores una relación de colaboración, convirtiéndolos en aliados para alcanzar nuestros objetivos. Esto nos permite fomentar una cultura de sostenibilidad, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestros estándares, a la vez, que establecemos conjuntamente mecanismos de detección temprana y prevención de posibles riesgos.

NUESTRO ENFOQUE: GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Minimización de riesgos y engagement



Proveedores activos Telefónica del Perú			
	Total de proveedores	Proveedores Locales	%
2019	863	807	94%
2020	1026	592	57%

Nuestra gestión de una cadena de suministro sostenible se basa en la mitigación de riesgos y *engagement* con nuestros proveedores. Requerimos que el 100% de ellos desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, los cuales aseguran el cumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales, así como la protección del medioambiente.

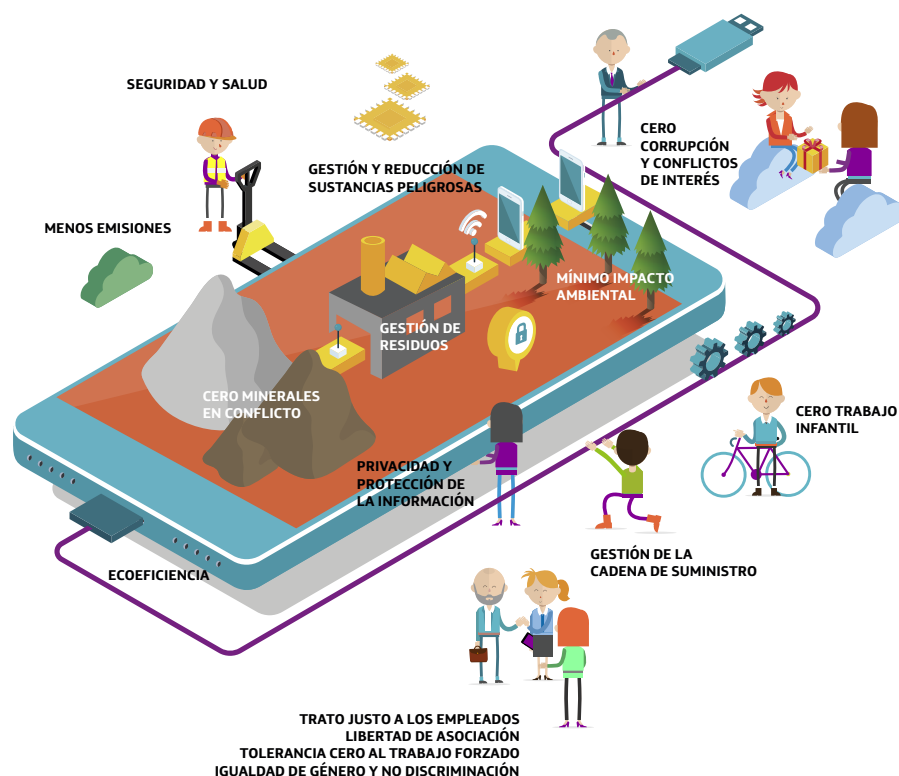
En ese sentido, todo proveedor debe aceptar en su inscripción y/o renovación lo siguiente:

- Política de sostenibilidad en la cadena de suministro.
- Condiciones generales para el suministro de bienes y servicios.
- Política anticorrupción

Si un proveedor no alcanza el nivel exigido o no es capaz de proporcionar la información solicitada, requerimos su compromiso para poner en práctica planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares. Cuando esto no es factible, en base al acuerdo, inicialmente, suscrito por ambas partes, se suspenden las relaciones con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación.

Al cierre de este informe, no se han registrado proveedores bloqueados en nuestra base de datos por este motivo.

CRITERIOS MÍNIMOS DE NEGOCIO RESPONSABLE





2.10. Fundación Telefónica

Es una institución sin fines de lucro presente en 17 países que apuesta por un mundo digital y solidario. Nuestra misión es mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas, planificando y ejecutando proyectos educativos, sociales y culturales, adaptados a los retos del mundo digital. En ese sentido, desarrollamos proyectos en cuatro líneas de acción o programas: educación, empleabilidad, voluntariado y cultura digital.

2.10.1. Educación

La emergencia sanitaria de la COVID-19 evidenció que la brecha digital en la educación era un tema urgente que involucra falta de acceso a plataformas, metodologías, capacitaciones y recursos orientados a dar soporte a la educación de estudiantes.

En este contexto, en alianza con la Caixa Foundation, continuamos con el desarrollo del programa "Educación Digital", que busca llevar educación con tecnología a niñas/os y docentes de escuelas urbanas y rurales, hospitales, y albergues de diversos países de Latinoamérica.

En el transcurso del **año 2020, se ha beneficiado a los siguientes:**



Entre los proyectos más sobresalientes del programa de "Educación Digital" encontramos:

- **EducaRed:** comunidad para docentes que ofrece una amplia oferta formativa gratuita y tutorizada.
 - + de 2MM visitas.
 - 18 webinars sobre educación y tecnologías con + 6,000 asistentes
 - 6,109 docentes formados en cursos MOOC.

- **Gamificación:** proyecto conformado por ecosistemas educativos de acceso libre para la mejora de los aprendizajes de matemáticas y comunicación en niñas/os por medio de los aplicativos lúdicos Oráculo Matemático y Villaplanet.
 - 7,677 docentes formados en cursos de gamificación y STEM.
 - La APP Oráculo Matemático fue promovido por "Aprendo en Casa".
- **Aula Digital:** proyecto integral que contribuye a mejorar los aprendizajes de los niños de primaria en matemática, ciencias, comunicación y habilidades para la vida, aprovechando la tecnología.
 - + de 128 mil estudiantes ha realizado actividades
 - + de 16 mil docentes han participado en el programa de formación en competencia digital.
 - + de 600 clases y 3500 recursos publicados.
- **Rutas de formación docente:** comunidad de aprendizaje virtual para docentes de escuelas públicas que quieran incluir las nuevas tecnologías como parte de su plan pedagógico.

2.10.2. Empleabilidad

Desarrollamos proyectos enfocados en mejorar las capacidades, competencias y habilidades de los jóvenes para incrementar sus oportunidades de desarrollo profesional y personal en la nueva sociedad digital.

- **Conecta Empleo:** plan de formación que vincula a jóvenes con el mercado laboral del futuro a través de cursos gratuitos, con el objetivo de acercarlos a las carreras con mayor demanda laboral en los próximos años.
 - 137,264 jóvenes formados
 - + de 20 cursos online
- **Crowdworking:** proyecto de incubación que impulsa una red global de espacios físicos de trabajo colaborativo y seguimiento de proyectos.
 - 76 emprendimientos desarrollados
 - 416 jóvenes emprendedores capacitados
 - 4,643 beneficiarios en más de 70 actividades

2.10.3. Cultura Digital

Fomentamos la comprensión del arte contemporáneo mediante la investigación y el debate con la finalidad de promover y acercar el arte y la cultura digital a la sociedad.

- **Convocatoria espacio virtual – 1º edición:** convocatoria abierta para fomentar proyectos e iniciativas a desarrollarse para reforzar la actividad de la comunidad peruana de artistas, creadores, gestores y actores culturales.
 - 12 proyectos desarrollados
 - 7,260 beneficiarios

- **Convocatoria acción ya:** convocatoria abierta para fomentar proyectos e iniciativas que impulsen el uso de la tecnología en la creación de herramientas y aplicaciones para fines sociales en el contexto de la COVID-19.
 - 6 proyecto seleccionados
 - 271,160 beneficiarios
- **Plural – arte y cultura LGTBIQ+:** iniciativa en alianza con British Council para la generación de una plataforma de difusión, reconocimiento y visibilización de la comunidad LGTBIQ+ desde el arte y la cultura.
 - 13,000 beneficiarios

2.10.4. Voluntariado

Este año, transformamos el voluntario corporativo en un programa 100% virtual. Nuestros voluntarios demostraron que con pequeñas acciones se puede generar un gran cambio a pesar de la adversidad.



- **"Maratón de Iniciativas Ágiles":** realización de pequeñas acciones para atender de manera inmediata las necesidades de grupos vulnerables en la coyuntura.
 - 48 acciones de ayuda entremayo y julio
 - + de 5,800 beneficiarios
- **Concurso de Innovación Social "Gente Brillante":** fondo concursable con el objetivo de promover el emprendimiento de los colaboradores del Grupo Telefónica.
 - 3 proyecto premiados con S/ 10,000 para la realización de su iniciativa: "Crecemos con amor", "Entre Ollas.com" y "Mujeres 360° Power"
- **9na edición "Maratón de Ideas Navideñas:** fondo concursable para promover actividades de voluntariado navideño de impacto, innovadoras y de integración entre los colaboradores del Grupo Telefónica.
 - 27 equipos de 21 ciudades del Perú
 - 21 premios de S/. 2,500 y 6 premios de S/ 3,500 para su ejecución.



Evolución de nuestros negocios

3

Evolución de **nuestros** negocios

- » 3.1. Entorno Económico
- » 3.2. Entorno Competitivo
- » 3.3. Entorno Regulatorio
- » 3.4. Evolución de los negocios
- » 3.5. Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera

3.1. Entorno Económico

Entorno internacional

La crisis económica internacional producto de la pandemia por la COVID-19 generó, en el segundo trimestre de 2020, caídas sin precedentes en el PBI de casi todos los países del mundo, afectados por las medidas de cuarentena y aislamiento social, el deterioro significativo de los precios de las materias primas, las disrupciones en las cadenas logísticas y el endurecimiento de las condiciones financieras. No obstante, en la segunda mitad del año, en línea con los estímulos monetarios y fiscales extraordinarios, la actividad económica internacional se viene recuperando, lo cual se ve reflejado en diversos indicadores como ventas minoristas, comercio exterior y producción manufacturera y de servicios. De la misma manera, los mercados financieros y los precios de los *commodities* presentan una tendencia al alza debido a la mejora en las expectativas de recuperación mundial y del crecimiento en China, la menor aversión global al riesgo y por los avances en torno a la vacuna contra la COVID-19.

Por un lado, la actividad económica de Estados Unidos, en el tercer trimestre de 2020, sobresalió con un crecimiento de 33% interanual, lo que se atribuye a la reactivación económica y al billonario paquete de estímulos aprobado a finales de marzo de ese año. Además, refleja la recuperación del consumo, especialmente, la del sector servicios y de la inversión residencial, este último a raíz de las bajas tasas de interés hipotecarias y por el desplazamiento de la población hacia localidades menos expuestas a la pandemia. Aunque el dato concreto del tercer trimestre resulte positivo, la economía de Estados Unidos todavía se encuentra en un 3.5% por debajo del nivel pre crisis y la demanda interna sigue ralentizada como resultado de la incertidumbre por la crisis sanitaria y la inestabilidad política.

De la misma manera, la actividad económica de la zona euro experimentó una expansión récord del 13% interanual en el tercer trimestre de 2020, lo cual permitió una aceleración del empleo en la región, con un incremento de 0.9% trimestral del número de personas ocupadas tanto en la zona euro como

en la UE. Sin embargo, en comparación con el mismo trimestre de 2019, el empleo acumula un retroceso del 2% en la eurozona y del 1.8% en el conjunto de la Unión Europea (UE). A pesar del fuerte rebote registrado en el tercer trimestre del año, el producto bruto interno (PIB) de la zona euro aún se mantenía un 4.4% por debajo de su nivel en el tercer trimestre de 2019.

Por su parte, el crecimiento del PBI de China, ascendió a 4.9% interanual en el tercer trimestre de 2020, encadenando dos trimestres consecutivos al alza y confirmando la tendencia de recuperación económica. Con esta evolución positiva, las relaciones entre la oferta y la demanda vienen mejorando de forma paulatina, al igual que la vitalidad y el dinamismo del mercado.

Entorno nacional

En el Perú, la aplicación de severas medidas sanitarias dirigidas a contener la expansión de la COVID-19 provocó que la actividad económica enfrente la mayor contracción interanual (-30% en el segundo trimestre de 2020) de los últimos 100 años. Con la reanudación progresiva de operaciones y la aplicación de estímulos monetarios y fiscales, la actividad se viene alejando de esa caída. En el tercer trimestre de 2020, la economía se contrajo 9.4% interanual, revirtiendo parcialmente la profunda caída observada en el trimestre anterior, esto debido principalmente a la flexibilización de las medidas de contención de la COVID-19, la cual ha reducido el deterioro del mercado laboral, ha permitido la reanudación de algunos proyectos de inversión y ha impulsado una mejora inicial de las expectativas de los agentes económicos. En este contexto, la demanda interna cayó 8.5% interanual, reducción significativamente menor que la observada en el segundo trimestre de 2020 (-27%). Además, la recuperación de la demanda externa y la reanudación de la producción local implicaron un menor aporte negativo de las exportaciones. Sin embargo, la actividad todavía se mantiene en 10% por debajo de los niveles pre-crisis.

Específicamente, el consumo privado cayó 9.7% interanual en el tercer trimestre de 2020, mostrando una parcial recuperación en un contexto de gradual reversión del mercado laboral y de menor incertidumbre acerca de la situación futura de la economía ante la reactivación de las actividades económicas. Asimismo, el subsidio gubernamental directo para los hogares vulnerables (bono universal) y la autorización para el retiro de fondos de ahorro forzoso, como la Compensación de Tiempo de Servicios (CTS) y los fondos de pensiones (AFP), aportaron significativamente en la recuperación del consumo. Lo anterior fue parcialmente limitado por la caída del crédito de consumo debido a una política más cauta de las entidades financieras ante la mayor morosidad.

Asimismo, la inversión privada registró una importante recuperación al caer 7.1% interanual, comparado con la caída de 60% interanual del segundo trimestre de 2020. Esto se dio como consecuencia del inicio de la fase 3 de la reactivación económica, lo que permitió el reinicio de proyectos de construcción en general. Por un lado, la recuperación de la inversión no minera, con una caída interanual de 2.5%, reflejó el importante repunte del consumo de cemento proveniente principalmente de la autoconstrucción. Esto a raíz del aumento de las inversiones en ampliaciones o remodelaciones de viviendas dado que las personas pasan más tiempo en sus hogares. Por el contrario, la inversión minera cayó 3.5% interanual en el tercer trimestre de 2020 con lo cual no mostró mayor recuperación, pues el rebrote de casos de COVID-19 en agosto, lo cual afectó la fuerza laboral operativa en algunas unidades mineras y, por ende, las actividades de producción e inversión.

El gasto público se contrajo 3.9% interanual en el tercer trimestre de 2020, con evoluciones mixtas desde la inversión y el consumo. Por un lado, la inversión pública cayó 25%, resultado relativamente mejor al del segundo trimestre de 2020, a raíz de la reanudación de los proyectos de construcción a fines de junio. La inversión de los gobiernos regionales registró un mejor desempeño relativo, en especial, por la reactivación de los proyectos de reconstrucción en la zona norte. Sin embargo, la inversión del gobierno nacional se vio afectada por el menor ritmo de ejecución del MTC, así como por una base de comparación alta, pues durante el tercer trimestre de 2019 se registró la inversión asociada a los Juegos Panamericanos Lima 2019. Por otro lado, el consumo público creció 4.3% interanual en el tercer trimestre de 2020, recuperándose de la caída de 8.8% en el segundo trimestre de ese año.

Esto se da por el impulso de los mayores gastos en bienes y servicios de los gobiernos locales para la ejecución del mantenimiento de caminos vecinales en el marco del programa Arranca Perú, así como por los mayores egresos de gobiernos regionales en compra de suministros médicos y de personal médico para enfrentar la COVID-19.

Por su parte, las cuentas externas registraron una evolución positiva durante el tercer trimestre de 2020, aumentando en US\$ 904 millones las reservas internacionales netas (RIN), llevándolas a un nivel de US\$ 72 mil millones, monto equivalente a 35% del PBI. La balanza en cuenta corriente alcanzó un superávit por segundo trimestre consecutivo, de 0.5% del PBI. Este dinamismo se explica por la significativa recuperación de la balanza comercial a raíz de la reapertura de las actividades económicas, en especial, la minería, que permitió mayores exportaciones y apoyado por la debilidad de la demanda interna que mantuvo contenida la recuperación de las importaciones. Por otro lado, la renta de factores en el tercer trimestre de 2020 mostró un déficit notoriamente mayor respecto del 2T2020, como resultado de la recuperación de las utilidades de empresas extranjeras, en particular de los sectores minería y energía. Finalmente, la cuenta financiera del tercer trimestre del año fue equivalente a 4.9% PBI, superior en 0.3 puntos porcentuales del PBI al del igual periodo de 2019, gracias al incremento del financiamiento externo de largo plazo del sector público en forma de mayores desembolsos para atender la emergencia sanitaria y compras de bonos soberanos por parte de no residentes.



3.2. Entorno Competitivo

Los primeros meses de 2020, se desarrollaron con normalidad, incluso con índices de PBI mayores al 2019; sin embargo, desde la quincena de marzo, el Gobierno declaró el estado de emergencia y el aislamiento social obligatorio en todo el país a raíz de la llegada de la COVID-19. A consecuencia de esto, el desempeño de las actividades de producción se vio restringido y la economía operó al 44% de su capacidad. Esta situación se vivió hasta los primeros días de mayo. Desde este mes, se inició una apertura gradual de las actividades económicas, cumpliendo protocolos sanitarios, llegando a fines de mayo al 73% de operatividad económica, en junio al 92% y en julio al 96%, cerrando el 2020 con cifras de 98%. En paralelo, conforme los meses transcurrían, los indicadores sanitarios también fueron mejorando, el exceso de fallecidos 2020 vs. 2019 tuvo sus picos más altos en agosto. Debido a esta mejora, el gobierno decidió flexibilizar las medidas y levantar cualquier tipo de aislamiento total o focalizado en regiones desde octubre.

En el frente económico, a raíz de las restricciones implantadas por el Gobierno se dio una disminución en los indicadores económicos del país, siendo el segundo trimestre el más afectado, con una caída del 30% de PBI si lo comparamos con mismo trimestre del año pasado. Del mismo modo, en ese mismo periodo hubo una afectación directa en el empleo, en el caso de la Población Ocupada en Lima Metropolitana, se llegó a tener la mitad de empleados respecto a enero, con el mes más crítico en junio llegando al 49% del nivel de empleo que se tenía en enero. Luego de tener en el 2T2020 el punto más crítico en cuanto a impacto económico y de empleo, la economía se ha ido recuperando, pero aún sin llegar a los niveles del 4T19 (se llegó a 98% en el 4T20), pero el empleo a diciembre aún está a 94% en comparación con la población económicamente activa (PEA) ocupada de enero, en Lima Metropolitana. Sin embargo, como acumulado del año se estima una caída del PBI del 11% respecto al 2019.

Desde el punto de vista político, el 2020 fue un periodo de mucha inestabilidad, un constante enfrentamiento político decantó en la vacancia del presidente Martín Vizcarra, reemplazado por el presidente del congreso

Manuel Merino, quien por una serie de protestas tuvo que renunciar a los 6 días de haber asumido. Posteriormente, fue elegido el actual presidente de la República, Francisco Sagasti, en un Gobierno de transición.

En este contexto de pandemia, y crisis política y económica, Telefónica continuó apostando por el país con una inversión de S/ 621.8 millones en el año. La inversión en red fija contribuyó a garantizar la sostenibilidad del tráfico que fue el principal foco este año. Asimismo, se realizaron mejoras asociadas a la calidad de la red HFC. Se tuvo un despliegue de FTTH, el cual se enfocó en nuevos edificios y algunos megaproyectos. Para el 2020, se prevé para el negocio fijo 4.8 millones de hogares pasados en redes de alta velocidad (*Ultra Broad Band* - UBB) de los cuales 1.1 millones corresponde a tecnología de Fibra Óptica hasta el hogar (FTTH). También, se apostó por la red móvil cuyas inversiones se enfocaron en la mejora de los tiempos y procesos asociados a la atención de averías, con lo cual se ha podido responder al crecimiento natural del tráfico y a la mejora en la oferta comercial teniendo EBC 4G acumuladas para el 2020 de 3,975. Otros conceptos, en los cuales se ha invertido, son los desarrollos asociados a la autogestión de los clientes a través de la web y la aplicación.

Tras la llegada de la COVID-19 que viene afectando a todos los peruanos, Telefónica reafirmó su compromiso con sus clientes brindándoles una serie de beneficios: facilidades de pago con fraccionamiento de recibos vencidos, servicio de emergencia móvil para clientes con pagos atrasados por el estado de emergencia ajustando su plan tarifario, SMS gratuitos, llamadas ilimitadas para clientes prepago, canales *premium* de entretenimiento sin costo y, durante tres meses, brindó como beneficio por pago puntual bonos de 10 GB mensuales para clientes postpago e incrementó hasta en un 50% la velocidad de los usuarios de internet fijo. Alineados a la educación y buscando su fortalecimiento, a través de "Fundación Telefónica", en alianza con el MINEDU, se habilitó el acceso a los contenidos de "Aprendo en casa" desde la aplicación Movistar Play y puso a disposición proyectos del programa "Educación digital", así

como plataformas de aprendizaje online. Además, la compañía continuó contribuyendo en la lucha contra la COVID-19, entregando 6,250 protectores faciales, 3,800 guantes quirúrgicos y 560 pomos de alcohol en gel a hospitales, comisarías, albergues e instituciones benéficas, entre otros. En alianza con la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y la Universidad Cayetano Heredia (UPCH), se financió la producción de 65 ventiladores mecánicos para el MINSA. Igualmente, comprometido con apoyar a la reactivación económica del país, Telefónica lanzó dos proyectos, uno en alianza con PRODUCE con el objetivo de apoyar la transformación digital de las pymes, y otro en alianza con el MIMP, con la finalidad de capacitar mujeres e incluirlas en el mercado laboral de servicio técnico de telecomunicaciones.

Telefónica, con el objetivo de llevar conectividad y cerrar la brecha digital en el país, puso en marcha su segundo vehículo para lograrlo. El primer vehículo es IPT, que se lanzó en mayo 2019 en alianza con Facebook, BID Invest y CAF, buscando llevar acceso de Internet móvil a áreas rurales de Perú. Por ello, en el 2020, se lograron conectar a más de 11,000 centros poblados alrededor del país a la tecnología 4G. Por otro lado, en el mes de marzo de 2020 se creó la compañía "PangeaCo", la cual tiene como objetivo llevar Internet de alta velocidad a 4 millones de hogares urbanos en los próximos tres años a través del despliegue de fibra óptica en todo el país, la cual supone una inversión de cientos de millones de soles.

Telefónica reafirmó sus acciones bajo el paraguas de sus tres palancas estratégicas, pero enfocados en asegurar la salud financiera de la compañía. Estas palancas estratégicas incluyen convergencia, experiencia cliente y eficiencia operativa. En convergencia continuó impulsando la mejor propuesta del mercado con su oferta "Movistar Total" que cuenta con los mejores contenidos y beneficios de los servicios fijos y móviles, a diciembre 2020, alcanzó 390 mil clientes, un crecimiento de 94% respecto al mismo mes de 2019. En experiencia cliente, está generando una cultura con foco en sus clientes. Por ello, la compañía se adaptó a la nueva normalidad con transformación de los canales de atención y venta, buscando digitalización con autogestión y con foco en el cumplimiento de promesa de mejora de funcionamiento. Todo esto le permitió mejorar, considerablemente, su NPS, siendo el resultado de diciembre el mejor de los últimos años. En eficiencia operativa, se mantuvieron estrictos controles de gastos, racionalización del CAPEX y aceleración de la

transformación digital a través de la automatización y digitalización con el objetivo de maximizar caja.

En el 2020, el sector telecomunicaciones se vio fuertemente afectado por la reducción de la demanda y las restricciones a la oferta lo que se reflejó en la caída de ingresos del mercado comparados con el 2019. Dada la coyuntura, desde el segundo semestre de 2020, las empresas empezaron a recuperar posiciones y se incrementó la intensidad competitiva. En este contexto, Telefónica ha sabido recuperar tracción comercial en el segmento B2C, liderando el *flow share* fijo y móvil y reduciendo, de manera importante, sus bajas, mientras que en segmento B2B, lidera las ventas relacionadas a los nuevos productos y servicios, generados por la pandemia, logrando incluso que las ventas del segundo semestre de 2020 superaran a la de los años 2018 y 2019.

Las medidas adoptadas por las autoridades en torno a la llegada al país de la COVID-19, en marzo, fueron muy restrictivas y afectaron, considerablemente, los ingresos y planes de inversión del sector, en el segundo trimestre de 2020. Las restricciones incluyeron el impedimento para dar de baja a los servicios por falta de pago, instalación de líneas de Internet fijo en el hogar, portaciones móviles y prohibición de venta de servicios en lugares físicos. Todo esto conllevó a la reducción de la actividad comercial fija y móvil, a la caída de ingresos de terminales móviles por prohibiciones de ventas e incluso a que los operadores se vieran obligados a fraccionar recibos, degradar o incluso cortar líneas buscando no afectar sus operaciones. Este escenario significó un reto y una oportunidad para Telefónica quien aseguró la continuidad de sus servicios y aceleró la transformación de la compañía con digitalización de procesos buscando mejorar la experiencia cliente.

El segundo semestre de 2020 significó una recuperación del sector producto de la flexibilización de las restricciones como resultado de la apertura económica y comercial. Esta reactivación comercial vino acompañada de una mayor intensidad competitiva por parte de los operadores buscando recuperar posiciones. En este contexto de mayor agresividad comercial, Telefónica ha recuperado posición competitiva apalancado en su oferta convergente "Movistar Total" y en sus planes de aceleración, que permitieron incrementar la actividad comercial fija y móvil, mejorar canales de atención y reducir considerablemente las bajas. A diciembre de 2020, Telefónica cerró con 390 mil clientes de

Movistar Total, un crecimiento de 94% comparado con diciembre 2019, impulsado por el incremento de altas que llegaron a duplicar meses pre COVID-19; además, terminó el año liderando el *flow share* fijo y móvil del mercado.

En el negocio móvil, la actividad comercial se recuperó en el segundo semestre del año reflejado en el incremento de las portabilidades y altas del mercado. La Portabilidad IN creció en 58%, respecto al primer semestre 2020, según Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel); sin embargo, en un comparativo anual la portabilidad tuvo una reducción de -58% producto de las fuertes restricciones. Dada la coyuntura, el segmento prepago se mostró hipercompetitivo, los operadores potenciaron su presencia incrementando capilaridad, canales digitales de recargas y lanzaron promociones con descuentos e incremento de GB. Nos enfocamos en reconectar parques, fidelizar clientes y generar valor con "Triplica" y campañas en recargas digitales. Esto le permitió incrementar *arpu*, crecer en planta recargadora prepago con mejor calidad de altas superando niveles pre COVID-19 y crecer en ingresos en el cuarto trimestre después de casi seis años de caídas. En el segmento postpago, los operadores buscaron incentivar el consumo de sus clientes renovando sus parrillas comerciales con incremento de GB y bonos de portabilidad. Telefónica se apalancó en su oferta convergente, permitiéndole mejorar el blindaje de clientes; además, reposicionó planes contratados que impulsaron la percepción del valor del cliente hacia su servicio. En el segundo semestre de 2020, los ingresos por venta de terminales se volvieron cruciales para la recuperación del sector, producto que los operadores fueron muy agresivos con ofertas de financiamiento y descuentos por portabilidad y renovación. Desde Telefónica, duplicamos sus ingresos por venta de terminales en un comparativo con el primer semestre del año e incluso llegamos a incrementar el margen y caja respecto al promedio 2019.

En el negocio fijo, la intensidad competitiva aumentó como consecuencia del lanzamiento de nuevos planes de banda ancha inalámbrica y de fibra óptica de altas velocidades con el objetivo de capturar las nuevas oportunidades generadas por la coyuntura. Además, el ingreso de nuevos operadores de banda ancha con foco en zonas de alto valor y la mejora de las parrillas comerciales con incremento de velocidades y reducciones de precio como respuesta a la oferta convergente Movistar Total dinamizaron el mercado. En este contexto, Telefónica mantuvo su liderazgo en participación de accesos e ingresos apalancado en su

oferta convergente, el lanzamiento de nuevos planes de fibra óptica, incremento de velocidades en sus planes de Internet y en sus contenidos diferenciales donde continuó apostando por el contenido peruano a través de sus canales exclusivos. En lo deportivo, reafirmamos nuestro apoyo con la reactivación del fútbol y vóley en el país, transmitiendo en exclusiva los partidos de la LIGA1 Movistar, LIGA2, las Clasificatorias y la Copa Nacional de Vóley Movistar, a través de GOLPERU y Movistar Deportes. Asimismo, siguió impulsando los eSports, llevando la transmisión de las Finales de la Movistar Liga Pro Gaming de Dota 2; además, ofrecimos contenido especializado en noticias a través de sus canales exclusivos RPP TV y Canal N. Finalmente, en el territorio del entretenimiento, desde Movistar Play brindamos el mejor contenido peruano, incluyendo en el catálogo las películas locales más taquilleras, logrando ofrecer el 60% de los estrenos realizados en salas de cines. Adicionalmente, se estrenaron series muy recordadas y shows emblemáticos.

En el segmento B2B, acompañamos a nuestras sus clientes de empresas en su transformación digital y en la transición hacia actividades no presenciales. La compañía se adaptó rápidamente a los nuevos requerimientos del mercado con una oferta apalancada en servicios digitales para que las empresas puedan continuar sus actividades en el nuevo contexto de manera segura. Además, se implementaron soluciones de trabajo remoto con servicios en la nube, soluciones para la educación a distancia y soluciones integrales de *callcenter*.

Telefónica B2B fortaleció su oferta de conectividad con mejoras en SDWAN, añadiendo integración NOC-SOC SDWAN, soluciones home office y ampliación de la cobertura de fibra óptica usando redes GPON. En servicios digitales, en el 2020, anunció la creación de ElevenPaths Perú para robustecer su portafolio de seguridad digital con el respaldo de las capacidades globales del Grupo Telefónica. Movistar Empresas acompañó también a las pymes en su proceso de transformación digital. Además de herramientas de trabajo colaborativo y ofimática en la nube, Movistar Empresas puso a disposición "Movistar Marketplace", una plataforma web que permite a las pymes acceder a un ecosistema digital de más de 24 soluciones como "Tu Tienda Online" (*e-commerce*) y "Factura al Toke" (factura electrónica), en conjunto con el hub de innovación Wayra.

Según información oficial del Osiptel, el mercado móvil alcanzó 37.2 millones de líneas a 9M2020, una

reducción de 8.9% respecto al mismo periodo de 2019, alcanzando una densidad (líneas/población) de 113.8%. Continuamos siendo el líder del mercado móvil con un total de 11.1 millones de líneas y una participación de 29.8%. Dada la coyuntura actual, el consumo promedio de Internet móvil en el país aumentó considerablemente pasando de 14 GB a 25 GB, mientras que, el precio por GB se redujo en 33%, pasando de S/ 3.37 a S/ 2.25. En el negocio fijo, la telefonía fija alcanzó 2.3 millones de líneas, lo que representa una reducción de 9.6% respecto al mismo periodo del año anterior. Telefónica mantiene el liderazgo con una participación de 68.3%. Por el lado de banda ancha fija, el mercado alcanzó 2.6 millones de líneas, un crecimiento de 7.4% en un comparativo anual y registró una densidad (líneas/población) de 7.9%. Lideramos la participación de mercado de banda ancha con 63.9%. Finalmente, en el mercado de televisión, se registraron 1.9 millones de líneas, una reducción de 5.6% en un comparativo anual. También, se mantiene el liderazgo con una participación total de 62.2%.

En el Perú, el sector telecomunicaciones tiene oportunidad para seguir creciendo en comparación con la región, la coyuntura actual y cambios en el consumidor vienen contribuyendo, principalmente, en desarrollo de la banda ancha en el 2020. Con respecto a la penetración de los servicios de telecomunicaciones, los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), correspondientes al tercer trimestre de 2020, muestran que el 97.7% de los hogares peruanos cuenta con servicio de telefonía móvil, 16.4% con telefonía fija, 30.2% con televisión de paga y 44.2% con Internet.



3.3. Entorno Regulatorio

Concesiones y autorizaciones

Los servicios de telecomunicaciones que desarrolla y presta Telefónica del Perú, se realizan en el marco de los contratos de concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento General, así como de las normas expedidas por el MTC y Osipitel.

Telefónica cuenta con diversos contratos de concesión y registros para brindar servicios públicos de telecomunicaciones, como telefonía fija local, portador local, portador de larga distancia nacional, portador de larga distancia internacional, telefonía móvil, distribución de radiodifusión por cable (TV paga), Internet y otros registros de servicios de valor añadido.

La titularidad de estos títulos habilitantes es producto de las concesiones y registros otorgados directamente a Telefónica del Perú, así como de aquellos otorgados a las empresas Telefónica Móviles S.A. (Telefónica Móviles), Star Global Com S.A.C. (Star Global Com) y Telefónica Multimedia S.A.C. (Telefónica Multimedia). Cabe destacar que el MTC aprobó la transferencia de las concesiones y asignaciones de espectro radioeléctrico asociados a las mismas de titularidad de Telefónica Móviles, Star Global Com y Telefónica, a favor de Telefónica del Perú, mediante Resoluciones Viceministeriales N° 461-2014-MTC/03 (15 de julio de 2014), N°1286-2017-MTC/03 (01 de diciembre de 2017), N°1287-2017-MTC/03 (01 de diciembre de 2017) respectivamente. En los casos antes mencionados, las transferencias de concesiones fueron producto de los proyectos de fusión por absorción aprobados por las respectivas Juntas Generales de Accionistas.

Así, a partir de la entrada en vigencia de las fusiones de Telefónica Móviles (01 de octubre de 2014) y de Star Global Com y Telefónica Multimedia (01 de febrero de 2018), los contratos de concesión y registros otorgados a dichas empresas forman parte de las concesiones y registro de las que es titular Telefónica del Perú.

Telefónica del Perú ha solicitado al MTC la renovación por 20 años de los siguientes contratos de concesión, encontrándose el MTC evaluando las solicitudes presentadas:

- Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la banda 1900 MHz., aprobado mediante Resolución Ministerial N°250-98-MTC/15.03
- Contratos de concesión para el servicio público portador local en Lima y Callao, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 688-96-MTC/15.17
- Contratos de concesión para el servicio público portador local en los departamentos de Ica y Junín, aprobado mediante Resolución Ministerial N°245-2000-MTC/15.03
- Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija (en la modalidad abonados y teléfonos públicos) a nivel nacional, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 243-99-MTC/15.03
- Contrato de concesión para el servicio Portador Larga Distancia Nacional e Internacional aprobado por Resolución Ministerial N°582-2001/MTC-15.03.
- Contrato de concesión para el servicio Portador Local aprobado por Resolución Ministerial N°119-2002-MTC/15.03

Mediante Resolución Ministerial N° 0810-2020-MTC/01.03, el MTC otorgó a la empresa PANGEACO S.A.C. concesión única para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones por el plazo de 20 años, en el área que comprende todo el territorio nacional, estableciéndose como el primer servicio a prestar, el servicio portador local en la modalidad no conmutado.

Regulación y supervisión tarifaria

- Servicios de Telefonía fija local y Larga distancia

Los servicios de telefonía fija (de abonado) local, larga distancia nacional e internacional se encuentran sujetos a un régimen regulado de fórmula de tarifas tope (price cap), el cual establece que dichas tarifas deben ajustarse de forma trimestral sobre la base de canastas de servicios, de acuerdo a una combinación de la inflación y de un factor de productividad. De acuerdo con los Contratos de Concesión, el valor del factor de productividad debe revisarse cada tres años.

En Julio del 2019, mediante Resolución N° 091-2019-CD/OSIPTTEL, OSIPTTEL resolvió establecer que el factor de productividad aplicable para el periodo setiembre 2019 – agosto 2022 sería igual a la inflación, aplicable a los ajustes tarifarios correspondientes a los trimestres setiembre-noviembre, diciembre - febrero y marzo - mayo de cada año. Asimismo, para el ajuste tarifario correspondiente al trimestre junio- agosto se considera un factor de referencia equivalente a -2.43% (solo en caso la variación anual del IPC sea mayor o menor al valor absoluto del factor de referencia +/- 1% se realizará el ajuste tarifario respectivo).

Adicionalmente, las tarifas para las llamadas desde teléfonos públicos y teléfonos fijos de abonado de Telefónica del Perú hacia redes de servicios móviles se encuentran reguladas, habiendo establecido OSIPTTEL tarifas topes para ambos escenarios de comunicación.

- Servicios de Telefonía Móvil, Internet Fijo y TV Paga

Las tarifas de los servicios públicos móviles, de Internet fija y TV Paga que presta Telefónica del Perú se encuentran bajo un régimen supervisado por el OSIPTTEL, en virtud del cual las empresas operadoras fijan libremente las tarifas.

a. Las principales normas expedidas

Actividad normativa e iniciativas del sector

El año 2020 ha sido muy activo en la modificación de la normativa del sector, con especial incidencia en reglas ad hoc frente a la emergencia sanitaria nacional por la

COVID-19. Dentro de las principales normas expedidas se encuentran las siguientes:

- El 20 de enero, se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTTEL, que aprueba las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
- El 21 de enero, se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2020-CD/OSIPTTEL, que aprueba la modificación del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- El 24 de enero se publicó el Decreto Supremo N°002-2020-MTC, el cual modifica diversos artículos del Reglamento de la Ley N°29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, aprobado por Decreto Supremo N°014-2013-MTC.
- El 05 de marzo se publicó la Resolución Directoral N° 095-2020-MTC/27, mediante la cual dejan sin efecto el inicio del reordenamiento de la banda de frecuencias 3 400 – 3 600 MHz, dispuesto por la Resolución Directoral N° 358-2019-MTC/27, así como la propuesta de reordenamiento de la citada banda de frecuencias, establecido mediante Resolución Directoral N° 464-2019-MTC/27.
- El 17 de marzo se publicó la Resolución Directoral N° 114-2020-MTC/27, la cual resuelve suspender plazos para administrados para el pago de canon, entre otros. Mediante Resolución Directoral N° 199 -2020-MTC/27 del 23 de setiembre, se reanudaron los plazos para pago de canon, entre otros.
- El 18 de marzo se publicó la Resolución de Presidencia N° 035-2020-PD/OSIPTTEL, la misma que establece disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco de la emergencia nacional. Dentro de las medidas dispuestas se encontraban: (i) la prohibición de suspender o dar de baja el servicio público de telecomunicaciones por falta de pago, (ii) suspender la atención presencial en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta a nivel nacional, (iii) los problemas de calidad e interrupción deben atender por canales telefónicos o canales virtuales, entre otras. Algunas de las disposiciones quedaron inaplicadas

mediante la aprobación de los protocolos sanitarios, la Resolución N° 042-2020-PD/OSIPTEL y la Resolución N° 043-2020-PD/2020.

- El 31 de marzo se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 045-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba las medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social, como: (i) la suspensión de la recepción y atención de las solicitudes de reposición de SIM card, (ii) la prohibición de realizar altas de servicios, portaciones, reposiciones de SIM card, recuperación de equipo terminal, cambio de equipo, reparaciones de equipos, entre otras medidas. Algunas de las disposiciones quedaron inaplicadas mediante la aprobación de los protocolos sanitarios y la Resolución N° 042-2020-PD/OSIPTEL.

- El 3 de abril se publicó el Decreto de Urgencia N° 035-2020, que establece medidas complementarias para reducir el impacto en la economía nacional, del aislamiento e inmovilización social obligatorio dispuesto en la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, así como para reforzar sistemas de prevención y respuesta sanitaria, como consecuencia del COVID-19. Algunas de las disposiciones que se establecieron fueron: (i) medidas relacionadas al pago de

servicios públicos de telecomunicaciones tales como el fraccionamiento y la reducción de prestaciones, (ii) suspensión de la emisión y entrega de los recibos por medios físicos, (iii) suspensión de la obligación de atender físicamente a los usuarios finales, entre otras.

- El 11 de abril se publicó la Resolución de Presidencia N° 040-2020-PD/OSIPTEL, que aprueba las normas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020. Algunas de las disposiciones quedaron inaplicadas mediante la aprobación de los protocolos sanitarios y la Resolución N° 042-2020-PD/OSIPTEL.
- El 12 de abril se publicó la Resolución Directoral N° 046-2020-MTC/24, mediante la cual se prorroga, de manera excepcional, el plazo para la presentación de la declaración jurada y el pago a cuenta del Aporte por el Derecho Especial destinado al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones– FITEI correspondiente al período marzo de 2020 hasta el 11 de mayo de 2020.

- El 30 de abril se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba las disposiciones para garantizar la continuidad, la promoción de la competencia y el desarrollo sostenido de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional, tales como habilitación de la Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, nuevas contrataciones, entre otras. Algunas de las disposiciones quedaron inaplicadas/derogadas mediante la aprobación de los protocolos sanitarios, la Resolución N° 042-2020-PD/OSIPTEL y la Resolución N° 043-2020-CD/2020.

- El 07 de mayo, se publicaron las Resoluciones Ministeriales N° 257-2020-MTC, N°258-2020-MTC, N°259-2020-MTC y N°260-2020-MTC, mediante las cuales el MTC aprobó los protocolos sanitarios sectoriales tanto para la “Implementación, operación y mantenimiento para los servicios de telecomunicaciones”, como para la “Prestación de los servicios de telecomunicaciones”, permitiendo la reanudación de determinadas actividades sectoriales que se encontraban suspendidas producto de la emergencia nacional.

- El 08 de mayo, se publicó el Decreto Legislativo N° 1477, mediante el cual se establece un régimen especial y temporal para facilitar la instalación de Infraestructura Necesaria para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, frente a la Emergencia Sanitaria declarada a nivel nacional.

- El 08 de mayo, se publicó el Decreto Legislativo N° 1478 mediante el cual se autoriza la asignación temporal de espectro radioeléctrico a los concesionarios que prestan servicios públicos portadores o finales de telecomunicaciones en el marco de la emergencia sanitaria a nivel nacional declarada por la existencia del Covid-19.

- El 09 de mayo, se publicó la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 051-2020-MTC/24, mediante la cual se prorroga la presentación de la declaración jurada y el pago a cuenta del Aporte por el Derecho Especial destinado al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEI correspondiente al período marzo de 2020, hasta el 10 de junio de 2020. Posteriormente, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 062-2020-MTC/24, se prorroga, de manera excepcional, el plazo para la presentación de la declaración jurada y el pago a cuenta del Aporte por el Derecho Especial destinado

al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones–FITEL correspondiente al período de marzo 2020.

- El 18 de mayo, se publicó la Resolución de Presidencia N° 042-2020-PD/OSIPTEL, la misma que aprueba disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en atención a lo establecido en el “Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones” aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01.
- El 28 de mayo, se publicó la Resolución de Presidencia N° 043-2020-PD/OSIPTEL, la misma que aprueba Disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional. Las disposiciones del Artículo 1 de la Resolución se modificaron por lo dispuesto en la Resolución N° 0067-2020-CD/OSIPTEL.
- El 04 de junio, se publicó la Resolución Ministerial N°0303-2020 MTC/01.03, mediante la cual aprueban el listado de títulos habilitantes emitidos por el Subsector Comunicaciones que se encuentran exceptuados del régimen previsto en la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N°1497 que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el Covid-19.
- El 09 de junio, se publicó la Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03, mediante la cual se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.
- El 18 de setiembre, se publicó la Resolución Viceministerial N° 359-2020-MTC/03, mediante la cual se modifica la Resolución Viceministerial N° 268-2005-MTC/03 que aprueba las Disposiciones de Radiocanales (Canalizaciones) para los Servicios de Telecomunicaciones (1ª Parte).
- El 19 de setiembre, se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 0129-2020-CD/OSIPTEL, que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- El 22 de setiembre, se publicó el Decreto Supremo N° 020-2020-MTC que modifica el Reglamento del

Decreto Legislativo N° 1277, Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-MTC.

- El 03 de octubre, se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 0138-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba las Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A. Mediante la publicación de dicha norma se descarta la opción de regulación tarifaria del servicio de internet y propone reglas específicas para el mismo a fin de que se puedan realizar incrementos tarifarios: (i) medidas aplicables para las migraciones y bajas del servicio de internet, (ii) reglas de información ante incrementos tarifarios, (iii) habilitación de transacciones de baja, suspensión y migraciones en el app, entre otros.
- El 14 de octubre, se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 0145-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba las medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco de la Emergencia Sanitaria por la existencia del Covid-19.
- El 17 de octubre, se publicó la Resolución Ministerial N° 0709-2020-MTC/01.03, mediante la cual modifican la Nota P73 del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias – PNAF y la R.M. N° 687-2018-MTC/01.03.
- El 23 de octubre, se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 0153-2020-CD/OSIPTEL, la misma que sustituye el Artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias.
- El 20 de noviembre, se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 0170-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba la norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- El 04 de diciembre, se publicó la Resolución N°182-2020-CD/OSIPTEL, la cual establece el “Procedimiento para el Retiro de Elementos No Autorizados que se encuentren instalados en la Infraestructura de Uso Público para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

- El 04 de diciembre, se publicó la Resolución de Gerencia General N° 311-2020-GG/OSIPTTEL, mediante la cual se aprueban los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones.
- El 26 de diciembre, se publicó la Resolución Ministerial N° 996-2020-MTC/03, mediante la cual modifica el Contrato Tipo para el régimen de Concesión Única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante la R.M. N° 568-2007-MTC/03.
- El 30 de diciembre, se publicó la Resolución de Gerencia General N° 327-2020-GG/OSIPTTEL, mediante la cual se aprueban el Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras.
- El 30 de diciembre, se publicó la Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTTEL, mediante la cual se aprueba la "Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
- El 31 de diciembre, se publicó el Decreto de Urgencia N° 147-2020, el cual precisa y modifica el Decreto de Urgencia N° 035-2020 que establece medidas complementarias para reducir el impacto en la Economía Nacional del en un contexto de Estado de Emergencia Nacional, así como para reforzar sistemas de prevención y respuesta sanitaria, como consecuencia del Covid-19.

b. Las iniciativas legales y proyectos normativos en evaluación

Sumado a lo anterior, existen iniciativas legales y proyectos normativos en evaluación como:

- (i) El Proyecto sobre la Determinación de Proveedores Importantes en el Mercado N°35: Acceso Mayorista al servicio de Televisión de Paga, aprobado por N° 159-2019-CD/OSIPTTEL.
- (ii) El Proyecto de norma que modifica la Norma de Requerimientos de Información Periódica, aprobado por la Resolución N° 137-2020-CD/OSIPTTEL.
- (iii) El Proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios

Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 151-2020-CD/2020.

- (iv) El Proyecto de Norma que deroga el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, y modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma de Requerimientos de Información Periódica, publicado mediante Resolución N° 065-2020-CD/OSIPTTEL.
- (v) El Informe "Propuesta de asignación de bandas de frecuencia 3.5 GHz, y 26 GHz e Identificación de la banda de frecuencia de 6 GHz para el desarrollo de servicios y tecnologías digitales 5G y más allá", publicado mediante Resolución Ministerial N°0796-2020-MTC/01.03.
- (vi) El Proyecto de Norma que establece los Criterios Generales para la tramitación de los Procedimientos de Renovación de Concesiones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los Métodos de Evaluación del Cumplimiento de Obligaciones de los contratos de concesión, publicado mediante Resolución Ministerial N° 450-2020-MTC/27.
- (vii) La Propuesta de norma sobre compartición de infraestructura activa (Ran Sharing), publicado mediante Resolución Ministerial N° 0850-2020-MTC/01.03.
- (viii) el Proyecto de norma que establece la Oferta Básica de Compartición y otras disposiciones aplicables a la Infraestructura Eléctrica utilizada para el despliegue de redes de telecomunicaciones, publicada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 199-2020-CD/OISPTTEL.
- (ix) el Procedimiento de Revisión de las Tarifas Tope del Servicio de Acceso y Transporte de Internet, aplicables en el marco de los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral, publicado mediante resoluciones N° 198-2020-CD/OSIPTTEL y N° 197-2020-CD/OSIPTTEL, respectivamente.

c. Las implementaciones normativas ejecutadas

- Implementación y habilitación del servicio 119 Emergencia (Decreto Supremo N°038-2019-MTC).

- Implementación de SISMATE (Decreto Supremo N° 019-2016-MTC), el mismo que se retomó por parte de MTC en el 2020.
- Sistema de Registro de Llamadas maliciosas a centrales de emergencia e información (Decreto Supremo N° 020-2020-MTC).
- Implementación de las modificaciones al Reglamento de Portabilidad y TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 006-220-CD/OSIPTTEL).
- Implementación de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Resolución N° 007-2020-CD/2020).
- Implementación de las Medidas Temporales para la atención de reclamos durante la emergencia sanitaria (Resolución N°145-2020-CD/OSIPTTEL).
- El 30 de setiembre, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTTEL, se aprobaron las Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A. y Modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTTEL.
- El 08 de octubre, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 143-2020-CD/OSIPTTEL, se aprobó la Guía del programa de clemencia en telecomunicaciones.
- El 27 de octubre, mediante Resolución del Cuerpo Colegiado Permanente N° 042-2020-CCP/OSIPTTEL, se resolvió declarar INFUNDADA la denuncia de Entel en contra de la oferta Movistar Total, comercializada por Telefónica del Perú S.A.A., y se dispuso el archivo del procedimiento.
- El 24 de diciembre, mediante Resolución de Consejo Directivo N°196-2020-CD/OSIPTTEL, se publicó la actualización del valor del Cargo de Interconexión Tope aplicable a todas las empresas operadoras de servicios públicos móviles. El valor tope aprobado asciende a US\$ 0,00162 por minuto, tasado al segundo y no incluye el IGV.

Actividad reguladora

En 2020, la actividad reguladora del OSIPTTEL se destacó con la aprobación de los siguientes procedimientos:

- El 21 de enero, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 005-2020-CD/OSIPTTEL, se aprobó el Ajuste de la Tarifa Tope para las Llamadas Locales desde Teléfonos Fijos de Abonado de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado, estableciendo la tarifa tope en S/. 0,0006 por segundo (sin IGV) en áreas urbanas, mediante discado directo y tarjetas, vigente a partir del 23 de enero de 2020.
- El 13 de mayo, mediante Resolución de Consejo Directivo N°053-2020-CD/OSIPTTEL, se aprobó la tarifa tope de la "Tarifa Social", aplicable para las llamadas efectuadas por los beneficiarios de dicha tarifa hacia destinos fijos y móviles, dentro y fuera de la red de Telefónica del Perú S.A.A. en S/. 0.03 por minuto, tasado al segundo (sin IGV).
- El 23 de julio, mediante Resolución de Consejo Directivo N°082-2020-CD/OSIPTTEL, se aprobó la Determinación de los valores de los cargos de interconexión diferenciados, correspondientes al cargo de acceso a los teléfonos públicos urbanos de Telefónica del Perú S.A.A.

Actividad supervisora y fiscalizadora

En el año 2020, pese a la coyuntura, la presión supervisora del OSIPTTEL se mantuvo a nivel nacional e incluso de incrementó por las normas emitidas en el periodo de emergencia. Las supervisiones se materializaron a través de los requerimientos de información y supervisiones remotas. La atención de supervisiones es prioritaria para Telefónica del Perú, por lo que la empresa ha procurado satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de información y las visitas de los representantes del Organismo Regulador, al tiempo que se ha priorizado la acción preventiva.

Durante el año 2020, Telefónica del Perú atendió 356 acciones de supervisión o monitoreo con el OSIPTTEL, las cuales se encuentran recogidas en 85 expedientes de supervisión y monitoreo, iniciados a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente, los contratos de concesión, las obligaciones relacionadas al secreto de las telecomunicaciones, materia de usuarios, atención de reclamos tarifas, cobertura y calidad del servicio, terminales robados, portabilidad, normas emitidas durante la Pandemia, entre otros.

3.4. Evolución de los negocios

Telefonía Local, Internet y TV paga

Al 2020, los accesos de telefonía local, Internet y TV paga alcanzaron 5.2 millones de accesos, lo que significó un decrecimiento de 8% respecto al 2019. Este decrecimiento fue producto de la menor actividad comercial a raíz de la llegada de la COVID-19.

La intensidad competitiva en el negocio fijo se incrementó considerablemente a partir del segundo semestre del año producto del lanzamiento de nuevos planes de banda ancha inalámbrica y de fibra óptica de altas velocidades con el objetivo de capturar las nuevas oportunidades generadas por la coyuntura. Además, el ingreso de nuevos operadores (fibreros) de banda ancha con foco en zonas de alto valor y la mejora de las parrillas comerciales con incremento de velocidades y reducciones de precio como respuesta a la oferta convergente Movistar Total dinamizaron el mercado. En este contexto, mantuvimos nuestro liderazgo apalancado en su oferta convergente, el lanzamiento de nuevos planes de fibra óptica, mayores velocidades en sus planes de Internet y en sus contenidos diferenciales donde continuó apostando por el contenido peruano a través de sus canales exclusivos.

Los ingresos de telefonía local, Internet y TV paga alcanzaron S/ 2,786 millones, lo que significó un decrecimiento de -8.6% respecto al 2019, explicado principalmente por la pandemia COVID-19 y el estado de emergencia.

Servicios de datos y tecnología de la información

En el caso de los servicios de datos y tecnologías de información, los ingresos alcanzaron los S/ 431 millones, con un decrecimiento de 33.4% respecto al año anterior, explicado por la coyuntura actual.



Durante el 2020, Telefónica acompañó a sus clientes de empresas en su transformación digital y en la transición hacia actividades no presenciales. Rápidamente, adaptamos los nuevos requerimientos del mercado con una oferta apalancada en servicios digitales para que las empresas puedan continuar sus actividades en el nuevo contexto de manera segura, además, se implementaron soluciones de trabajo remoto con servicios en la nube, soluciones para la educación a distancia y soluciones integrales de **callcenter**. Asimismo, con la finalidad de fortalecer su oferta de conectividad brindó soluciones home office y amplió cobertura de fibra óptica. Por otro lado, acompañamos a las pymes en su proceso de transformación digital con servicios en la nube y puso a disposición “Movistar Marketplace”, una plataforma web que permite acceder a un ecosistema digital de más de 24 soluciones.

Mayorista fijo

Los ingresos por servicios mayoristas fijos alcanzaron los S/169 millones, en el 2020, con un decrecimiento de 28.8% respecto al 2019, explicados por el incremento en el alquiler de circuitos e IPT.

Telefonía móvil

Los ingresos móviles de servicio alcanzaron S/ 3,039 millones, en el 2020, un decrecimiento de 19.2% respecto al 2019.

El mercado móvil se volvió hipercompetitivo. Durante el primer semestre de 2020, hubo una reducción de la actividad comercial que impactó en los ingresos del sector, mientras que, en el segundo semestre, hubo una recuperación del mercado producto de la flexibilización de las restricciones que se vio reflejada en el crecimiento de la portabilidad y las altas, así como de mayores ventas de terminales móviles, lo que conllevó a un incremento de ingresos. En el segmento prepago, el mercado fue más agresivo, dada la coyuntura, los operadores potenciaron su presencia incrementando capilaridad, canales digitales de recargas y lanzaron promociones con descuentos e incremento de GB. En el segmento postpago, los

operadores incentivaron el consumo de sus clientes renovando sus parrillas comerciales con incremento de GB, ofertas de financiamiento, descuentos y bonos por portabilidad. En este contexto, respondimos, en el mercado prepago, enfocándonos en reconectar parques, fidelizar clientes y generar valor con “Triplica” y campañas en recargas digitales, y en el segmento postpago se apalancó en su oferta convergente, permitiendo mejorar el blindaje de clientes respecto a la competencia; además, reposicionó planes contratados que impulsaron la percepción del valor del cliente hacia su servicio. Las acciones tomadas por Telefónica para hacer frente a la competencia, permitieron recuperar posición en el mercado y liderar el **flow share** móvil a fin de año.

En el 2020, nuestros accesos móviles alcanzaron 10.5 millones, un decrecimiento de -9.3% respecto al año anterior. Los accesos prepagos alcanzaron 6.3 millones con una caída de -9.1%, mientras que los accesos postpago alcanzaron 6.3 millones con una caída de 9.5%.

Terminales móviles

Los ingresos por venta de terminales móviles alcanzaron S/667 millones, en el 2020, un decrecimiento de 43.1% respecto al año anterior. Este decrecimiento fue producto de las fuertes restricciones de ventas impuestas con la llegada de la COVID-19.

La intensidad competitiva en venta de terminales móviles se incrementó en el segundo semestre de 2020, producto de las menores restricciones asociadas a la reactivación económica y comercial del mercado. Durante este semestre, los operadores lanzaron promociones con ofertas de financiamiento, y descuentos por portabilidad y renovación.

Mayorista móvil

Los ingresos por servicios mayoristas móviles alcanzaron los S/151 millones, en el 2020, un decrecimiento de 17% respecto al 2019, explicados por la reducción del cargo de interconexión móvil en -35.8% dado por Osiptel.

3.5. Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera

Ingresos y gastos operativos

En el periodo 2020, los Ingresos de Actividades Ordinarias (operativos) registraron una disminución de 16.5% hasta los S/ 6,579.8 millones. Se observa caída en todas las líneas de negocio debido a la pandemia COVID-19.

Los Gastos Operativos alcanzaron la cifra de S/ 7,165.6 millones, menores en 15.5% respecto al año 2019. Esta caída se sustenta principalmente en menores gastos por menor actividad comercial asociada a la pandemia COVID-19.

Resultado por actividades de operación

El Resultado por Actividades de Operación del año 2020 fueron de S/ -461.5 millones, S/ 146.0 millones menor al registrado en el año 2019, debido a la disminución de los Ingresos de Actividades Ordinarias.

Resultado no operativo

En 2020, el Resultado No Operativo fue negativo en S/ 300.4 millones, el cual presenta una disminución de S/ 37.8 millones respecto de 2019, explicado por un mayor gasto financiero.

Resultado neto del ejercicio

El resultado neto del ejercicio de 2020 fue de S/ -695.2 millones, que supone un importe de S/ 441.9 millones por encima de lo registrado en 2019, explicado por menores provisiones asociadas a contingencias tributarias respecto al 2019.

Estados Financieros

Carta de los auditores



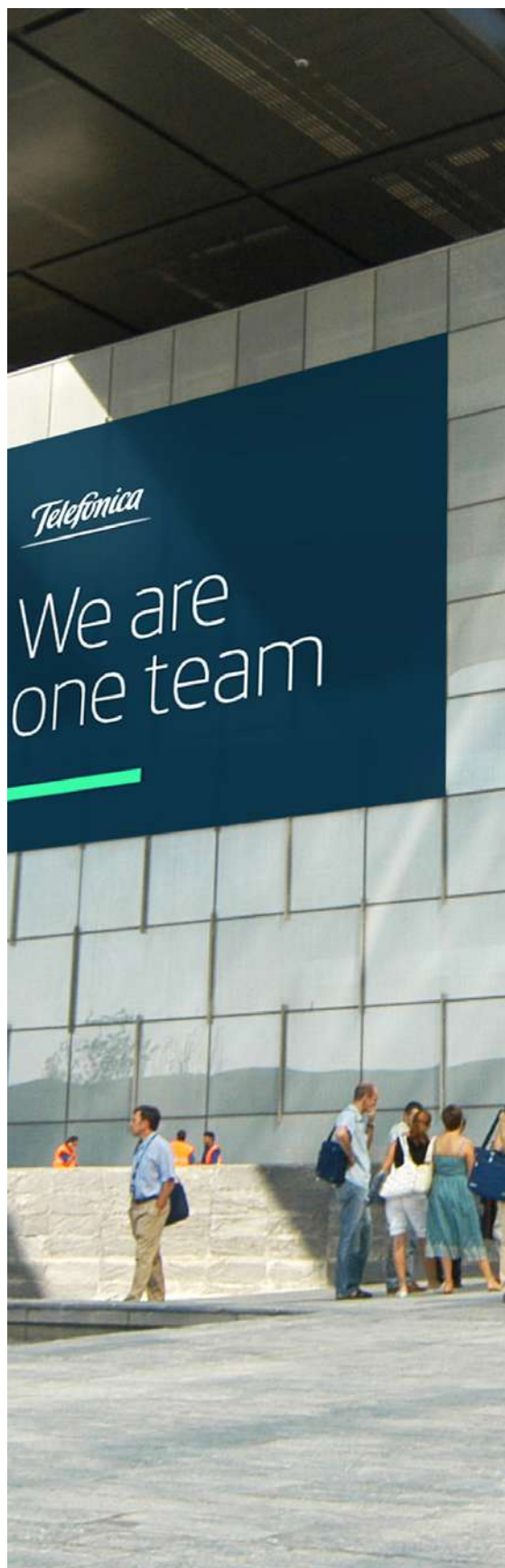
Información Corporativa

- » 5.1. Aspectos Societarios
- » 5.2. Reseña Histórica y datos de constitución
- » 5.3. Grupo económico
- » 5.4. Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2020
- » 5.5. Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2020
- » 5.6. Principales modificaciones al estatuto social de Telefónica del Perú en los últimos años
- » 5.7. Nuestros accionistas
- » 5.8. El Directorio
- » 5.9. Cambios en los responsables de la elaboración y la revisión de la información financiera durante los últimos dos años
- » 5.10. Capital intelectual
- » 5.11. Modificaciones a la estructura orgánica
- » 5.12. Descripción de los principales procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor

Los principios fundamentales del gobierno corporativo de Telefónica del Perú están contenidos en sus Estatutos Sociales y en el Reglamento de su Directorio.

Estos principios son:

- La maximización del valor de la compañía en interés de los accionistas.
- El papel esencial del Directorio en la dirección y administración de la sociedad.
- La flexibilidad organizativa.
- La transparencia informativa en las relaciones con los empleados, accionistas, inversores y clientes.



5.1. Aspectos societarios

- Telefónica del Perú S.A.A.: organizada como sociedad anónima abierta
- Objeto social principal: prestar y comercializar servicios de telecomunicaciones (CIU N° 6110)
- Plazo de duración: indeterminado
- Partida registral N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima
- Oficina principal: Jirón Domingo Martínez Lujan N° 1130, Surquillo, Lima, Perú

5.2. Reseña Histórica y datos de constitución

Telefónica del Perú se constituyó en la ciudad de Lima, mediante escritura pública del 25 de junio de 1920, con la denominación de Compañía Peruana de Teléfonos Limitada para prestar servicios de telefonía local. Posteriormente, adoptó la forma de sociedad anónima y la denominación de Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPT). En 1969, se creó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL Perú), como la compañía encargada de prestar servicios de telefonía local fuera de Lima y los servicios de larga distancia nacional e internacional.

El Estado peruano controló ambas compañías hasta 1994, año en el que subastaron las acciones de las mismas en el marco del proceso de privatización. Telefónica Perú Holding S.A.C., liderada por Telefónica

Internacional S.A. de España (TISA), empresa con inversiones significativas en diversas empresas de telecomunicaciones de América Latina, resultó ganadora de dicha subasta y adquirió el 35% del capital social de ENTEL Perú S.A. y el 20% del capital social de CPT, en la que realizó un aporte de capital adicional de US\$ 612 millones. El 16 de mayo de 1994, Telefónica Perú Holding S.A. pagó el precio ofrecido en la subasta, que representó una inversión total US\$ 2,002 millones y pasó a controlar 35% de ambas compañías.

El 31 de diciembre de 1994, CPT absorbió en un proceso de fusión a ENTEL Perú y, en adecuación a la Ley General de Sociedades, el 9 de marzo de 1998, Telefónica del Perú adoptó la denominación de Telefónica del Perú S.A.A., la que conserva a la fecha.

5.3. Grupo económico

Telefónica del Perú pertenece al Grupo Económico de Telefónica, S.A., empresa española dedicada al negocio de telecomunicaciones. El Grupo Económico Telefónica está conformado por Telefónica S.A. y diversas empresas que operan en 14 países. Las principales empresas del

Grupo de cara al mercado peruano son Telefónica, S.A., Telefónica del Perú S.A.A., Media Networks Latin America S.A.C., Telefónica Servicios Tiws S.A.C, Telefónica Learning Services Perú S.A.C. y Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C., entre otras.

5.4. Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2020

Al 31 de diciembre de 2020 la única filial en operación es Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C., sociedad constituida en el año 2001 que tiene como objeto social la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiocomunicaciones.

Cabe destacar que la empresa PangeaCo S.A.C. es asimismo filial de Telefónica del Perú S.A.A., siendo su objeto social la prestación de servicios de telecomunicaciones; PangeaCo S.A.C. aún no ha iniciado operaciones.



5.5. Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2020

Venta de acciones

Con fines de reorganización societaria del Grupo Telefónica, con fecha 30 de marzo de 2020, Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. transfirió a Latin American Cellular Holdings, S.L.U. (en adelante referida como LACH, hoy Telefónica Hispanoamérica S.A.) 1,679,667,042 acciones de Clase B de su propiedad representativas del capital social de Telefónica del Perú S.A.A. El precio pagado por acción fue S/ 2.08 y el monto total involucrado en la operación fue de S/ 3,493,707,447.36. Adicionalmente, LACH mantuvo abierta hasta el 31 de marzo de 2020 una Orden de Compra para la adquisición de hasta 47,516,535 Acciones Clase B al precio de S/ 2.08 dirigida a los accionistas minoritarios que representaban al 100% de las acciones Clase B de Telefónica del Perú S.A.A. en circulación, en ejecución de la cual adquirió 11,455,712 acciones, siendo el precio total pagado de S/ 23,827,880.96.

El 1 de abril LACH presentó una nueva Orden de Compra para la adquisición de hasta 36,060,823 acciones de Clase B de accionistas minoritarios, al precio de S/ 2.08. Dicha Orden de Compra se mantuvo abierta hasta el cierre de rueda de Bolsa del 23 de abril de 2020 y, en mérito a la misma, LACH adquirió 767,595 acciones de Clase B de titularidad de accionistas minoritarios.

Como consecuencia de las adquisiciones señaladas, Telefónica Hispanoamérica S.A. es a la fecha titular de 3,308,879,584 acciones de Clase B y alcanza una participación del 98.93900356% en el capital social de Telefónica del Perú S.A.A. Dicha operación no configuró como un cambio de control en Telefónica del Perú S.A.A. por lo que no correspondió la realización de una Oferta Pública de Adquisición de Acciones.

Reorganización simple a favor de Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech Perú S.A.C.

En ejecución del acuerdo adoptado por la Junta General de Accionistas del 29 de septiembre de 2020, el 1 de octubre de 2020 se concretó la reorganización simple de Telefónica del Perú S.A.A. a favor de Telefónica Cybersecurity Tech Perú S.A.C. en virtud de la cual la primera aportó a la segunda la línea de negocio de ciberseguridad. El mismo 1 de octubre, Telefónica del Perú S.A.A. transfirió a Telefónica Cybersecurity Tech S.L. (hoy Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech S.L.), empresa domiciliada en España, la totalidad de acciones de su propiedad representativas del capital social de Telefónica Cybersecurity Tech Perú S.A.C., incluyendo las emitidas a su favor como consecuencia de la reorganización simple, al precio de S/ 47,565,058.50.

Reorganización simple a favor de Telefónica Cloud Tech Perú S.A.C.

En ejecución del acuerdo adoptado por la Junta General de Accionistas del 23 de diciembre de 2020, el 1 de enero de 2021 se concretó la reorganización simple de Telefónica del Perú S.A.A. a favor de Telefónica Cloud Tech Perú S.A.C. en virtud de la cual la primera aportó a la segunda la línea de negocio de cloud y hosting. El mismo 1 de enero, Telefónica del Perú S.A.A. transfirió a Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech S.L., empresa domiciliada en España, la totalidad de acciones de su propiedad representativas del capital social de Telefónica Cloud Tech Perú S.A.C., incluyendo las emitidas a su favor como consecuencia de la reorganización simple, al precio de S/ 41,940,854.

5.6. Principales modificaciones al estatuto social de Telefónica del Perú en los últimos años

2014	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión
2014	Aumento de capital social como consecuencia de la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A.
2012	Modificación parcial del Estatuto Social, específicamente de los artículos 5°, 11°, 24°, 25°, 31°, 32°, 41°, 43°, 44°, 46°, 47° y 48°, inclusión de artículos 6° bis, 8° bis, 10° bis, 18° bis, 30° bis y 36° bis y del titulado del articulado, así como otros cambios formales en línea de lo señalado precedentemente Modificación de los artículos 27° y 30° del Estatuto Social con la finalidad de eliminar la figura de los directores alternos
2009	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión
2008	Aumento del capital social como consecuencia de la fusión con Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.
2007	Ajuste al capital social y al valor nominal de las acciones Contemplar la periodicidad trimestral para la celebración de las sesiones de Directorio y la designación de directores titulares y alternos por cooptación
2006	Ajustes al capital social y eliminación de las acciones de Clase A-1 y modificación del mecanismo de designación de directores como consecuencia de ello
2005, 2004, 2000 y 1999	Ajustes al capital social

5.7. Nuestros accionistas

Capital Social

Desde el 1 de diciembre de 2016, el capital de la sociedad es de S/ 2,876,152,315.88 y se encuentra representado por 3,344,363,158 acciones de un valor nominal de S/ 0.86 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, y divididas al 31 de diciembre de 2020 en dos clases de la siguiente forma:

- 3,344,172,812 acciones de Clase B (99.99%)
- 190,346 acciones de Clase C (0.01%)

Dicho capital social, se encuentra inscrito en el asiento B 23 de la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Las acciones de clase B son de titularidad de las empresas del Grupo Telefónica (98.94%) e inversionistas institucionales, privados, locales y extranjeros (1.061%), y las acciones de clase C son de titularidad de los trabajadores de Telefónica del Perú y se convierten en acciones de clase B cuando son vendidas a terceros (no a otros trabajadores ni a sus herederos). Todas las clases de acciones confieren los mismos derechos y prerrogativas, con excepción de lo dispuesto en el artículo 27° del estatuto referido al mecanismo de elección de los directores.

EVOLUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL DE LA EMPRESA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

Año	Tipo de ajuste	N° de acciones al inicio	N° de acciones tras operación	Valor nominal (S/.)	Monto del capital final (S/.)
2014	Reducción por amortización de acciones de propia emisión	3,347,347,320	3,344,363,158	0.86	2,876,152,315.88
2014	Aumento de capital social como consecuencia de la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A.	3,347,258,949	3,347,347,320	0.86	2,878,718,695.20
2009	Reducción por amortización de acciones de propia emisión	3,349,296,162	3,347,258,949	0.86	2,878,642,696.14

ESTRUCTURA ACCIONARIA

ACCIONISTA	Nº DE ACCIONES	%
TELEFONICA HISPANOAMÉRICA S.A	3,308,879,584	98.939%
2º	606,568	0.018%
3º	508,402	0.015%
4º	403,012	0.012%
5º	300,385	0.009%
6º	267,148	0.008%
7º	200,000	0.006%
8º	190,549	0.006%
9º	140,517	0.004%
10º	122,415	0.004%
Otros Accionistas	40,526,955	1.212%
	3,344,363,158	

(*) Telefónica Hispanoamérica S.A es una empresa del Grupo Telefónica domiciliada en el Reino de España.

ACCIONES CON DERECHO A VOTO

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	79,949	1.061%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	1	98.939%
Total	79,950	100.000%

Representación de las acciones

De acuerdo a lo establecido en el estatuto, las acciones emitidas por la compañía pueden estar

representadas mediante anotaciones en cuenta o a través de títulos físicos.

COMPOSICIÓN DE ACCIONES SEGÚN SU ESTADO DE MATERIALIZACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Estado	Acciones (1)	%
Desmaterializados	3,332,071,299	99.6325%
Materializados	12,291,859	0.3675%
Total	3,344,363,158	100.00%

Política de dividendos

La política de dividendos vigente de la empresa es la aprobada por la Junta General de Accionistas, el 29 de marzo de 2016, que establece lo siguiente:

La política de dividendos de Telefónica del Perú S.A.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta la generación de caja, la solvencia, la liquidez, la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas y las expectativas de los accionistas e inversores. Dicha política puede verse afectada por la posible consideración de contingencias legales y/o regulatorias.

La Junta General de Accionistas podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. En caso de pago de dividendos en efectivo, podrá destinar a tal fin hasta el cien por ciento (100%) de los resultados acumulados y/o de las utilidades netas del ejercicio precedente luego de deducir de ésta la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa.

La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para

la distribución de dividendos. En su caso, el Directorio fijará el porcentaje, monto y las oportunidades para la distribución de los dividendos, quedando autorizado a determinar las fechas de corte, registro y entrega respectivas.

DIVIDENDOS PAGADOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

Año	Fecha de pago	Monto S/.
2001	20 de julio	0.0587
2002	--	--
2003	15 de julio	0.0083
	1 de agosto	0.0290
	5 de setiembre	0.0290
	3 de octubre	0.0286
2004 a 2008	--	--
2009	23 de julio	0.120
2009	28 de diciembre	0.176
2010	26 de julio	0.095
2010	28 de diciembre	0.1596
2011	16 de agosto	0.09
2014	28 de agosto	0.02



EMISIONES DE DEUDA

Emisiones	Serie	Monto emitido	Bonos de circulación		Inicio	Plazo	Tasa	Cupón
			Monto en circulación					
Cuarto Programa								
Décimo Novena Emisión	A	86,886,508.12	90,242,712.93		13/07/2007	20	3.63%	Semestral
Décimo Novena Emisión	B	68,001,238.28	69,841,995.68		22/04/2008	20	2.88%	Semestral
Trigésimo Séptima Emisión	A	66,357,015.76	68,006,718.70		22/05/2008	20	3.13%	Semestral
Décimo Novena Emisión	C	27,392,053.48	28,373,871.75		21/07/2008	20	3.19%	Semestral
Quinto Programa								
Vigésimo Segunda Emisión	A	31,828,764.07	32,776,317.34		7/10/2009	12	3.50%	Semestral
Sexto Programa								
Décimo Primera Emisión	A	260,000,000.00	260,983,722.13		9/06/2016	7	6.66%	Semestral
Décimo Primera Emisión	B	120,000,000.00	121,715,359.36		5/04/2017	7	6.19%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	A	140,000,000.00	143,551,121.37		14/07/2017	5	5.50%	Semestral
Décimo Tercera Emisión	A	100,000,000.00	101,665,815.11		6/09/2017	5	5.34%	Semestral
Décimo Cuarta Emisión	A	135,000,000.00	136,524,528.96		13/10/2017	7	5.47%	Semestral
Décimo Quinta Emisión	A	105,120,000.00	106,223,656.92		19/04/2018	7	5.50%	Semestral
Décimo Sexta Emisión	A	105,120,000	106,200,962		19/04/2018	7	5.50%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	B	70,000,000.00	70,372,334.94		15/05/2018	3	4.19%	Semestral
Décimo Séptima Emisión	A	61,852,141.45	63,425,516.66		15/05/2018	12	3.09%	Semestral
Primer Programa Privado								
Primera Emisión	A	80,000,000.00	81,175,347.12		16/10/2018	8	7.28%	Semestral
Programa de Bono internacional								
Primera Emisión	A	1,700,000,000.00	1,714,672,312.91		10/04/2019	8	7.38%	Semestral

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. – Al 31 de diciembre 2020

COTIZACIONES

Cotización de los títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima de Enero a Diciembre 2019														
	Descripción		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
TDP6BC11A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Primera Emisión Serie A	Apertura						105.9843						
		Cierre						105.9843						
		Máxima						105.9843						
		Mínima						105.9843						
		Promedio						105.9843						
TDP6BC11B	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Primera Emisión Serie B	Apertura	105.3526					106.2475				105.3156	105.2421	
		Cierre	105.3526					106.2475				105.3156	105.2421	
		Máxima	105.3526					106.2475				105.3156	105.2421	
		Mínima	105.3526					106.2475				105.3156	105.2421	
		Promedio	105.3526					106.5320				105.3156	105.2421	
TDP6BC12A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Segunda Emisión Serie A	Apertura						100.0596						
		Cierre						100.0596						
		Máxima						100.0596						
		Mínima						100.0596						
		Promedio						100.0596						
TDP6BC12B	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Segunda Emisión Serie B	Apertura							100.8871	100.8277				
		Cierre							100.8871	100.8277				
		Máxima							100.8871	100.8277				
		Mínima							100.8871	100.8277				
		Promedio							100.8871	100.8277				
TDP6BC13A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Tercera Emisión Serie A	Apertura						102.6500						
		Cierre						102.6500						
		Máxima						102.6500						
		Mínima						102.6500						
		Promedio						102.6500						

Cotización de los títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima de Enero a Diciembre 2019														
	Descripción		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
TDP6BC14A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Cuarta Emisión Serie A	Apertura						102.1146						
		Cierre						102.1146						
		Máxima						102.1146						
		Mínima						102.1146						
		Promedio						102.1146						
TDP6BC15A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Quinta Emisión Serie A	Apertura										103.4474	104.6299	
		Cierre										102.8734	104.6299	
		Máxima										103.4474	104.6299	
		Mínima										102.8734	104.6299	
		Promedio										103.3932	104.6299	
TDP6BC16A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Sexta Emisión Serie A	Apertura										102.9940	104.3823	104.8548
		Cierre										102.9940	104.3823	104.8548
		Máxima										102.9940	104.3823	104.8548
		Mínima										102.9940	104.3823	104.8548
		Promedio										102.9940	104.3823	104.8548

COTIZACIÓN DE LAS ACCIONES DE TELEFÓNICA 2019

Clase B

	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Apertura	1.12	1.10	1.00	2.08	-	-	1.50	1.31	1.31	1.28	-	1.08
Cierre	1.10	1.01	2.08	2.08	-	-	1.31	1.31	1.31	1.28	-	1.08
Máxima	1.14	1.10	-	2.08	-	-	1.50	1.31	1.31	1.28	-	1.08
Mínima	1.10	0.98	0.88	2.08	-	-	1.31	1.31	1.31	1.28	-	1.08
Promedio	1.12	1.02	2.08	2.08	-	1.58	1.48	1.31	1.32	1.28	1.13	1.06

COTIZACIÓN DE LAS ACCIONES DE TELEFÓNICA 2019

Clase C

	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Apertura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cierre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Máxima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mínima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

5.8. El Directorio

Al 31 de diciembre de 2020, el Directorio está integrado de la siguiente manera.

Pedro Salvador Cortez Rojas, quien lo Preside.

Bernardo Quinn

José María Del Rey Osorio

Eduardo Caride

Jose Luis Gomez-Navarro Navarrete

Dicho Directorio fue elegido por la Junta Especial de Accionistas de Clase B mediante acuerdo de fecha 23 de marzo de 2018 y dos de sus miembros fueron incorporados por cooptación por el Directorio en su sesión del 22 de octubre de 2019.

Renuncias de directores

No se ha producido renuncia ni incorporación de director alguno en el ejercicio 2020.

Grados de vinculación del actual Directorio

No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio, los principales miembros de la plana gerencial, ni entre estos y los principales accionistas. Al 31 de diciembre de 2020 es director independiente el señor José María Del Rey Osorio.

Reseña curricular de los miembros del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2020.

Pedro Salvador Cortez Rojas es Presidente Ejecutivo desde el 1 de enero de 2019; previamente ocupó el cargo de Gerente General, que asumió el 1 de enero de 2018. Desde el 2012 hasta diciembre de 2017 ocupó la posición de Presidente y CEO (Director Ejecutivo) de Telefónica Venezuela. El señor Cortez inició su carrera en el Grupo Telefónica hace 20 años y que en los últimos años se desempeñó como CFO (Director Financiero) de Telefónica Móviles S.A. (2005), CFO de Telefónica Venezuela (2007) y CFO corporativo de Telefónica del Perú S.A.A. (2010). Pedro Cortez es Economista por la Universidad de Lima, tiene una Maestría en Administración de Negocios por la Universidad del Pacífico y un postgrado en Finanzas en ESAN.

José María Del Rey Osorio es director de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 23 de marzo de 2018 y director y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica Brasil. El señor Del Rey se incorporó al Grupo Telefónica en el año 1983 y ha desempeñado diversas posiciones de responsabilidad, entre ellas, director general de Planificación Estratégica de Telefónica Internacional S.A. (2001 a 2004); miembro del Directorio de Telefónica Investigación y Desarrollo S.A. (2003-2005); miembro del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. (2006 – 2012); vicepresidente de Planificación



Estrategia de Telecomunicações de São Paulo S.A. (TELESP) (1999-2001); y, gerente de Análisis y Estudios Económicos de Telefónica S.A. (1988-1998). El señor Del Rey ha sido asimismo miembro del Directorio de COSESA, ST-HILO (1990-1996), entre otras compañías. Antes de su incorporación al Grupo Telefónica trabajó como economista en el Instituto Nacional de Industria INI (Edes, Initec, Corporation). Es licenciado en ciencias Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid.

Bernardo Quinn es director de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 23 de marzo de 2018. Lideró la región Hispam Sur del Grupo Telefónica desde febrero de 2018 a noviembre de 2019. Tuvo una amplia trayectoria en el Grupo Telefónica, al que se incorporó en 1992, en el departamento de Planificación Estratégica de Telefónica Argentina. Lideró las áreas de desarrollo de productos de Marketing de la división de reciente creación para grandes clientes. Durante el año 1999, dirigió la división y proceso de fusión de dos operadoras de telefonía móvil en Argentina. Fue Director General de Adquira (plataforma de comercio electrónico para Telefónica B2B) en Miami entre el 2000 y 2001. En el 2001, fue nombrado Director General de Planificación Estratégica y Desarrollo de Negocios en DataCorp. Y posteriormente dirigió el Departamento de Planificación, Marketing y Clientes Globales para la unidad de Clientes Corporativos en América Latina y fue responsable de los negocios en EE.UU. y la unidad de la compañía en Colombia. En el 2008, fue designado miembro del Comité Ejecutivo de Telefónica España como responsable de Estrategia, Calidad e Innovación en la empresa y en octubre 2009 se lo designó Director de Estrategia de Recursos Humanos y Talento Directivo. En 2012 fue designado Director Global de Recursos Humanos de Telefónica. El señor Quinn es ingeniero Industrial por el Instituto Tecnológico de Buenos Aires y tiene un MBA de Harvard Business School, Boston, EE.UU.

Eduardo Caride es director desde el 22 de octubre de 2019. Fue previamente director desde el 14 de febrero de 2011 hasta marzo de 2018. Fue funcionario del Grupo Telefónica por más de 27 años y ejerció diversos cargos de alta responsabilidad en Argentina, EEUU y España. Entre otros cargos, fue en el 2001 Presidente Ejecutivo de Telefónica Empresas y Emergía para sus operaciones mundiales, en el 2004 Presidente para el Cono Sur de Telefónica Móviles, teniendo a su cargo las operaciones de Argentina, Chile y Uruguay, en 2006 Presidente Ejecutivo del Grupo Telefónica en Argentina y Uruguay, en 2010 responsable Regional en las áreas de Fijo y Móvil para las operadoras de Perú, Ecuador, Colombia, Chile, Uruguay y Argentina y finalmente Presidente Ejecutivo

de Hispanoamérica hasta el 2017. El señor Caride es licenciado en Administración de Empresas y Contador Público, carreras que cursó en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

José Luis Gómez-Navarro Navarrete fue Director de Comunicación Corporativa y Marketing Institucional de Telefónica y miembro de su Comité Ejecutivo desde enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2018. Desde enero de 2019 ocupa el puesto de asesor del Presidente de Telefónica. Gómez-Navarro accede al cargo tras una etapa de 15 años como Consultor Estratégico de la compañía principalmente para los mercados de Latinoamérica. Gran conocedor de los mercados internacionales, Gómez-Navarro ha tenido responsabilidades como consultor estratégico para grandes grupos, sobre América Latina desde 1979 y sobre China durante casi 10 años en materia de posicionamiento, estrategia financiera e implantación de empresas. Es MBA por el Instituto de Empresa y Doctor en Historia por la Universidad Complutense de Madrid. Profesor Visitante en la Universidad de Minnesota, fue director general del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Madrid. Es también profesor titular de Historia Económica en el Departamento de Historia Social y del Pensamiento Político de la UNED.

Honorarios pagados a los directores y a los principales ejecutivos

El monto total bruto de las remuneraciones pagadas a los miembros del Directorio y sus Comités en el ejercicio 2020 representa el 0.0012% de los ingresos brutos de la empresa, en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa el 0.2% de tales ingresos según los estados financieros de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2020.

Honorarios pagados al auditor

Durante el 2020, los honorarios pagados al auditor externo GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R. L. firma miembro de PricewaterhouseCoopers por la revisión de las cuentas anuales de Telefónica del Perú S.A. fue de S/ 1,012,540. En adición se han contratado otros servicios al auditor principal de cuentas por S/ 1,355,618.

5.9. Cambios en los responsables de la elaboración y la revisión de la información financiera durante los últimos dos años

Al 31 de diciembre de 2020, el principal funcionario administrativo de la empresa es el señor Pedro Salvador Cortez Rojas, quien asumió la Presidencia Ejecutiva del Grupo el 1 de enero de 2019, fecha en la que concentró los cargos de gerente general y Presidente del Directorio. El señor Cortez era gerente general el 4 de diciembre de 2017 y asumió tal cargo el 1 de enero de 2018.

Por su parte, la señora Milagros Montenegro Castañeda es la principal responsable financiera y contable de la empresa en su condición de Directora de Finanzas y Control de Gestión conforme a lo aprobado el 7 de febrero de 2020 y asumió las funciones de Finanzas y Fiscal desde el 4 de mayo de 2020. Previamente, desde el 18 de septiembre de 2014, ocupó tal posición el señor Alex Nolte Alva, quien renunció por motivos

personales; no ha habido modificación alguna en el cargo de Auditoría Interna en los últimos dos años.

La Junta Obligatoria Anual de accionistas designó como auditor externo para el ejercicio 2020 a la firma GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R. L., miembro de PricewaterhouseCoopers, auditor de cuentas desde el ejercicio 2017. La firma Ernst & Young SRL auditó las cuentas de los ejercicios 2005 a 2016. Deloitte&Touche SRL auditó las cuentas de los ejercicios 2004 y 2003. El cambio de auditor externo en los ejercicios 2017 y 2005 obedeció al proceso de selección que en el ámbito global condujo el Grupo Telefónica en España. Cabe señalar que ni PricewaterhouseCoopers, Ernst & Young SRL o Deloitte&Touche SRL han emitido opinión o salvedad negativa alguna a los estados financieros de la Sociedad o de las empresas sobre las que ésta ejerce control.

5.10. Capital intelectual

Alta Dirección

Son miembros de la Alta Dirección, conforme lo aprobado por el Directorio el 4 de mayo de 2020, los siguientes:

EJECUTIVOS	CARGO
Pedro Salvador Cortez Rojas	Presidente Ejecutivo
José Antonio Cassinelli Sánchez	Director B2C
Juan Bautista Comerma Breto	Director de Tecnología
Dennis Fernando Fernández Armas	Director B2B
Christiann Antonio Hudtwalcker Zegarra	Secretario General y de Asuntos Corporativos
Juan Carlos Alvarez Echeverri	Director de Recursos Humanos
Francisco Javier De Miguel Del Val	Director de Auditoría Interna
Rosa Elena Milagritos Montenegro Castañeda	Directora de Finanzas y Control
Vinka Samohod de la Villa	Directora Excelencia Operacional

Reseña de miembros de la Alta Dirección

A continuación, se detalla una breve descripción de la currícula de la Alta Dirección, sic considerar la del Presidente Ejecutivo, que figura en la sección precedente:

José Antonio Cassinelli Sánchez es Director del Segmento Business to Consumer de Telefónica del Perú S.A.A desde el 9 de enero de 2019, luego de retornar al país desde Telefónica Colombia, donde durante dos años llevó con éxito la misma responsabilidad en dicha operación. José Antonio tiene más de 20 años de experiencia liderando la transformación digital del sector de telecomunicaciones, habiendo desempeñado diversos cargos de responsabilidad integral en el Grupo Telefónica en áreas de marketing, planificación y comercial de los segmentos Negocios y Residencial, destacando los de Director de Negocios y Consumo (Business & Consumer o B&C), Director Postpago, Residencial y Negocios y Director de SMB Móvil. José Antonio Cassinelli es MBA de la Escuela de Alta dirección de la Universidad de Piura.

Juan Bautista Comerma Breto fue designado Director de Tecnología el 20 de marzo de 2018. En el 2004, el señor Juan Bautista Comerma Breto ocupó el puesto de Director de Operaciones y posteriormente de Tecnología para las operaciones de Telefónica en Venezuela y en 2017 se incorporó al equipo directivo de Telefónica de Perú S.A.A. como Director de Ingeniería y Operaciones de Red. Es Ingeniero Electrónico de la Universidad Simón Bolívar de Venezuela. Asimismo, tiene estudios de posgrado y maestría en Ingeniería Gerencial en la Universidad Metropolitana y el Programa Avanzado de Gerencia (PAG) en el ISEA (Instituto de Estudios Superiores de Administración).

Dennis Fernando Fernández Armas es Director B2B desde el 12 de junio de 2018. Previamente fue Director de Estrategia, Regulación y Mayorista y Transformación desde el 13 de febrero de 2014; Fue Director de Operaciones y Red y Negocios Mayorista desde el 1 de julio de 2011; fue Director de Servicios al Cliente desde julio de 2005. Con anterioridad a ello, fue Gerente de recursos humanos de Telefónica del Perú S.A.A., así como subgerente de recursos humanos del Banco de Crédito del Perú y jefe de recursos humanos de AFP Unión, ambas empresas del Grupo Credicorp. El señor

Fernández fue presidente de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) y ha sido director de la misma; también ha sido en dos oportunidades miembro de la Comisión Consultiva del Ministerio de Trabajo y es además profesor extraordinario del MBA del PAD de la Universidad de Piura. El señor Fernández se graduó como abogado en la Universidad Federico Villarreal, tiene estudios de post-grado en administración en ESAN, ha seguido cursos de especialización ejecutiva en el IESE, INSEAD y Columbia. Además, es master en dirección de negocios por la Escuela de Dirección del PAD de la Universidad de Piura.

Christiann Antonio Hudtwalcker Zegarra es Secretario General y de Asuntos Corporativos de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 7 de febrero de 2020, fecha en la que el Directorio modificó la estructura orgánica incorporando a las funciones que desempeñaba como Secretario General y responsable del área legal de la compañía desde el 1 de enero de 2018, las de Relaciones Institucionales y Regulación. Es Secretario del Directorio y Representante Bursátil tanto de Telefónica, S.A. como de Telefónica del Perú S.A.A., cargos que ocupa desde el 1 de enero de 2018. Ha desempeñado diversos cargos de responsabilidad en el Grupo, entre ellos Director de Asuntos Jurídicos Laborales, Contenciosos y de Telecomunicaciones. En forma previa a su ingreso al Grupo Telefónica el señor Hudtwalcker fue miembro del Estudio Jurídico Benites, Forno&Ugaz, Abogados. El señor Hudtwalcker es licenciado en Derecho y Ciencias Políticas por la Universidad de Lima y tiene un Master of Law por la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica).

Juan Carlos Alvarez Echeverri es Director de Recursos Humanos desde el 4 de mayo de 2020. Previamente fue Director de Recursos Humanos, Personas y Administración de Telefónica Colombia. Ha impulsado procesos de transformación cultural y estratégica y posee una destacada experiencia en relaciones laborales.

Francisco Javier De Miguel Del Val es Director de Auditoría Interna desde el 23 de julio de 2014. Tiene más de 15 años de experiencia profesional en el área

de auditoría interna del Grupo Telefónica, en la que ha desempeñado puestos de diversa consideración, siendo el más reciente el de responsable de auditoría interna para todas las empresas del Grupo Telefónica radicadas en Chile. El señor De Miguel Del Val es licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y Máster en Derecho Tributario e Inmobiliario por la Universidad Pontificia de Madrid.

Rosa Elena M. Montenegro Castañeda es Directora de Finanzas y Control desde el 7 de febrero de 2020 y asumió las funciones de Finanzas y Fiscal desde el 4 de mayo de 2020. Previamente fue Directora de Estrategia y Asuntos Públicos desde el 9 de enero de 2019, fecha en que cambió la nomenclatura de la dirección antes dirección su cargo desde el 1 de agosto de 2018 (Dirección de Estrategia, Regulación, Mayorista y Rural). Se desempeñó como Directora de Control de Gestión y Simplificación. Se incorporó al Grupo Telefónica en marzo del año 2002 desempeñando diversos cargos gerenciales en la Dirección de Finanzas. La señora Montenegro es Economista de la Pontificia Universidad Católica del Perú con una Maestría en Administración de Negocios en la Universidad San Ignacio de Loyola - California State University at Fullerton.

Vinka Samohod De la Villa es Directora de Excelencia Operacional y Transformación Digital desde el 4 de mayo de 2020 y previamente fue Directora de Transformación Digital e incorporó a la primera línea de reporte a la Presidencia Ejecutiva el 9 de enero de 2019. Ejecutiva con más de 20 años de experiencia en el sector telecomunicaciones, de control de gestión y presupuestos, planeamiento estratégico y transformación digital. Es a su vez Gerente General de Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C., aceleradora de Startups. Previamente fue Directora Regional de Control de Gestión de Hispanoamérica Controller de Telefónica Colombia y Gerente de Control de Gestión de Telefónica en Madrid. Administradora de Empresas de la Universidad del Pacífico, con cursos de especialización ejecutiva en ESAN y una maestría en administración con especialización en estrategia de negocios por el TEC de Monterrey.

Grado de vinculación

Debe destacarse que no existe vinculación entre los directores y los miembros de la plana gerencial. No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio ni entre éstos y los principales accionistas.

Renuncias e incorporaciones de los principales ejecutivos en el ejercicio 2020

Además de la renuncia y designación comentada precedentemente, se produjeron las siguientes renuncias y designaciones:

EJECUTIVOS	CARGO
26/02/2020	Cese de Marcelo Echeguren (Director Excelencia Operacional) por las nuevas responsabilidades que asumió en el Grupo.
4/05/2020	Cambio de funciones de la señora Patricia Kobashigawa Silva y designación del señor Juan Carlos Alvarez Echeverri como Director de Recursos Humanos.
4/05/2020	Cambio de funciones de la señora Patricia Kobashigawa Silva y designación del señor Juan Carlos Alvarez Echeverri como Director de Recursos Humanos.



5.11. Modificaciones a la estructura orgánica

El 7 de febrero de 2019, el Directorio adoptó cambios en la estructura orgánica del primer nivel de reporte a la Presidencia Ejecutiva, específicamente, respecto de Dirección de Finanzas y Control de Gestión, la Secretaría General y Asuntos Corporativos, la Dirección de Excelencia Operacional, la Dirección B2C y la Dirección B2B.

Tratamiento tributario

La empresa se encuentra sujeta al régimen tributario vigente. En ese sentido, en el 2014, ha determinado su Impuesto a la Renta aplicando las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta y sus normas modificatorias y reglamentarias.



5.12. Descripción de los principales procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor

Procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor

En el curso normal de sus negocios y operaciones, Telefónica del Perú es parte de diferentes procesos judiciales, administrativos y arbitrales.

Se estima que el importe total demandado/pretendido de los procedimientos y procesos, sin calificar su razonabilidad ni estimar su probabilidad de ocurrencia, en aproximadamente S/11,081,377,000 respecto de los cuales la compañía ha realizado provisiones por S/2,887,650,000, actualizado al 31 de diciembre de 2020.

En opinión de la administración del Telefónica del Perú y sus asesores legales, existen razonablemente argumentos jurídicos para estimar que la mayoría de los procesos y procedimientos podrían resolverse en términos favorables para la compañía por lo que el resultado individual de los mismos no debería tener un impacto significativo o material en el negocio o en los resultados de la operación de la compañía.

No obstante, a continuación, se detallan los procesos en los que la compañía es parte y que, individualmente o como conjunto de procesos y contingencias vinculadas a una misma causa, determinan un riesgo significativo, cuya importancia justifica su inclusión en esta lista.

Procesos por el impuesto a la renta del ejercicio fiscal 1998

Con fecha 23 de junio de 2005, la compañía interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Intendencia N° 015-014-0003525, de fecha 20 de mayo de 2005, que declaró fundado en parte nuestro recurso de reclamación presentado contra las Resoluciones de Determinación N° 012-03-0001756 y 012-03-0001757, emitidas en relación con el Impuesto a la Renta del ejercicio 1998.

La compañía fue notificada el 21 de julio de 2011 con la Resolución del Tribunal Fiscal ("RTF") N° 11450-5-2011, que emitió el pronunciamiento del Tribunal Fiscal ("TF"), correspondiente al saldo a favor del ejercicio fiscal 1998. El importe total determinado por el Tribunal Fiscal, como saldo a favor de la compañía, asciende a la suma de S/137 MM.

Dicho monto difiere con el determinado por la compañía, ascendente a la suma de S/291 MM, motivo por el cual, el 10 de octubre de 2011, la compañía cuestionó judicialmente la RTF a través de una demanda contencioso-administrativa. Con fechas 5 de diciembre de 2011 y 5 de noviembre de 2015, la compañía obtuvo medidas cautelares por los reparos cuestionados, las cuales suspenden los efectos de la RTF N°11450-5-2011.

La resolución de primera instancia, del 20 de marzo de 2013, favoreció a la compañía y fue impugnada por las otras partes. La instancia superior, mediante sentencia de fecha 20 de julio de 2015: revocó el extremo de la resolución de primera instancia en cuanto estimó los mecanismos de cobranza y reformándolos, los declaró improcedentes, menos el de cobranza de terceros, cuyo uso fue declarado infundado; confirmó el extremo que declaró fundada en parte la demanda respecto al Reparó de provisión de cobranza dudosa en cuanto atañe a la cobranza mediante recibos telefónicos; y, confirmó la sentencia respecto al Reparó por Recibos de Arrendamiento. Tanto SUNAT como la compañía presentaron con fecha 3 y 4 de septiembre de 2015 recurso de casación, respectivamente. El 06 de agosto de 2018 se llevó a cabo la vista de la causa en discordia. El 01 de febrero de 2019, se notificó la resolución suprema mediante la cual se declaró nula la sentencia de vista respecto del reparó de provisión de cobranza dudosa y se confirmó de manera definitiva y favorable el reparó por Recibos de Arrendamiento (TPI). El 31 de julio de 2019, fuimos notificados con la nueva sentencia de vista que declaró fundado el único reparó subsistente, solamente respecto a los recibos telefónicos e infundado respecto a los demás sistemas de cobro. Al respecto, el 16 y 18 de agosto de 2019, las partes interpusimos recurso de casación contra dicha sentencia. El 20 de setiembre de 2019, el expediente fue enviado a la Corte Suprema. A la fecha se encuentra pendiente que la Corte Suprema verifique si el recurso de casación cumple con los requisitos formales para que proceda el recurso de casación.

Adicionalmente, respecto del ejercicio 1998, fue notificado el 7 de agosto de 2012 y el 19 de abril de 2013, con dos demandas contencioso administrativas contra el Tribunal Fiscal y la compañía, solicitando la nulidad de las RTF N° 11450-5-2011 y N° 974-5-2012 que amparaban los reparos cuestionados por la compañía referidos a gastos excepcionales y diferencia en el tipo de cambio, respectivamente. La primera de ellas concluyó de manera favorable para la compañía ordenándose, mediante resolución del 16 de diciembre de 2019, el archivo definitivo del mismo.

La segunda demanda fue resuelta de manera favorable a la compañía con fecha 27 de marzo de 2015, por lo que la SUNAT interpuso recurso de apelación con fecha 7 de abril de 2015. El 21 de marzo de 2016, la sala confirmó lo resuelto por la primera instancia; por lo que la SUNAT presentó recurso de casación. El 19 de abril, se llevó a cabo el informe oral. El 14 de enero de 2020, se notificaron los votos supremos. En

la medida que 3 vocales votaron porque se declare infundada la casación de SUNAT y 2 vocales porque se declare fundada la casación, a la fecha se encuentra pendiente la designación del vocal dirimente y la programación del informe oral.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos para considerar que la contingencia debe ser calificada como remota.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

Procedimiento por el impuesto a la renta del ejercicio fiscal 1999

El Tribunal Fiscal, a través de la RTF notificada el 23 de diciembre de 2010, puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al citado ejercicio toda vez que, al declarar la nulidad de todo lo actuado por SUNAT en relación al mismo, permitió a la compañía invocar su prescripción. En tal sentido, con fecha 4 de abril de 2012, la compañía solicitó la declaración de prescripción del citado ejercicio.

SUNAT, notificada el 4 de mayo de 2012, declaró la prescripción del ejercicio fiscal en cuestión.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos para entender que la prescripción del citado ejercicio impide que se lleve a cabo por parte de SUNAT (de oficio) una nueva determinación, por lo que el saldo determinado por la compañía en el ejercicio 1999 sería el que la SUNAT deba arrastrar al ejercicio 2000. No obstante, este punto sigue siendo materia de controversia en los procesos judiciales y procedimientos administrativos referidos al IR de los ejercicios 2000-2001 y a los pagos a cuenta 2000.

Atendiendo al resultado favorable obtenido en el Poder Judicial hemos calificado esta contingencia como remota.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación al presente procedimiento.

Proceso por el impuesto a la renta de los ejercicios fiscales 2000 y 2001

La compañía fue notificada el 29 de diciembre de 2010 con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente a los ejercicios fiscales 2000 y 2001, mediante la cual se confirmó la Resolución de Intendencia emitida por SUNAT en los extremos vinculados con los reparos por cargas financieras, provisión de cobranza dudosa, alquiler de espacios (TPI), overhead y reorganización empresarial. El importe total que pretendía cobrar la SUNAT ascendía a la suma de S/2,379 millones, el cual se compone de la siguiente manera: S/478 millones por concepto del impuesto; S/179 millones por concepto de multas; y, S/1,723 millones por concepto de intereses.

El 21 de marzo de 2011 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el TF dado que la misma no se ajustaba a derecho. Posteriormente, la compañía obtuvo una medida cautelar que supuso la suspensión parcial de los efectos de la RTF cuestionada.

La resolución de primera instancia del 14 de marzo de 2013 favoreció a la compañía parcialmente, amparando tres de los cinco reparos cuestionados; por lo que fue impugnada por las partes. La instancia superior con fecha 7 de septiembre de 2015 confirmó la resolución de primera instancia, razón por la cual todas las partes presentaron recurso de casación. El 11 de julio de 2019 se notificaron los votos de los vocales supremos, los cuales ampararon 3 reparos a favor de SUNAT y el Tribunal Fiscal (Over Head, Reorganización Simple y Cargas Financieras), se confirmó a favor de TDP el reparo del TPI. Posteriormente, se declaró la nulidad de la resolución de segunda instancia respecto del PCD y se dispuso que la Corte Superior expida una nueva sentencia respecto del reparo de PCD. Por resolución del 29 de julio 2020 se expidió sentencia en segunda instancia declarando infundada la demanda. El 13 de agosto 2020, interpusimos recurso de casación. A la fecha, se encuentra pendiente que se analice la procedencia del recurso de casación.

En el marco del procedimiento administrativo, con fecha 30 de noviembre de 2011, la SUNAT notificó a la compañía una Resolución de Ejecución Coactiva ("REC") por un importe de S/134,353,008 asociado

a lo que, bajo su interpretación de las resoluciones emitidas, le correspondía exigir. La compañía procedió al pago bajo protesto, obteniendo el 27 de enero de 2012 una resolución a su favor sobre el recurso de queja presentado por no existir deuda exigible coactivamente; sin embargo, SUNAT resolvió que no existía importe por devolver. Al no estar conforme con ello presentamos un recurso de apelación al Tribunal Fiscal, quien resolvió el caso indicando que se deberá devolver el importe en la medida que en la liquidación final exista un saldo a favor de la compañía.

Con relación al arrastre del saldo a favor del año 1999, la compañía ha sido notificada, el 23 de septiembre de 2013, con la RTF N° 13365-3-2013, correspondiente a los períodos 2000 y 2001 confirmando lo resuelto por SUNAT. Frente a ello, planteó una solicitud de aclaración en la que se sostiene que SUNAT no podía efectuar una liquidación hasta que se resuelva el expediente de los pagos a cuenta del año 2000, al ser estos un componente de la determinación tributaria, solicitud que fue amparada.

Con fecha 16 de marzo de 2015, el expediente vinculado con los pagos a cuenta fue resuelto mediante la RTF N° 02569-11-2015; es así, que con fecha 1 de julio de 2015, nos fue notificada la Resolución de Intendencia N° 0150150001364 mediante la cual SUNAT da cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal.

Al no estar de acuerdo con la liquidación efectuada en la mencionada resolución, el 22 de julio de 2015 se presentó recurso de apelación, el cual fue resuelto mediante la RTF N° 01323-3-2017, declarándose infundada la apelación de la compañía, pero indicando que para efectuar la liquidación se deben considerar los resultados definitivos del expediente vinculado con los pagos a cuenta del ejercicio 2000.

Asimismo, el 19 de noviembre de 2013, la compañía planteó una acción contenciosa administrativa contra la RTF N° 13365-3-2013, en el extremo que confirma el saldo a favor de ejercicios anteriores y la venta de la Red Analógica Nortel. Esta demanda ha sido resuelta con fecha 23 de marzo de 2015 de manera desfavorable en primera instancia por lo que se presentó apelación con fecha 30 de marzo de 2015. El 16 de setiembre de 2016 se confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que la compañía presentó recurso de casación el 30 de setiembre de 2016. El 24 de julio de 2018 se llevó a cabo la vista de fondo, encontrándose pendiente de pronunciamiento de la Corte Suprema.

Posteriormente, en noviembre de 2013, SUNAT notificó una nueva REC exigiendo el pago de S/150,842,142 vinculado con la multa del Impuesto a la Renta del año 2000. La compañía, nuevamente, procedió al pago del importe, recurriendo en queja tal REC por carecer de sustento legal, obteniendo, una vez más, con fecha 6 de enero de 2014 un fallo a favor; sin embargo, SUNAT resolvió que no existía importe por devolver. Al no estar conforme con ello presentamos un recurso de apelación al Tribunal Fiscal, quien resolvió el caso indicando que se deberá devolver el importe en la medida que en la liquidación final exista un saldo a favor de la compañía.

Por otro lado, el 3 de julio de 2013, la compañía interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el Tribunal Fiscal por considerar que se habían violado sus derechos constitucionales, amparándose en: necesidad de procedimientos sin dilaciones; proscripción del abuso de derecho; y, no confiscatoriedad de los tributos, solicitándose que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33° del Código Tributario que regula el interés moratorio de los tributos impagos. A través del amparo, se cuestiona los intereses devengados durante el tiempo en que el Tribunal Fiscal y SUNAT se excedieron en los plazos para resolver la apelación de la compañía referida al Impuesto a la Renta del año 2000-2001. Dichos intereses en exceso se siguen incrementando y, a la fecha, alcanzan la suma de S/1,106 MM. La demanda de amparo fue declarada improcedente en primera instancia con fecha 07 de abril de 2014 y apelada el 19 de mayo de 2014 por la compañía. Posteriormente, la instancia superior con fecha 22 de mayo de 2015 declaró nula la sentencia de primera instancia ordenando que el juez se pronuncie nuevamente. Por Resolución N° 32 del 12 de octubre de 2015, el juzgado declaró infundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa interpuesta por SUNAT y por resolución N° 36, de fecha 14 de diciembre de 2015, declaró improcedente la demanda, ante lo cual la compañía presentó recurso de apelación el 28 de diciembre de 2015. De manera posterior, la Corte Superior con fecha 22 de agosto de 2016, revocó la Resolución N° 32 en el extremo que declaró infundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa y reformándola la declararon fundada, en consecuencia, nulo todo lo actuado y concluido el proceso. Contra esta decisión, la compañía ha planteado recurso de agravio constitucional el 29 de agosto de 2016, el cual se encuentra pendiente de pronunciamiento. El 28 de octubre de 2016, se concedió el recurso de agravio constitucional, el mismo que fue ingresado al

Tribunal Constitucional el 23 de enero de 2017. El 06 de enero de 2021 se llevó a cabo el informe oral ante el pleno del Tribunal Constitucional. El 23 de febrero de 2021 fuimos notificados con la sentencia del Tribunal Constitucional que con un voto en mayoría (5-2) se declaró fundada la demanda y se dispuso que SUNAT cumpla con recalcular los intereses moratorios descontando aquellos que fueron aplicados vencido el plazo legal para resolver las impugnaciones de la Compañía.

Procesos por los pagos a cuenta del ejercicio fiscal 2000

La compañía fue notificada el 30 de diciembre de 2010, con la RTF N° 17133-8-2010 correspondiente al pago a cuenta del impuesto a la renta del ejercicio 2000, que revocó las resoluciones de determinación referidas a los pagos a cuenta de los meses comprendidos entre marzo y diciembre de 2000 y ordenó que la Administración Tributaria re liquide los importes correspondientes a enero y febrero de dicho año según las consideraciones expuestas en la resolución. Asimismo, la RTF revocó las resoluciones



de multa vinculadas con los meses de enero y septiembre.

Luego de una nueva liquidación por parte de SUNAT, el 15 de junio de 2012, la compañía fue notificada con la RTF N° 6671-11-2012, que, a juicio de la compañía, incluía multas revocadas previamente y que no consideraba el saldo a favor del año 1999.

A nivel administrativo, luego de que SUNAT pretendiera dar cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal y la posterior apelación de la compañía, con fecha 16 de marzo de 2015, nos fue notificada la RTF N° 02569-11-2015 mediante la cual dicha entidad competente se pronunció respecto de la posibilidad de modificar el saldo a favor del ejercicio 1999 a efectos de proyectar sus efectos a los pagos a cuenta del año 2000, indicando que ello era posible, a pesar de que el ejercicio 1999 se encontraba prescrito. La compañía fue notificada con fecha 26 de junio de 2015, con la Resolución de Intendencia No. 0150150001362 mediante la cual SUNAT dio cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal, efectuando una nueva liquidación. Al no estar de acuerdo con lo señalado en la mencionada resolución, el 20 de julio de 2015 se presentó recurso de apelación, el cual fue resuelto mediante RTF N° 3329-2-2017 que se ordenó suspender el procedimiento administrativo ante la obtención de la medida cautelar otorgada en el proceso judicial. Con fecha 28 de noviembre de 2017 fuimos notificados con la citación a informe oral para el 14 de diciembre de 2017. Luego de referido informe, el Tribunal Fiscal emitió la RTF 11625-2-2017, mediante la cual se confirma la Resolución de Intendencia apelada, aunque mantiene la suspensión del procedimiento por la medida cautelar mencionada previamente.

El 8 de junio de 2015, la compañía planteó una acción contenciosa administrativa contra la RTF N° 02569-11-2015, cuestionando el saldo a favor del Impuesto a la Renta del ejercicio 1999, la cual ha sido declarada infundada el 14 de enero de 2015 y posteriormente apelada por la compañía. El 17 de enero de 2017, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y reformándola la declara fundada en parte; por lo que las partes presentaron recursos de casación. El 24 de julio de 2018, se llevó a cabo la vista de la causa. El 09 de marzo de 2020, fuimos notificados con los votos supremos. Tres vocales votaron porque se declare infundada la demanda, un voto porque se declare la nulidad de la sentencia de la Corte Superior y un voto porque se declare la nulidad de la sentencia de primera instancia.

Asimismo, con fecha 10 de marzo de 2017, la compañía obtuvo una medida cautelar que suspende los efectos de la RTF N° 02569-11-2015.

Por su parte, el 15 de junio de 2015 la SUNAT presentó una acción contenciosa administrativa contra la misma RTF N° 02569-11-2015 en el extremo referido al redondeo de coeficientes para determinar el Impuesto a la Renta del ejercicio 2000, la cual ha sido declarada infundada en primera instancia y posteriormente apelada por SUNAT. El 17 de marzo de 2017, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y la declaró fundada; por lo que la compañía ha presentado recurso de Casación, el cual ha sido declarado procedente. El 18 de octubre de 2018 se llevó a cabo la vista de fondo. El 15 de enero de 2020, se notificó la resolución de la Corte Suprema mediante la cual se declaró fundado el recurso de casación de la compañía y en consecuencia infundada la demanda interpuesta por la SUNAT respecto al redondeo de los coeficientes aplicables para determinar los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta del ejercicio 2000 con lo cual el proceso ha concluido favorablemente para la compañía.

Por otro lado, el 3 de julio de 2013, la compañía interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el Tribunal Fiscal por considerar se habían violado sus derechos constitucionales, amparándose en: la necesidad de procedimientos sin dilaciones; proscripción del abuso de derecho; y, no confiscatoriedad de los tributos, solicitándose que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33 del Código Tributario que regula el interés moratorio de los tributos impagos. A través del amparo, se cuestiona los intereses devengados durante el tiempo en que el Tribunal Fiscal y SUNAT se excedieron en los plazos para resolver la apelación de la compañía. La demanda de amparo fue amparada parcialmente en primera instancia, estableciendo que no corresponde el cobro de intereses, antes del 1 de abril de 2013. Con fecha 14 de noviembre de 2014 la sentencia fue apelada por la SUNAT y el Tribunal Fiscal, mientras que el 17 de noviembre de 2014 fue apelada por la compañía. Con fecha 5 de octubre de 2015, la instancia superior ha revocado la sentencia de primera instancia, declarando la improcedencia del amparo, razón por la cual el 20 de octubre de 2015, la compañía presentó recurso de agravio constitucional. El 11 de enero de 2016, el expediente ingresó al Tribunal Constitucional. El 6 de noviembre de 2019, se llevó a cabo la vista de la causa ante el pleno del Tribunal Constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables para la compañía.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

Procesos por el impuesto a la renta e impuesto general a las ventas del ejercicio fiscal 2002

La compañía fue notificada el 7 de mayo de 2012 con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al ejercicio fiscal 2002, revocando los reparos vinculados con cargas financieras y provisión de cobranza dudosa a efectos que SUNAT realice una nueva revisión. Así mismo, confirmó el reparo vinculado con el alquiler de espacios (TPI) y gastos diversos.

El 3 de agosto de 2012 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el Tribunal Fiscal dado que la misma no se ajustaba a derecho. En primera instancia y con fecha 22 de junio de 2015 se declaró infundada la demanda, la cual ha sido apelada por la compañía con fecha 30 de julio de 2015 al considerar que dicha sentencia afecta gravemente el derecho al debido proceso y tutela jurisdiccional efectiva, causando agravio en el análisis de los 5 reparos. Posteriormente, el 10 de enero 2017 la Sala declara nula la sentencia de primera instancia y ordena al juez que emita un nuevo pronunciamiento.

En ese sentido, el 12 de noviembre 2018, se declaró fundada en parte la demanda. El 10 de diciembre de 2018, se conceden los recursos de apelación interpuestos por las partes contra la sentencia de primera instancia. El 5 de julio de 2019, se notificó la sentencia de segunda instancia que confirmó la sentencia de primera instancia de manera desfavorable para la compañía respecto de los reparos de TPI, Cable Submarino y Deducciones no aceptadas, y revoca la sentencia declarando infundados los reparos de PCD (sobre los recibos telefónicos) y Gastos ajenos al negocio. Finalmente, confirmó la sentencia de primera instancia respecto al extremo de la no convalidación del procedimiento de cálculo de intereses empleados por la SUNAT, entre el 25 de



diciembre de 2016 y el 15 de marzo de 2017. El 17 de julio de 2019, la compañía interpuso el recurso de casación. El 23 de agosto de 2019, el expediente ingresó a la Corte Suprema. A la fecha, se encuentra pendiente que programe el informe oral ante la Corte Suprema.

Procesos iniciados por el impuesto general a las ventas de los ejercicios fiscales 2003 al 2010 e impuesto a la renta de los ejercicios 2003 al 2010

Las Resoluciones de Intendencia resolviendo los reclamos presentados por los ejercicios 2003 a 2010 por la compañía, fueron notificadas por SUNAT entre 2008 y 2017. El 9 de enero de 2018, el Tribunal Fiscal resolvió el expediente vinculado con el Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2005, ordenando a SUNAT una nueva liquidación. Del mismo modo ocurrió con el Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2004 (la decisión del Tribunal fue notificada el 14 de noviembre de 2018) por lo que nos encontramos a la espera de una nueva liquidación. Finalmente, respecto del Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2003, el 25 de enero de 2019 se notificó la RTF 10820-4-2018 mediante la cual se ordena que la SUNAT efectúe una nueva liquidación al haber revocado los siguientes reparos: exceso de depreciación por diferencia en el costo computable; amortización de capacitación y mantenimiento; gastos sin sustento fehaciente; IR e IGV de las notas de crédito sin sustento, v) documentos que no sustentan gastos; PCD; cobro de intereses y multas. Al respecto, el 02 de julio de 2019, se admitió a trámite la demanda y el 19 de agosto de 2019, el Juzgado tuvo por contestada la demanda por parte de la compañía y el Tribunal Fiscal, encontrándose pendiente la programación del informe oral en primera instancia.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

Asimismo, el 14 de abril de 2019, fuimos notificados con una demanda contencioso administrativa interpuesta por la SUNAT contra la RTF 10820-4-2018, mediante la cual se impugnan los reparos resueltos

de manera favorable para la compañía: gastos por indemnización sin sustento, PCD, amortización de intangibles sin sustento, modificación del coeficiente. El 12 de noviembre de 2019, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia. El 11 de junio de 2020, se notificó sentencia de primera instancia declarándose infundado PCD – muestreo y modificación del coeficiente; y fundado el reparo de gastos por indemnización sin sustento y exceso de amortización. El 30 de junio de 2020, se concedieron los recursos de apelación ambas partes. El 31 de diciembre de 2020, se notificó sentencia de la Corte Superior que declaró fundado únicamente el reparo de Indemnización sin sustento fehaciente. El 22 de enero de 2021, interpusimos recurso de casación.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

TDP discute la nulidad de la RTF N° 1858-1-2019 mediante la cual se confirma la RI N° 0150140013079 que declara infundada la reclamación formulada contra las RD N° 012-003-0072541 a 012-003-0072552 y las RM N° 012-002-0028443 a 012-002-0028454, giradas por el IGV de enero a diciembre de 2010, y por la comisión de la infracción tipificada por el numeral 1 del art. 178° del Código Tributario. La nulidad se sustenta en los siguientes argumentos: i) vulneración del principio de legalidad, ii) vulneración al principio de irretroactividad de las normas, iii) vulneración al principio de seguridad jurídica, iv) contravención a lo dispuesto en el art. III del TP del CT y V del TP de la LPAG, v) vulneración al principio de predictibilidad y confianza legítima, vi) es incongruente y contiene una defectuosa motivación. El 27 de junio de 2019 se interpuso la demanda. Mediante resolución N° 01 de fecha 15 de julio de 2019, se admitió a trámite la demanda. El 30 de setiembre de 2019, se contestó la demanda. A la fecha se encuentra pendiente de sentencia de primera instancia.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

TDP discute la nulidad de la RTF N° 7453-4-2019 mediante la cual se cuestiona el IGV del año 2009, impugnando los siguientes reparos: (i) prescripción del plazo de inicio de la facultad de cobro, y (ii) exceso de gastos recreativos. El 16 de enero de 2020, se interpuso la demanda y el 09 de marzo de 2020 se admitió a

trámite la demanda. A la fecha, se encuentra pendiente que se expida la sentencia de primera instancia.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

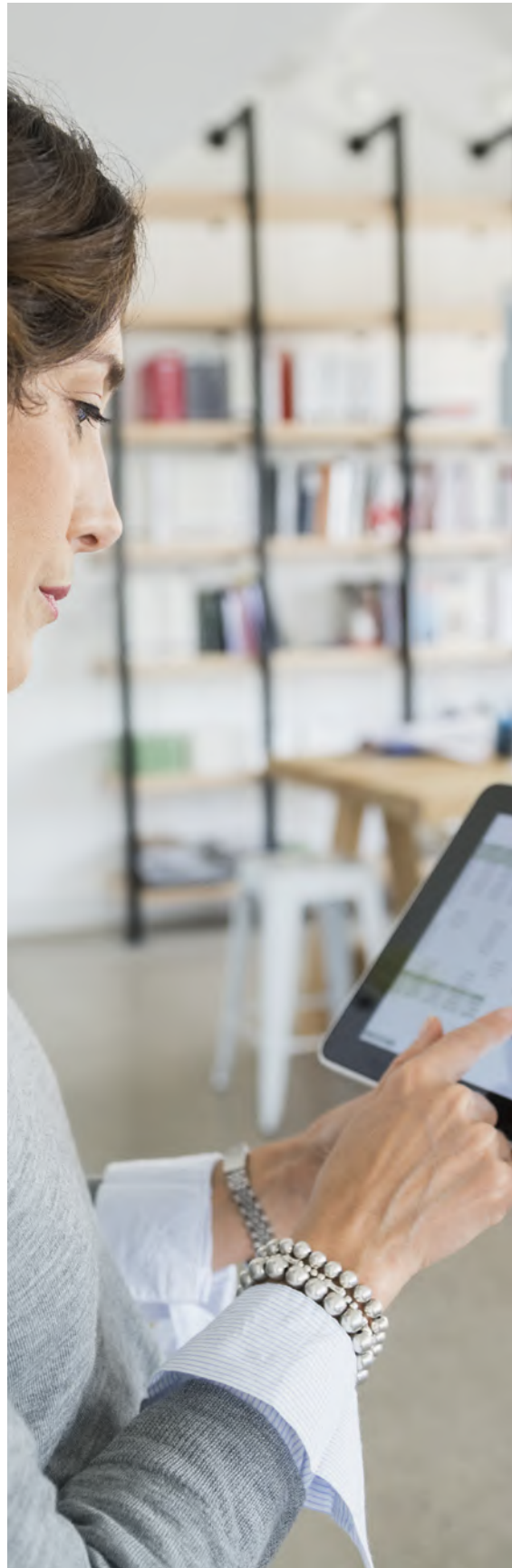
Procesos iniciados por Telefónica Móviles

El 1 de octubre de 2014, se realizó la fusión de las empresas Telefónica Móviles SAC y Telefónica del Perú S.A.A., siendo la primera absorbida por la segunda y de esta forma TDP se convierte en sucesor procesal de los litigios pendientes, los cuales detallamos a continuación:

Proceso por el impuesto a la renta del ejercicio fiscal de 2000

La compañía fue notificada el 7 de febrero de 2013, con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al ejercicio fiscal 2000 para el Impuesto a la Renta confirmando en parte lo dispuesto por la SUNAT (reparos por cargas financieras, provisión de cobranza dudosa, entre otros) y suspendiendo el procedimiento en el extremo referido al reparo por la Red Analógica Nortel. El importe total pretendido por SUNAT asciende a la suma de S/377 MM, el cual se compone de la siguiente manera: S/101 MM por concepto del impuesto; S/50 MM por concepto de multas; y, S/226 MM por concepto de intereses.

El 6 de mayo de 2013, la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el Tribunal Fiscal, dado que la misma no se ajustaba a derecho. Actualmente, el proceso ha sido sentenciado en primera y segunda instancia de manera desfavorable para la compañía, razón por la cual la compañía presentó recurso de casación habiéndose declarado Nula la sentencia de la Corte Superior. El 01/10/19 fuimos notificados con la nueva sentencia de segunda instancia que declaró infundados los reparos de depreciaciones no aceptadas y PCD e improcedente el Red Nortel. El 21 de octubre de 2019 TDP presentó recurso de casación. A la fecha,



se encuentra pendiente que se fije fecha para la realización del informe oral.

Así mismo, respecto del reparo por la Red Analógica Nortel, con fecha 13 de julio de 2020, el Tribunal Fiscal nos notificó la RTF 2275-5-2020 mediante la cual declara nulo el reparo efectuado por la Administración Tributaria. A pesar de esta declaración de nulidad, el 3 de agosto de 2020, SUNAT nos notificó la Resolución de Intendencia sin cumplir con lo ordenado por el Tribunal Fiscal; por ello, el 24 de agosto de 2020 se presentó recurso de apelación, el cual se encuentra pendiente en el Tribunal Fiscal.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables para la compañía.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

Proceso por impuesto a la renta y general a las ventas del ejercicio 2001

La compañía fue notificada el 20 de enero de 2017, con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del año 2001 confirmando los reparos efectuados por SUNAT, a excepción del vinculado con la amortización de intangibles y un pago efectuado a una filial.

No obstante, el Tribunal Fiscal ordenó la revisión de algunos reparos efectuados por la Administración Tributaria. Con fecha 18 de agosto de 2020, nos fue notificada la Resolución de Intendencia que da cumplimiento a lo ordenado por el Tribunal Fiscal; al no estar conforme con lo expuesto en dicha resolución, el 8 de setiembre de 2020, presentamos recurso de apelación, el cual se encuentra pendiente en el Tribunal Fiscal.

Sin perjuicio de ello, con fecha 19 de abril de 2017 la Compañía interpuso una Acción Contenciosa Administrativa solicitando la nulidad de la RTF N° 11549-2-2016 y su aclaración emitida mediante RTF

N° 02669-2-2017, la misma que ha sido admitida a trámite. El 4 de agosto de 2017, el juzgado tuvo por presentada la contestación de la SUNAT. Por Resolución N° 3, el juzgado declaró saneado el proceso, fijó puntos controvertidos, admitió los medios probatorios y remitió el expediente al Ministerio Público. El 7 de mayo de 2019, fuimos notificados con la sentencia de primera instancia que declaró infundada en todos sus extremos la demanda. Dicha sentencia fue declarada nula por la Sala Superior el 14 de octubre de 2019. El 31 de enero de 2020, se programó informe oral para el 9 de junio de 2020. Sin embargo, fue dejada sin efecto. Pendiente que se fije nueva fecha de informe oral en primera instancia.

Por su parte, el 18 de abril de 2017, SUNAT interpuso una Acción Contenciosa Administrativa solicitando la nulidad de la RTF N° 11549-2-2016 y su aclaración emitida mediante RTF N° 02669-2-2017, la misma que ha sido admitida a trámite y contestada por la compañía el 9 de agosto de 2017. Por resolución N° 20, del 03 de mayo de 2018, se declaró Fundada la demanda. El 07 de diciembre de 2018 fuimos notificados con la sentencia de la Sala Superior, la cual declaró nula la sentencia de primera instancia. El 9 de abril de 2019, se notificó la sentencia de primera instancia que declaró fundada en parte la demanda y nula parcialmente la RTF ordenando al TF emitir una nueva resolución, confirmando la RI 0150140006682 en el extremo referido a los reparos por concepto de gastos diversos transferidos por su vinculada por los que no acredita causalidad (deducción referida a los pagos asumidos) y por impuestos de terceros asumidos por el contribuyente. El 24 de enero de 2020 se llevó a cabo la vista de discordia, en la medida que, 2 vocales superiores votaron porque se confirme la sentencia y 1 vocal superior porque se revoque la sentencia. La Corte Superior declaró fundada la demanda. El 19 de mayo de 2020, se presentó recurso de casación. Se encuentra pendiente que se fije fecha de informe oral.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable para la compañía.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación al presente proceso.

Proceso por impuesto a la renta e impuesto general a las ventas del ejercicio 2002

La compañía fue notificada el 15 de setiembre de 2017, con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del año 2002 dejando sin efecto los reparos por amortización de intangibles y Management Fee, declarando la nulidad de una parte por el reparo de la provisión de cobranza dudosa, ordenando una nueva revisión del reparo por intereses financieros y confirmando el resto de reparos.

Considerando que el Tribunal Fiscal ordenó la revisión de algunos reparos efectuados por la Administración Tributaria. Con fecha 1 de diciembre de 2020 nos fue notificada la Resolución de Intendencia que da cumplimiento a lo ordenado por el Tribunal Fiscal; al no estar conforme con lo expuesto en dicha resolución, el 24 de diciembre de 2020 presentamos recurso de apelación, el cual se encuentra pendiente en el Tribunal Fiscal.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación al presente proceso.

Paralelamente, con fecha 15 de diciembre de 2017, la compañía interpuso una demanda contenciosa administrativa por los reparos confirmados. Mediante Resolución N° 1 se admitió a trámite la demanda, y el 26 de enero de 2018, SUNAT contestó la demanda. El 14 de diciembre de 2018, se tuvo por recibido el expediente administrativo, encontrándose pendiente que el Juzgado remita el expediente judicial al Ministerio Público. El 14 de octubre de 2019, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia, encontrándose pendiente la emisión de la sentencia.

Por su parte, con fecha 30 de enero de 2018, la compañía fue notificada con una demanda contenciosa administrativa presentada por la SUNAT respecto de los reparos dejados sin efecto por el Tribunal Fiscal. Dicha demanda fue contestada el 15 de enero de 2018 por el Tribunal fiscal y 13 de febrero de 2018 por la compañía. El 13 de marzo de 2018 se declaró saneado el proceso,

se fijaron los puntos controvertidos y se admitieron los medios probatorios, ordenándose la remisión de los actuados al Ministerio Público. El expediente fue remitido al Ministerio Público el día 10 de abril de 2018. El 20 de setiembre de 2018 se llevó a cabo el informe oral. El 10 de mayo de 2019, se notificó la sentencia que declaró infundada en todos sus extremos la demanda interpuesta por la compañía. El 27 de setiembre de 2019, se notificó la sentencia de la Sala Superior que declaró nula la sentencia de primera instancia. El 23 de enero de 2020 se llevó a cabo el informe oral de primera instancia, encontrándose pendiente la emisión de la sentencia. El 03 de setiembre 2020, se notificó sentencia de primera instancia que declaró fundada la demanda de SUNAT. El 17 de setiembre de 2020, se concedió el recurso de apelación de TDP. El 30 de enero de 2021 la Corte Superior declaró la nulidad de la sentencia de primera instancia.

Asimismo, el 13 de diciembre de 2017, la compañía interpuso una demanda de amparo, mediante la cual la compañía solicitó que, como consecuencia de la violación sus derechos constitucionales de tener procedimientos sin dilaciones; proscripción del abuso de derecho; y, no confiscatoriedad de los tributos, se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33 del Código Tributario, que regula el interés moratorio de los tributos impagos. El 25 de junio de 2018, se tuvo por contestada la demanda y se corre traslado de excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa e incompetencia. El 11 de julio de 2018, la compañía absuelve la excepción formulada. El 03 de diciembre, se declararon infundadas las excepciones formuladas, las mismas que fueron apeladas el 06 de diciembre. El 20 de enero de 2020, fuimos notificados con la sentencia de primera instancia que declaró fundada en parte la demanda interpuesta por la compañía, declarando que existe una vulneración al plazo razonable. El 9, 10 y 15 de enero de 2020, las partes interpusieron recurso de apelación.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable para la compañía.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

Procesos del impuesto a la renta del ejercicio 2004

El 29 de enero de 2018, fuimos notificados con la resolución del Tribunal N° 10997-1-2017, mediante el cual, pronunciándose de manera definitiva en sede administrativa y de manera desfavorable para la compañía confirma los reparos de provisión de cobranza dudosa, gastos registrados por contratos de otorgamiento de línea de crédito cuenta 671110, depreciación de costa de activos y modificación del coeficiente de los pagos a cuenta.

Dado que la compañía consideró que la resolución del Tribunal Fiscal no se encuentra ajustada a derecho en el extremo que le es desfavorable, el 27 de abril de 2018, se procedió a impugnarla en sede judicial. El 11 de marzo de 2019, se notificó la sentencia de primera instancia que declaró infundada la demanda respecto a los reparos de la PCD, Gastos registrados por contrato de otorgamiento de línea de crédito Cuenta 671110, Depreciación del costo de activos y cálculo de intereses moratorios, entre el 25 de diciembre de 2006 y el 15 de marzo de 2007, e improcedente respecto al repara de modificación del coeficiente de los pagos a cuenta. Asimismo, se declaró infundado el cuestionamiento de la capitalización de intereses del periodo, entre el 25 de diciembre de 2006 y el 15 de marzo de 2007. El 27 de agosto de 2019, se notificó la sentencia de vista la misma que declaró fundada la demanda respecto del repara de la PCD sólo en el extremo referido a los recibos telefónicos. Al respecto, el 17 y 18 de setiembre de 2019, las partes interpusimos recursos de casación, los mismos que han sido elevados a la Corte Suprema el 23 de setiembre de 2019. Se ha programado informe oral para el 18 de marzo 2021.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

El 23 de abril de 2018, la SUNAT impugnó judicialmente la RTF N° 10997-1-2017, cuestionando los siguientes reparos: PCD (en el extremo que no fueron objeto de muestreo), gastos registrados por contrato de mutuo Cuenta 671110—Intereses de deuda de TDP (S/ 717,765.00) (intereses de deuda transferida por TDP mediante el método CarveOut) y modificación del coeficiente de los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta de enero y febrero de 2004. El 08 de marzo de 2019, se notificó la sentencia de primera instancia que declaró infundada en todos sus extremos la demanda interpuesta por la

SUNAT. El 27 de julio de 2019, se notificó la sentencia de vista que declaró fundada la demanda de SUNAT solo respecto del repara de CarveOut, e infundada respecto de los reparos de PCD y modificación del coeficiente. Al respecto, interpusimos recurso de casación contra el repara desfavorable el 05 de agosto de 2019, el mismo que ingresó a la Corte Suprema el 28 de agosto de 2019. A la fecha, se han declarado procedentes los recursos de casación de las partes.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

Asimismo, hemos iniciado una acción de amparo por la que buscamos se dejen de computar los intereses que se exceden de los plazos legales que tiene la administración para resolver los reparos y multas del Impuesto a la Renta del año 2004. El 13 de junio de 2018 se admitió a trámite la demanda. El 10 de enero de 2020, fuimos notificados con la sentencia de primera instancia que declaró fundada en parte la demanda interpuesta por la compañía, declarando que existe una vulneración al plazo razonable. El 15 de enero de 2020, interpusimos recurso de apelación contra la referida sentencia, encontrándose pendiente de admisión. El 24 y 29 de enero de 2020, las partes interpusieron recurso de apelación.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota, debido a que la Administración Tributaria se ha excedido en los plazos legales para resolver nuestros recursos de reconsideración y apelación, generándose una suma excesiva de intereses.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

Procesos por impuesto general a las ventas de los ejercicios 2003 al 2010 e impuesto a la renta de los ejercicios 2003 a 2010.

Las Resoluciones de Intendencia resolviendo los reclamos presentados por los ejercicios 2003 a 2010 por Telefónica del Perú S.A.A. y, por los ejercicios 2003 a 2010, por Telefónica Móviles S.A. fueron emitidas por la Administración Tributaria entre los años 2008 y 2015.

Por no estar de acuerdo con lo resuelto por SUNAT, la compañía interpuso recursos de apelación que deberán ser resueltos por el Tribunal Fiscal.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado definitivo favorable para la compañía en los procesos antes referidos. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive de los citados procesos no ocasionaría un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

El 9 de enero de 2018, el Tribunal Fiscal resolvió el expediente vinculado con el Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2005, ordenando a SUNAT una nueva liquidación. Del mismo modo ocurrió con el Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2004 (la decisión del Tribunal fue notificada el 14 de noviembre de 2018) por lo que nos encontramos a la espera de una nueva liquidación.

Respecto del Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2003, el 25 de enero de 2019 se notificó la RTF 10820-4-2018 mediante la cual se ordena que la SUNAT efectúe una nueva liquidación al haber revocado los siguientes reparos: exceso de depreciación por diferencia en el costo computable, amortización de capacitación y mantenimiento, gastos sin sustento fehaciente, IR e IGV de las notas de crédito sin sustento, documentos que no sustentan gastos, PCD, cobro de intereses y multas. Al respecto, el 02 de julio de 2019, se admitió a trámite la demanda y el 19 de agosto de 2019, el Juzgado tuvo por contestada la demanda por parte de la compañía y el Tribunal Fiscal, encontrándose pendiente la programación del informe oral en primera instancia.

Asimismo, el 14 de abril de 2019, fuimos notificados con una demanda contencioso administrativa interpuesta por la SUNAT contra la RTF 10820-4-2018, mediante la cual se impugnan los reparos resueltos de manera favorable para la compañía: gastos por indemnización sin sustento, PCD, amortización de intangibles sin sustento y modificación del coeficiente. El 12 de noviembre de 2019, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia.

El 11 de junio de 2020, se notificó sentencia de primera instancia que declaró infundado PCD – muestreo y modificación del coeficiente; y fundado el reparo de gastos por indemnización sin sustento y exceso de amortización. El 30 de junio de 2020 se concedieron los recursos de apelación. El 20 y 23 de junio 2020,

TDP y SUNAT interpusieron recursos de apelación, respectivamente. EL 31 de diciembre de 2020, se notificó sentencia de vista que declaró fundado únicamente el reparo de Indemnización sin sustento fehaciente

Respecto del IGV de enero a diciembre de 2010, TDP discute la nulidad de la RTF N° 1858-1-2019 mediante la cual se confirma la RI N° 0150140013079 que declara infundada la reclamación formulada contra las RD N° 012-003-0072541 a 012-003-0072552 y las RM N° 012-002-0028443 a 012-002-0028454. La nulidad se sustenta en los siguientes argumentos: vulneración del principio de legalidad, vulneración al principio de irretroactividad de las normas, vulneración al principio de seguridad jurídica, contravención a lo dispuesto en el art. III del TP del CT y V del TP de la LPAG, vulneración al principio de predictibilidad y confianza legítima, vi) es incongruente y contiene una defectuosa motivación. El 27 de junio de 2019, se interpuso la demanda. Mediante resolución N° 01, de fecha 15 de julio de 2019, se admitió a trámite la demanda. El 30 de setiembre de 2019, se contestó la demanda. A la fecha, se encuentra pendiente de sentencia de primera instancia.

Respecto del IGV del ejercicio 2009, TDP discute la nulidad de la RTF N° 7453-4-2019, impugnando los siguientes reparos: prescripción del plazo de inicio de la facultad de cobro y exceso de gastos recreativos. El 16 de enero de 2020, se interpuso la demanda. Pendiente que se conteste la demanda por parte de SUNAT

Adicionalmente, TM ha impugnado judicialmente la RTF N° 5018-1-2019 mediante la cual se discute el IR del año 2003, impugnando los siguientes reparos: reparo a la cuenta 634003 "Mantenimiento y reparación de equipos y cabinas"; reparo a la cuenta 635001 "Alquiler inmuebles de oficina"; reparo relativo a la depreciación y/o amortización de activos; desestimación de cuestionamiento a la pérdida arrastrable; desestimación del reconocimiento de los pagos realizados contra las RI de IGV febrero y marzo 2003, (vi) Cálculo indebido de intereses moratorios; reparos a las cuentas de gastos 621002; e, Inaplicación de intereses por demora justificada. El 30 de octubre de 2019, se interpuso la demanda. SUNAT contestó la demanda y se fijó fecha de informe oral en primera instancia para el 15 de febrero de 2021. Sin embargo, fue suspendida.

Asimismo, TM impugna la RTF N° 7639-9-2010 mediante la cual se discute el IGV del año 2010, impugnando los siguientes reparos: prescripción respecto del plazo de inicio de la facultad de cobro de las RD 012-003-0076597 a 012-003-0076608 y RM 012-

002-0029133; y exceso de gastos recreativos que no son deducibles según las normas del Impuesto a la Renta. El 23 de diciembre de 2019, se interpuso demanda, SUNAT contestó la demanda. Se encuentra pendiente que se fije fecha de informe oral en primera instancia.

Asimismo, el 10 de enero de 2020, fuimos notificados con la demanda de SUNAT cuestionando lo resuelto por el Tribunal Fiscal en la RTF N° 6575-10-2019. El 24 de enero de 2020, presentamos la contestación de demanda. El 27 de octubre de 2020 se presentó la absolución a la solicitud de acumulación de procesos presentada por SUNAT, respecto del proceso iniciado por la compañía por la misma RTF (IR 2003). A la fecha, se encuentra pendiente de pronunciamiento por parte del juzgado.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

El 07 de febrero de 2020, interpusimos demanda cuestionando lo resuelto por el Tribunal Fiscal en la RTF N° 6575-10-2019, respecto a la PCD, depreciaciones no aceptadas, diferencia en cambio e intereses moratorios. El 13 de febrero de 2020, se admitió a trámite la demanda. SUNAT contestó la demanda. Se encuentra pendiente que se fije fecha de informe oral en primera instancia.

Procesos por Impuesto a la Renta de Telefónica Multimedia 2014

Telefónica Multimedia cuestiona la RTF N° 149-4-2019 mediante la cual se confirma la RI N° 0150140014378 que declara infundada la reclamación formulada contra las órdenes de pago N° 011-001-0123981 a 011-0123989 giradas por los pagos a cuenta del IR de enero a julio, octubre y diciembre de 2014. El 24 de abril de 2019 se interpone la demanda. Mediante resolución N° 01, de fecha 20 de mayo de 2019, se admitió a trámite la demanda. El 7 de junio de 2019, se contestó la demanda. A la fecha, se ha programado informe oral para el 7 de abril de 2020. El 02 de noviembre de 2020, se notificó la sentencia de primera instancia que declaró fundada nuestra demanda y en consecuencia nula la RTF, por lo que no corresponde el pago de intereses moratorios por modificación del coeficiente. No obstante, la Corte Superior revocó la sentencia

de primera instancia y declaró infundada nuestra demanda. El 12 de enero de 2021, interpusimos recurso de casación contra dicha sentencia, encontrándose pendiente de concesión.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia en ambos procesos es posible.

Respecto del ejercicio 1999-2000, la sentencia de primera instancia declaró infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha decisión fue confirmada en segunda instancia y SUNAT interpuso recurso de Casación. El 28 de agosto de 2019, fuimos notificados con la resolución final que declaró fundado el recurso de casación de SUNAT, esto es contrario a los intereses de la Compañía. El 14 de noviembre de 2019, el Tribunal Fiscal emitió la RTF de cumplimiento.

Contra la RTF de cumplimiento, la compañía, el 05 de febrero de 2020, presentó un nuevo proceso contencioso administrativo. En atención a que la resolución suprema contenía vicios que afectan los derechos constitucionales de la compañía, inició un proceso de amparo. El 28 de octubre de 2019, se admitió a trámite la demanda. En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es posible.

Respecto al ejercicio 2001, el 6 de septiembre de 2013, se declaró el abandono del proceso. Dicha decisión fue apelada por SUNAT y anulada por la Sala retornando el proceso al Juzgado de origen. Con fecha 31 de marzo de 2016, se emitió la sentencia que declaró infundada la demanda. Dicha sentencia fue confirmada en segunda instancia; por lo que SUNAT presentó un recurso de casación. El 22 de noviembre de 2019, se notificó la resolución que declaró fundada la casación interpuesta por la SUNAT. A la fecha, el expediente se encuentra en el Juzgado de origen para que emita la resolución del cúmplase lo ejecutoriado.

En atención a que la resolución suprema contenía vicios que afectan los derechos constitucionales de la compañía, se inició un proceso de amparo, encontrándose pendiente su admisorio. En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es posible. Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

Otros procesos y procedimientos

El emisor enfrenta diversas demandas legales (laborales, civiles, penales, administrativos, etc.), regulatorios y aduaneros que son llevadas por sus asesores legales externos e internos. Al 31 de diciembre de 2020, se registra como importe pretendido la suma de S/2,608,075,000.

En opinión de la administración del emisor, de sus asesores legales, así como de los abogados de la entidad estructuradora, existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables al Emisor. Si este no fuera el caso, los resultados que se deriven de los citados procesos no podrían ocasionar un efecto adverso en los estados financieros del Emisor.

En relación a estos procesos, al 31 de diciembre de 2020, se ha registrado una provisión ascendente a S/286,6648,000 que corresponde a un 9,8% del monto pretendido, quedando como posible contingente un importe de S/567,148,000 y como monto remoto la suma de S/1,754,279,000

Asimismo, el emisor ha constituido provisiones de carácter fiscal por S/304,783,000 en adición a los temas antes mencionados, quedando como posibles S/116,341,000.

Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos y procedimientos.



Anexos

- » 6.1 Índice de contenido GRI STANDARD
- » 6.2 Cumplimiento de los Principios del Pacto Global
- » 6.3 Acerca de este reporte
 - » 6.3.1. Principios para la elaboración del informe y análisis de la materialidad
 - » 6.3.2. Estructura y perímetro de consolidación
- » 6.4. Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A
- » 6.5 Materialidad
- » 6.6 Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas
- » 6.7 Anexo adicional a la sección IV de la memoria numeral (101800). "Reporte de Sostenibilidad Corporativa"
- » 6.8 Fuentes de Información

6.1. Índice de contenido GRI STANDARD

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-1: Nombre de la organización	Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica del Perú)	NO
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	Marca comercial: Movistar	NO
	102-3: Ubicación de la sede	Sección: Evolución de los negocios	NO
	102-4: Ubicación de las operaciones	Perú	NO
	102-5: Propiedad y forma jurídica	Sede administrativas ubicadas en Lima.	NO
	102-6: Mercados servidos	Perú	NO
	102-7: Tamaño de la organización	Telefónica del Perú S.A.A.	NO
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	Sección: Evolución de los negocios	NO
	102-9: Cadena de suministro	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia – Nuestros colaboradores	NO
	102-12: Iniciativas externas	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia – Nuestros colaboradores	NO
	102-13: Afiliación a asociaciones	Sección: Cadena de Suministro	NO
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Sección: Anexos - Cumplimiento de los Principios del Pacto Global	NO
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	Sección: Inclusión Digital Rural – Internet Para Todos	NO
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Sección: Carta del Presidente Ejecutivo	NO
	102-18: Estructura de gobernanza	Sección: Enfoque de Negocio Responsable	NO
	102-40: Lista de grupos de interés	Sección: Integridad y Cumplimiento	NO
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	Sección: Información corporativa – Capital Intelectual	NO
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	Sección: Anexos – Materialidad	
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia – Relaciones Laborales	NO
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	Sección: Anexos – Materialidad	NO
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sección: Anexo – Fuentes de Verificación	NO
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Sección: Acerca de este reporte	NO
	102-47: Lista de temas materiales	Sección: Anexos – Materialidad	NO
	102-50: Periodo objeto del informe	2020	NO
	102-51: Fecha del último informe	2019	NO

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-52: Ciclo de elaboración de informes	Anual	NO
		Acerca de sostenibilidad:	NO
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Ximena Gil Hidalgo, Líder de Sostenibilidad ximena.gil@telefonica.com	NO
		Acerca de información financiera: Referir al Anexo "Fuentes de información".	NO
	102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Basado en GRI	NO
	102-55: Índice de contenidos GRI	Sección: Índice de Contenidos GRI	NO
Temas Materiales			
1. Experiencia cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Acelerando la transformación con oportunidades para todos y todas	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
2. Contribución a la economía local			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Variables Significativas 2020	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 201: Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Sección: Variables Significativas 2020	NO
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		NO
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Sección: Inclusión Digital Rural – Internet Para Todos	NO
3. Seguridad Digital			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Un entorno digital seguro – Centro de Privacidad /	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Acelerando la transformación con oportunidades para todos y todas – Conectividad y Redes	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Sección: Un entorno digital seguro – Centro de Privacidad	NO
4. Uso responsable de la tecnología			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura		NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Un entorno digital seguro	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisión
5. Comportamiento ético			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Integridad y Cumplimiento	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Sección: Integridad y Cumplimiento Mecanismos de Control	NO
	Mecanismos de regulación ante potenciales conflictos de interés y acciones contra los Principios de Negocio Responsable	Sección: Integridad y Cumplimiento – Mecanismos de Control	NO
GRI 205: Anticorrupción	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Sección: Integridad y Cumplimiento – Foco en anticorrupción	NO
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		NO
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		NO
6. Digitalización de la Sociedad			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Acelerando la transformación con oportunidades para todos y todas – Conectividad y Redes	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
7. Contribución Social			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Experiencia Cliente	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Sección: Inclusión Digital Rural – Internet Para Todos	NO
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos		NO
8. Marketing Responsable			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Manual de marca. Lineamientos no niños, etc Cuentan con toda la info de sus plane en la web en acceso publicos. Contratos a correo del cliente, promociones son claras con tiempo, vigencia, etc	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
9. Fomenta el diálogo en el sector			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Con accionistas? Asuntos de interés del sector asuntos que contribuyan a la inclusión, conectividad	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisión
10. Gobierno Corporativo			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Información Corporativa	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
11. Gestión del Talento			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 401: Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Nuestros colaboradores	NO
GRI 404: Formación y enseñanza	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Capacitación	NO
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia – Evaluación de Desempeño	NO
12. Bienestar de empleados			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Bienestar	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)	NO
	403-9: Lesiones por accidente laboral	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)	NO
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)	NO
13. Conectividad Inclusiva			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Inclusión Digital Rural - Internet para Todos / Sección: Un entorno digital seguro - Generación Digital Senior	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
14. Relación justa con proveedores			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Cadena de Suministro	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisión
15. Co-creación con proveedores			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Cadena de Suministro. Mujeres en Red? Espacios con proveedores donde buscamos soluciones conjuntos para hacer crecer al sector. Proyectos de valor compartido	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
16. Cadena de Suministro			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Cadena de Suministro	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
17. Economía Circular			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Gestión Ambiental – Economía Circular	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
18. Cambio Climático			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Gestión Ambiental	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 305: Emisiones	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Sección: Gestión Ambiental – Indicadores Ambientales	NO
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		NO
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI		NO
GRI 302: Energía	302-1: Consumo energético dentro de la organización	Sección: Gestión Ambiental – Indicadores Ambientales	NO
	302-4: Reducción del consumo energético		NO
GRI 303: Agua y efluentes	303-1: Consumo de agua	Sección: Gestión Ambiental – Indicadores Ambientales	NO

6.2. Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

Estamos suscritos a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual somos parte como

red Perú desde 2007. Este año, el compromiso de Telefónica del Perú se ha reflejado del siguiente modo:

Principios	Descripción y Referencia en el documento
Derechos Humanos	Telefónica del Perú está comprometido con el respeto a la dignidad y los derechos de todos y todas. Este compromiso se refleja en la Política de Derechos Humanos y en diferentes normativas y procedimientos internos que se extienden a través de toda la cadena de valor. (Ver capítulo: Enfoque de Derechos Humanos).
	Principio 1 "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia" - La empresa cuenta con un sistema de debida diligencia basado en los "Principios rectores para empresa y derechos humanos" de la Organización de Naciones Unidas (ONU). A través de él, se identifican y priorizan los impactos potenciales y reales de derechos humanos, poniendo énfasis en los grupos de interés más vulnerables. (Ver capítulo: Enfoque de Derechos Humanos) - En el contexto de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19, se contribuyó con la producción de 65 ventiladores mecánicos y se donaron más de 70,000 implementos de protección personal en el país. Asimismo, se apoyó al gobierno peruano a hacer frente a la crisis sanitaria a través de implementación de infraestructura que permitió una mayor protección y atención al público. (Ver capítulo: Aliado digital del Perú frente a la COVID-19). - Al 2020, el 98% de los trabajadores de Telefónica del Perú cuenta con modalidad de trabajo permanente. Durante este año, el programa de Bienestar, tuvo como principal objetivo cuidar de la salud y el bienestar de los trabajadores de Telefónica y sus familias por lo que el 95% de los trabajadores trabajaron de manera remota. (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).
	Principio 2 "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos" - Telefónica del Perú cuenta con Principios y Política de Negocio Responsable que promueven el respeto por los Derechos Humanos. (Ver capítulo: Nuestro enfoque de Negocio Responsable). - Se cuenta con un canal de denuncias en relación a los Principios de Negocio Responsable, el cual se encuentra a disposición de la sociedad. (Ver capítulo: Integridad y Cumplimiento)
Normas Laborales	Principio 3 "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva" - Todos los colaboradores tienen la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias. Además, se realizan acuerdos con ellos para temas de seguridad y salud en el trabajo. (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). - Mediante canales internos 100% digitales por el contexto, se tiene una comunicación continua con los trabajadores acerca de los acuerdos o cambios organizativos que se producen. (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).
	Principio 4 "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción" - Telefónica del Perú rechaza cualquier tipo de trabajo forzoso, discriminación, acoso o agresión laboral. (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). - Los proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad para evitar que se produzcan situaciones de trabajo forzoso en la cadena de valor. Para ello se implementan auditorías a proveedores con criterios ASG. (Ver capítulo: Cadena de Suministro) - Telefónica del Perú promueve iniciativas y nuevas formas de trabajo que fortalezcan el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus empleados (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).

Principios	Descripción y Referencia en el documento
Principio 5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”	• Telefónica del Perú tiene un fuerte compromiso contra el trabajo infantil, el cual se ve reflejado en sus Principios de Negocio Responsable y su Política de Derechos Humanos. Tanto la compañía como sus proveedores deben alinearse a ambas políticas. (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). • Sus proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad para evitar que se produzcan situaciones de trabajo infantil en la cadena de valor. (Ver capítulo: Cadena de Suministro) • La empresa cuenta con un enfoque de derechos basado en los Derechos del Niño y Principios Empresariales elaborados por UNICEF que garantiza la producción de menores a lo largo de la cadena de valor. (Ver capítulo: Somos un negocio responsable) • Telefónica del Perú cuenta con políticas internas en temas de igualdad de empleo y beneficios, tales como: asignación, descanso semanal, jornada laboral, días de enfermedad, subsidio, participación de utilidades, etc. (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). • La empresa anunció la graduación de las primeras mujeres que forman parte del proyecto “Mujeres en Red”, iniciativa que busca capacitarlas e incluirlas en el mercado laboral de servicio técnico de telecomunicaciones. (Ver capítulo: Aliado digital del Perú frente a la COVID-19) • Además, la empresa otorga derecho de baja por maternidad y paternidad e incentiva el ingreso de jóvenes talentos a la organización otorgándole los mismos derechos que al resto de trabajadores. (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). • El Diversity Council continuó trabajando para hacer de la empresa una más inclusiva, logrando que el 30% de posiciones directivas sean ocupadas por mujeres. Se sensibilizó internamente en temas de corresponsabilidad familiar, nuevas masculinidades, entre otros; y se ejecutaron diversos proyectos en alianza con gremios y el sector público (Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).
Principio 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”	• Telefónica del Perú cuenta con una Política Ambiental de lineamientos para la reducción de los impactos ambientales que puedan generarse en los procesos e instalaciones para la prestación de servicios. (Ver capítulo: Gestión Ambiental). • La empresa busca enfrentar retos ambientales y el cambio climático a través de un modelo de eficiencia energética y de economía circular que contribuye a “cerrar el círculo” de los ciclos de vida de sus productos a través de un mayor reciclado y reutilización. Se desarrollaron tres proyectos: Reciclame, Ecorating y Ecohuella, los cuales ayudan a reducir las emisiones de los clientes y trabajadores. Se implementaron soluciones de eficiencia energética como Smart Energy. (Ver capítulo: Gestión Ambiental)
Principio 8 “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”	• Telefónica del Perú capacita y compromete a sus colaboradores con los objetivos medioambientales de cambio climático y eficiencia energética. • La empresa gestiona los residuos de las operaciones a través de las mediciones anuales del consumo total de energía, emisiones de alcance I y II, Residuos RAEE y no RAEE, mediciones de campos electromagnéticos y el consumo de agua. Se digitalizó la gestión de los residuos a través de una herramienta web llamada GReTel (Gestión de Residuos de Telefónica). (Ver capítulo: Gestión Ambiental). • Telefónica del Perú fue la primera empresa de telecomunicaciones en cumplir con la implementación del proyecto de facturación telefónica. (Ver capítulo: El cliente en el centro).

Normas Laborales

Medio Ambiente

Principios		Descripción y Referencia en el documento
Medio Ambiente	Principio 9 "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"	- Telefónica del Perú gestiona riesgos de posibles impactos ambientales a través de una estrategia Green TIC y Medio Ambiente con la finalidad de promover sostenibilidad ambiental de las operaciones, clientes y ciudades. (Ver capítulo: Gestión Ambiental). - En el 2020, se desarrollaron iniciativas de eficiencia energética que permitieron el ahorro de xxx KWh. Las principales fueron desarrolladas en equipos de refrigeración, red de telecomunicaciones a través del Plan Tukuy. (Ver capítulo: Gestión Ambiental). - La décima edición del Premio ConectaRSE para Crecer de Telefónica del Perú destacó iniciativas que priorizaron el uso de tecnologías para sus proyectos. (Ver capítulo: Inclusión Digital Rural).
Anticorrupción	Principio 10 "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"	- Las Políticas y Normativas Corporativas de Telefónica del Perú contempla el principio de integridad y regulan aspectos relativos a la prevención de la corrupción. Asimismo, cuentan con un canal de denuncias y un canal de Negocio Responsable para recibir denuncias. (Ver capítulo: Integridad y Cumplimiento). - En el 2020, la empresa obtuvo el ISO37001:2016, certificación que acredita la existencia y funcionamiento del Sistema de Gestión Antisoborno de Telefónica del Perú. (Ver capítulo: Integridad y Cumplimiento). - Durante el año, se actualizó la matriz de riesgos de identidad, incluyendo en esta los riesgos relacionados a la comisión de delitos de corrupción privada. Asimismo, como parte de la gestión de cumplimiento se hace una supervisión exhaustiva de todos los procesos para identificar algún potencial caso de corrupción. (Ver capítulo: Integridad y Cumplimiento). Los resultados financieros y contables son presentados en la Memoria Integrada anual de manera transparente incluyendo el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo. (Ver Anexo).

6.3. Acerca de este reporte

6.3.1. Principios para la elaboración del informe y análisis de la materialidad

La elaboración del presente informe está basada en los lineamientos que establece el Estándar de la Global Reporting Initiative, siguiendo las siguientes etapas:



6.3.2. Estructura y perímetro de consolidación

Los datos mostrados en este informe corresponden a Telefónica del Perú S.A.A., que en la memoria se señala como "Telefónica del Perú".

Con excepción se hará referencia a datos de Telefónica S.A., en el texto como "Telefónica", Fundación Telefónica del Perú e "Internet Para Todos", en los que se hará reseña explícita a estos. La marca comercial de Telefónica del Perú es Movistar.

6.4. Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
Contratos Ley 1/			
D.S. N° 011-94-TC	13/05/1994	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio portador local y telefonía fija de abonados y publica. Producto de los procesos de renovación de concesión, el contrato se encuentra vigente hasta noviembre de 2027.
D.S. N° 011-94-TC	13/05/1994	A nivel nacional a excepción de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio portador local, larga distancia nacional e internacional y telefonía fija de abonados y publica. Producto de los procesos de renovación de concesión, el contrato se encuentra vigente hasta noviembre de 2027.
Contratos de concesión del servicio público de telefonía móvil y PCS			
RM N° 373-91-TC/15.17	26/05/1991	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 850 MHz. Mediante RM N° 091-2013-MTC/03, de fecha 23 de febrero de 2013, el MTC aprobó la renovación de la concesión por el periodo de 18 años y 10 meses.
RM N° 440-91-TC/15.17	28/06/1991	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 1900 MHz. Mediante RM N° 091-2013-MTC/03, de fecha 23 de febrero de 2013, el MTC aprobó la renovación de la concesión por el periodo de 18 años y 10 meses.
RM N° 055-92-TC/15.17	13/02/1992	A nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao.	Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 850 MHz. Mediante RM N° 091-2013-MTC/03, de fecha 23 de febrero de 2013, el MTC aprobó la renovación de la concesión por el periodo de 18 años y 10 meses.
RM N° 250-98-MTC/15.03 ¹	01/06/1998	A nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la Banda 1900 MHz.
RM N° 616-2013-MTC/03	10/10/2013	A nivel nacional	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado al Bloque A de la banda AWS que abarca el rango 1710-1730 MHz y 2110-2130 MHz, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
RM N° 529-2016-MTC/01.03	20/07/2016	A nivel nacional	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado a la Banda 698- 806 MHz – Bloque C, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).
Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional			
RM N° 582-2001-MTC/15.03 ⁶	06/02/2002	A nivel nacional	Contrato de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional.
RM N° 021-99-MTC/15.03 (LDN) y RM N° 022-99-MTC/15.03	04/02/1999	A nivel nacional	Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de Larga Distancia Nacional e Internacional.
Contratos de concesión para el servicio público portador local			
RM N° 688-96-MTC/15.17 ⁷	30/12/1996	Departamento de Lima y provincia de Callao	Contratos de concesión para el servicio público portador local en las ciudades de Lima y Callao. Ampliado al departamento de Lima mediante RM N°295-2001-MTC/15.03 de fecha 11 de julio de 2001.
RM N°245-2000-MTC/15.03 ⁸	18/07/2000	Departamentos de Ica y Junín	Contratos de concesión para el servicio público portador local.
RM N° 119-2002-MTC/15.03 ⁹	13/05/2002	Departamentos de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Piura y Puno	Contratos de concesión para el servicio público portador local.
Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija local			
RM N° 243-99-MTC/15.03 ¹⁰	10/08/1999	A nivel nacional	Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija (en la modalidad abonados y teléfonos públicos) en Lima y Callao. Mediante RM N°869-2005-MTC/03, de fecha 2 de diciembre de 2005 se amplió el área de concesión a nivel nacional. Se cuenta con asignación de canales en la Banda de 450 MHz en diversas provincias.
RM N° 216-2008-MTC/03	03/03/2008	A nivel nacional	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado a la Banda de 894-899 MHz y 939-944 MHz en la provincia de Lima y Callao; y 894-902 MHz y 939-947 MHz en el resto del territorio nacional.
RM N° 217-2008 MTC/03	03/03/2008	Provincias de Lima y Callao	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado Sistemas de acceso fijo inalámbrico, en la Banda de 452.5 – 457.5 MHz y 462.5 – 467.5 MHz, en el área que comprende la provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao.

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
Contratos de concesión única para prestar servicios públicos de telecomunicaciones (radiodifusión por cable y telefonía fija local)			
RM N° 672-2008-MTC/03	24/11/2008	A nivel nacional	En este contrato han sido incorporados los siguientes contratos: (i) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable (Lima y Callao), aprobado mediante Resolución Ministerial N°108-93-TCC/15.17, y (ii) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable (Provincias), aprobado mediante Resolución Ministerial N°030-96-MTC/15.17. Además, mediante Resolución Directoral N°545-2008-MTC/27 se inscribieron los siguientes registros: (i) servicio público de distribución de radiodifusión por cable en las modalidades de cable alámbrico u óptico y difusión directa por satélite, y (ii) servicio de telefonía fija local en la modalidad de abonados. Mediante RM N°338-2016-MTC/01.03 de fecha 27 de mayo de 2016 se renovó la concesión por un periodo de 19 años y 14 días.
RM N° 794-2009-MTC/03	21/01/2010	A nivel nacional	En este contrato han sido incorporados los siguiente contratos: (i) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable, aprobado mediante Resolución Ministerial N°115-93-TCC/15.17, (ii) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable, aprobado mediante Resolución Ministerial N°210-95-MTC/15.17, y (iii) Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable, aprobado mediante Resolución Ministerial N°448-95-MTC/15.17. Mediante RM N°331-2016-MTC/01.03 de fecha 23 de mayo de 2016 se renovó la concesión por un periodo de 20 años. Mediante RD N°552-2016-MTC/27 de fecha 30 de noviembre de 2016 se otorgó el Registro Portador Local a esta concesión.

1 Modificados mediante D.S. N°021-98-MTC de fecha 5 de agosto de 1998, D.S. N°035-2000-MTC de fecha 26 de junio del 2000, mediante la cual se incorpora a los Contrato de Concesión la asignación de las bandas 3.425-3.450 GHz y 3.525-3.550 GHz; y RM N°157-2001-MTC de fecha 30 de abril de 2001.

2 Mediante Resolución Directoral N° 119-2020-MTC/27, el MTC asignó a Telefónica el 28 de junio del 2020, 20 MHz en Lima y Callao por 6 meses prorrogables por 6 más. Con fecha 18 de noviembre se solicitó prórroga de dicha asignación. Mediante Resolución Directoral N° 230-2020-MTC/27, el MTC asignó a Telefónica el 26 de octubre del 2020, espectro en la banda AWS, hasta el 12 de febrero de 2020 en 8 distritos.

3 El 30 de mayo del 2016 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

4 El 31 de enero de 2020 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

5 El 22 de diciembre del 2014 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

6 El 18 de julio del 2018 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

7 El 07 de mayo de 2020 se solicitó el MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

8 El 02 de mayo del 2017 se solicitó al MTC la renovación de la concesión por 20 años adicionales, la cual se encuentra en trámite.

6.5. Materialidad

El proceso de materialidad es de gran importancia para la compañía ya que nos permite identificar cuáles son los temas prioritarios en nuestra gestión. Cada año, revisamos el análisis de materialidad con el fin de establecer las estrategias y acciones en sostenibilidad correspondientes a cada grupo de interés.

En el 2020, nos sumamos al ejercicio global desarrollado por Telefónica con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para los distintos grupos de interés y su impacto en los comportamientos y decisiones, así como en la reputación de la empresa a nivel corporativo

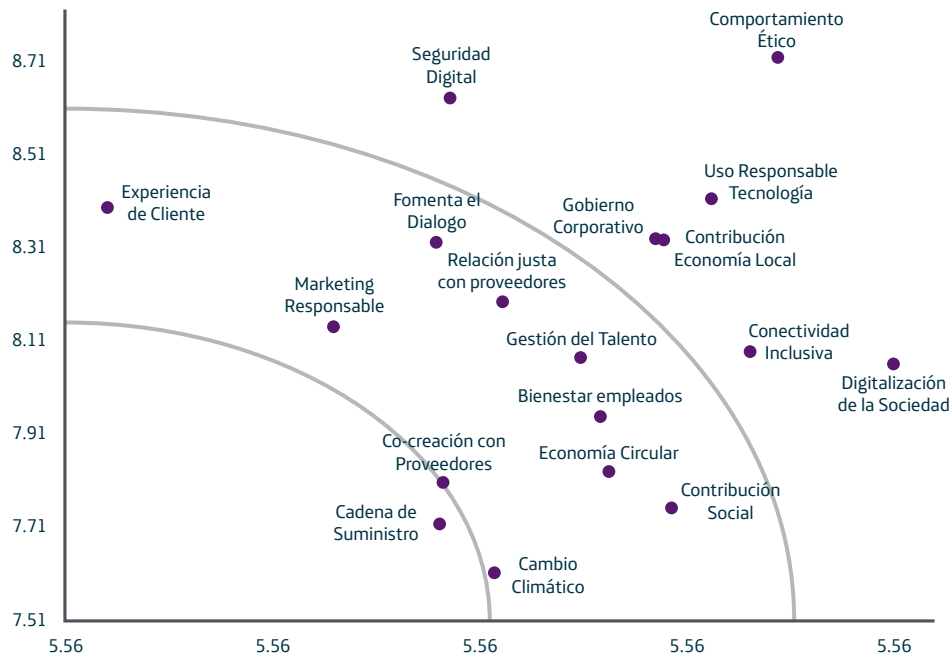
Se consideraron nuestros siete grupos de interés, quienes fueron consultados, a través de encuestas y entrevistas, respecto a 7 dimensiones: relación con el cliente, gestión del capital humano, relación responsable con socios y proveedores, ética empresarial y gobierno corporativo, conectando a toda la sociedad, cambio climático y medio ambiente, e impacto en la sociedad

Tras la revisión de los resultados, se identificaron 18 temas prioritarios en nuestra cadena de valor, los cuales guiarán la gestión de sostenibilidad de Telefónica del Perú.

LISTADO DE TEMAS MATERIALES

Comportamiento ético	Experiencia de Cliente	Fomenta el diálogo
Seguridad Digital	Uso responsable tecnología	Gobierno Corporativo
Contribución economía local	Relación justa con proveedores	Marketing Responsable
Gestión del Talento	Conectividad inclusiva	Digitalización de la sociedad
Bienestar empleados	Co-creación con Proveedores	Economía Circular
Contribución social	Cadena de suministro	Cambio Climático

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Grupo de interés		Canales de relacionamiento	Frecuencia
	Regulador y entidades gubernamentales	- Reporte financiero - Memoria anual combinada Directorio, - Portal web	Periódica
	Clientes: particular y empresa	- Línea de atención al cliente - Portal web - Redes sociales	Diaria
	Socios estratégicos y proveedores	- Reuniones - Portal web del proveedor - Auditorías y reuniones	Periódica
	Colaboradores	- Intranet - Workplace - Correos electrónicos - Charlas	Diaria
	Sociedad (Organizaciones de la sociedad civil)	- Estudios de mercado, - Central de atención telefónica - Página web - Redes sociales	De acuerdo a la necesidad

Grupo de interés	Canales de relacionamiento	Frecuencia
 Líderes de opinión y MMCC	• Estudios de mercado • Conferencias y notas de prensa • Redes sociales	De acuerdo a la necesidad
 Accionistas Institucionales y analistas financieros	• Reuniones • Portal web • Mails • Cartas • Reporte financiero • Memoria anual financiera y de sostenibilidad • Llamadas telefónicas	Periódica

6.6. Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas

A continuación se detalla el nivel de cumplimiento de los Principios del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas correspondiente al ejercicio 2020.

PILAR 1 Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

Pregunta 1.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad reconoce en su actuación un trato igualitario a los accionistas de la misma clase y que mantienen las mismas condiciones(*)?	X		
(*) Se entiende por mismas condiciones aquellas particularidades que distinguen a los accionistas, o hacen que cuenten con una característica común, en su relación con la sociedad (inversionistas institucionales, inversionistas no controladores, etc.). Debe considerarse que esto en ningún supuesto implica que se favorezca el uso de información privilegiada.			
Pregunta 1.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad promueve únicamente la existencia de clases de acciones con derecho a voto?	X		

a. Sobre la capital de la sociedad, especifique:

Capital suscrito al cierre del ejercicio	Capital pagado al cierre del ejercicio	Número total de acciones representativas del capital	Número de acciones con derecho a voto
S/ 2,876,152,315.88	S/ 2,876,152,315.88	3 344 363 158	3 344 363 158

b. En caso la sociedad cuente con más de una clase de acciones, especifique:

Clase	Número de acciones	Valor nominal	Derechos(*)
B	3,344,172,812	0.86	Elige a tantos directores como se requiera para completar el número de directores fijado por la junta general de accionistas
C	190,346	0.86	Elige a un director siempre que haya alcanzado una participación no menor al 3% del capital social
total	3 344 363 158	0.86	

(*) En este campo deberá indicarse los derechos particulares de la clase que lo distinguen de las demás.

Pregunta 1.3	Si	No	Explicación:
En caso la sociedad cuente con acciones de inversión, ¿La sociedad promueve una política de redención o canje voluntario de acciones de inversión por acciones ordinarias?		X	No cuenta con acciones de inversión.

Principio 2: Participación de los accionistas

Pregunta 1.4	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad establece en sus documentos societarios la forma de representación de las acciones y el responsable del registro en la matrícula de acciones?	X		
b. ¿La matrícula de acciones se mantiene permanentemente actualizada?	X		

Indique la periodicidad con la que se actualiza la matrícula de acciones, luego de haber tomado conocimiento de algún cambio.

Periodicidad:	Dentro de las cuarenta y ocho horas	x
	Semanal	
	Otros / Detalle (en días)	

Principio 3: No dilución en la participación en el capital social

Pregunta 1.5	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad tiene como política que las propuestas del Directorio referidas a operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas (i.e., fusiones, escisiones, ampliaciones de capital, entre otras) sean explicadas previamente por dicho órgano en un informe detallado con la opinión independiente de un asesor externo de reconocida solvencia profesional nombrado por el Directorio?	X		De ejecutarse una operación de esa naturaleza en Telefónica del Perú, se contrata los servicios de un asesor independiente de reconocida solvencia patrimonial.
b. ¿La sociedad tiene como política poner los referidos informes a disposición de los accionistas?	X		

En caso de haberse producido en la sociedad durante el ejercicio, operaciones corporativas bajo el alcance del literal a) de la pregunta 1.5, y de contar la sociedad con Directores Independientes(*), precisar si en todos los casos:

	Si	No
¿Se contó con el voto favorable de la totalidad de los Directores Independientes para la designación del asesor externo?	X	
¿La totalidad de los Directores Independientes expresaron en forma clara la aceptación del referido informe y sustentaron, de ser el caso, las razones de su disconformidad?	X	

(*) Los Directores Independientes son aquellos seleccionados por su trayectoria profesional, honorabilidad, suficiencia e independencia económica y desvinculación con la sociedad, sus accionistas o directivos.

Principio 4: Información y comunicación a los accionistas

Pregunta 1.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad determina los responsables o medios para que los accionistas reciban y requieran información oportuna, confiable y veraz?	X		

a. Indique los medios a través de los cuales los accionistas reciben y/o solicitan información de la sociedad.

Medios de comunicación	Reciben información	Solicitan información
Correo electrónico	x	x
Vía telefónica	x	x
Página web corporativa	x	x
Correo postal		
Reuniones informativas	x	x
Otros / Detalle		

b. ¿La sociedad cuenta con un plazo máximo para responder las solicitudes de información presentadas por los accionistas? De ser afirmativa su respuesta, precise dicho plazo:

Plazo máximo (días)	10
---------------------	----

Pregunta 1.7	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con mecanismos para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma?	X		

De ser afirmativa su respuesta, detalle los mecanismos establecidos con que cuenta la sociedad para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma.

Página web/redes sociales

Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad

Pregunta I.8	Si	No	Explicación:
a. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?	X		
b. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas, entre otros medios, mediante su página web corporativa?	X		

a. Indique la política de dividendos de la sociedad aplicable al ejercicio.

Fecha de aprobación	29 de marzo de 2016
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	La política de dividendos de Telefónica del Perú S.A.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta la generación de caja, la solvencia, la liquidez, la flexibilidad para cometer inversiones estratégicas y las expectativas de los accionistas e inversores. Dicha política puede verse afectada por la posible consideración de contingencias legales y/o regulatorias. La Junta General podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. En caso de pago de dividendos en efectivo, podrá destinar a tal fin el cien por ciento (100%) de los resultados acumulados y de las utilidades netas del ejercicio precedente luego de detracer de ésta la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa. La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para la distribución de dividendos.

b. Indique, los dividendos en efectivo y en acciones distribuidos por la sociedad en el ejercicio y en el ejercicio anterior.

	Dividendos por acción			
	Ejercicio que se reporta		Ejercicio anterior al que se reporta	
	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones
Por acción				
Clase B	--	0	--	--
Clase C	--	--	--	--
Acción de Inversión	--	--	--	--

Principio 6: Cambio o toma de control

Pregunta I.9	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mantiene políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción?		X	No se ha formulado tal política; no se ha estimado prioritario hacerlo.

Indique si en su sociedad se ha establecido alguna de las siguientes medidas:

	Si	No
Requisito de un número mínimo de acciones para ser Director		X
Número mínimo de años como Director para ser designado como Presidente del Directorio		X
Acuerdos de indemnización para ejecutivos/ funcionarios como consecuencia de cambios luego de una OPA.		X
Otras de naturaleza similar/ Detalle		

Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

Pregunta I.10	Si	No	Explicación:
a. ¿El estatuto de la sociedad incluye un convenio arbitral que reconoce que se somete a arbitraje de derecho cualquier disputa entre accionistas, o entre accionistas y el Directorio; así como la impugnación de acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas de la Sociedad?		X	El estatuto contempla un convenio arbitral respecto de las disputas entre accionistas y la Sociedad; no obstante, no lo ha previsto para el caso de disputas entre accionistas y el Directorio, ni de impugnación de acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas de la Sociedad. Tampoco ha previsto el arbitraje con proveedores y terceros en general; no obstante, en los contratos específicos con proveedores con volúmenes altos comprometidos se incluye una cláusula arbitral.
b. ¿Dicha cláusula facilita que un tercero independiente resuelva las controversias, salvo el caso de reserva legal expresa ante la justicia ordinaria?	X		

En caso de haberse impugnado acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas u otras que involucre a la sociedad, durante el ejercicio, precise su número.

Número de impugnaciones de acuerdos de JGA	0
Número de impugnaciones de acuerdos de Directorio	0

PILAR II: Junta General de Accionistas

Principio 8: Función y competencia

Pregunta II.1	Si	No	Explicación:
¿Es función exclusiva e indelegable de la JGA la aprobación de la política de retribución del Directorio?	X		

Indique si las siguientes funciones son exclusivas de la JGA, en caso ser negativa su respuesta precise el órgano que las ejerce.

	Si	No	Explicación:
Disponer investigaciones y auditorías especiales		X	Pueden disponer investigaciones especiales tanto la Junta como el Directorio.
Acordar la modificación del Estatuto	X		
Acordar el aumento del capital social	X		
Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		
Designar auditores externos	X		

Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

Pregunta II.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de la JGA, el que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	X		

De contar con un Reglamento de la JGA precise si en él se establecen los procedimientos para:

	Si	No
Convocatorias de la Junta	X	
Incorporar puntos de agenda por parte de los accionistas	X	
Brindar información adicional a los accionistas para las Juntas	X	
El desarrollo de las Juntas	X	
El nombramiento de los miembros del Directorio	X	
Otros relevantes/ Detalle		

Principio 10: Mecanismos de convocatoria

Pregunta II.3	Si	No	Explicación:
Adicionalmente a los mecanismos de convocatoria establecidos por ley, ¿La sociedad cuenta con mecanismos de convocatoria que permiten establecer contacto con los accionistas, particularmente con aquellos que no tienen participación en el control o gestión de la sociedad?		X	La sociedad cuenta con 79,949 accionistas minoritarios al 31 de diciembre de 2020, de allí la dificultad de abordarlos o establecer una coordinación más directa y personalizada con cada uno de ellos.

a. Complete la siguiente información para cada una de las Juntas realizadas durante el ejercicio:

Fecha de aviso de convocatoria	Fecha de la Junta	Lugar de la Junta	Tipo de Junta		Junta Universal		Quórum %	Nº de Acc. Asistentes	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho de voto		
			Especial	General	Si	No			A través de poderes	Ejercicio directo (*)	No ejerció su derecho de voto
14/07/2020	24/07/2020	No presencial, a través de medios tecnológicos (Microsoft TEAMS)		X		X	98.94	1	1	-	-
18/09/2020	30/09/2020	No presencial, a través de medios tecnológicos (Microsoft TEAMS)		X		X	98.94	1	1		0
11/12/2020	23/12/2020	No presencial, a través de medios tecnológicos (Microsoft TEAMS)		X		X	98.94	1	1		0

(*) El ejercicio directo comprende el voto por cualquier medio o modalidad que no implique representación.

b. ¿Qué medios, además del contemplado en el artículo 43 de la Ley General de Sociedades y lo dispuesto en el Reglamento de Hechos de Importancia e Información Reservada, utilizó la sociedad para difundir las convocatorias a las Juntas durante el ejercicio?

Correo electrónico		Correo postal	
Vía telefónica		Redes Sociales	
Página web corporativa	X	Otros / Detalle	

Pregunta II.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad pone a disposición de los accionistas toda la información relativa a los puntos contenidos en la agenda de la JGA y las propuestas de los acuerdos que se plantean adoptar (mociones)?	X		

En los avisos de convocatoria realizados por la sociedad durante el ejercicio:

	Si	No
¿Se precisó el lugar donde se encontraba la información referida a los puntos de agenda a tratar en las Juntas?	X	
¿Se incluyó como puntos de agenda: "otros temas", "puntos varios" o similares?		X

Principio 11: Propuestas de puntos de agenda

Pregunta II.5	Si	No	Explicación:
¿El Reglamento de JGA incluye mecanismos que permiten a los accionistas ejercer el derecho de formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA y los procedimientos para aceptar o denegar tales propuestas?	X		

a. Indique el número de solicitudes presentadas por los accionistas durante el ejercicio para incluir puntos de agenda a discutir en la JGA, y cómo fueron resueltas:

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Denegadas
0	0	0

b. En caso se hayan denegado en el ejercicio solicitudes para incluir puntos de agenda a discutir en la JGA indique si la sociedad comunicó el sustento de la denegatoria a los accionistas solicitantes.

Si ☐ No ☐

Principio 12: Procedimientos para el ejercicio del voto

Pregunta II.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene habilitados los mecanismos que permiten al accionista el ejercicio del voto a distancia por medios seguros, electrónicos o postales, que garanticen que la persona que emite el voto es efectivamente el accionista?	X		

a. De ser el caso, indique los mecanismos o medios que la sociedad tiene para el ejercicio del voto a distancia.

Voto por medio electrónico	Voto por medio postal
A través de la plataforma https://juntageneraletelefonica.azurewebsites.net/ que se habilitó para cada junta en la oportunidad establecida. A los accionistas inscritos para participar en la junta se les asignó un usuario y clave de acceso, así como habilitó el sistema para el ejercicio del derecho a voto en forma remota.	

b. De haberse utilizado durante el ejercicio el voto a distancia, precise la siguiente información:

Fecha de la Junta	% voto a distancia				% voto distancia / total
	Correo electrónico	Página web corporativa	Correo postal	Otros	
24/07/2020				X	100
30/09/2020				X	100
23/12/2020				X	100

Pregunta II.7	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, de tal forma que puedan ejercer separadamente sus preferencias de voto?	X		

Indique si la sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente por:

	Si	No
El nombramiento o la ratificación de los Directores mediante voto individual por cada uno de ellos.	X	
La modificación del Estatuto, por cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes.	X	
Otras/ Detalle		

Pregunta II.8	Si	No	Explicación:
¿La sociedad permite, a quienes actúan por cuenta de varios accionistas, emitir votos diferenciados por cada accionista, de manera que cumplan con las instrucciones de cada representado?	X		

Principio 13: Delegación de voto

Pregunta II.9	Si	No	Explicación:
¿El Estatuto de la sociedad permite a sus accionistas delegar su voto a favor de cualquier persona?	X		

En caso su respuesta sea negativa, indique si su Estatuto restringe el derecho de representación, a favor de alguna de las siguientes personas:

	Si	No
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

Pregunta II.10	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con procedimientos en los que se detallan las condiciones, los medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?	X		
b. ¿La sociedad pone a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación, donde se incluyen los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, y de ser el caso, el sentido de su voto para cada una de las propuestas?	X		

Indique los requisitos y formalidades exigidas para que un accionista pueda ser representado en una Junta:

Formalidad (indique si la sociedad exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros).	Carta con firma legalizada notarialmente
Anticipación (número de días previos a la Junta con que debe presentarse el poder).	24 Horas
Costo (indique si existe un pago que exija la sociedad para estos efectos y a cuánto asciende).	No hay costo

Pregunta II.11	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia?		X	No se promueve ni limita la delegación de votos a los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia
b. En los casos de delegación de votos a favor de miembros del Directorio o de la Alta Gerencia, ¿La sociedad tiene como política que los accionistas que deleguen sus votos dejen claramente establecido el sentido de estos?	X		El modelo de carta contiene instrucciones expresas de voto.

Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA

Pregunta II.12	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad realiza el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	X		
b. ¿La sociedad emite reportes periódicos al Directorio y son puestos a disposición de los accionistas?	X		Se informa al Directorio de la situación de ejecución de los acuerdos adoptados anualmente por la junta y el reporte se entrega a los accionistas en la junta. Publicado en el página web.

De ser el caso, indique cuál es el área y/o persona encargada de realizar el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada	Secretario del Directorio
----------------	---------------------------

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Juan Ramón Balcells Olivero	Secretario del Directorio	Secretaría General

PILAR III: EL DIRECTORIO Y LA ALTA GERENCIA

Principio 15: Conformación del Directorio

Pregunta III.1	Si	No	Explicación:
¿El Directorio está conformado por personas con diferentes especialidades y competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones?	X		

a. Indique la siguiente información correspondiente a los miembros del Directorio de la sociedad durante el ejercicio

Nombre y Apellido	Formación Profesional (*)	Fecha		Part. Accionaria (****)	
		Inicio (**)	Término (***)	Nº de acciones	Part. (%)
Directores ejecutivos					
Pedro Salvador Cortez Rojas	Economista; Maestría en Administración de Negocios y postgrado en Finanzas	01/01/2019		--	--
Eduardo Caride	Administrador y Contador Público	22/10/2019		--	--
Jose Luis Gomez-Navarro Navarrete	Historiador con una Maestría en Administración de Negocios	22/10/2019			
Bernardo Quinn	Ingeniero Industrial	23/03/2018			
Directores Independientes					
Alfonso Ferrari Herrero	Economista. Es miembro del directorio y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica Brasil, en el que tiene la condición de independiente.	26/03/2003	31/03/2018	--	--

(*) Detallar adicionalmente si el Director participa simultáneamente en otros Directorios, precisando el número y si estos son parte del grupo económico de la sociedad que reporta. Para tal efecto debe considerarse la definición de grupo económico contenida en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(**) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta.

(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo de Director durante el ejercicio.

(****) Aplicable obligatoriamente solo para los Directores con una participación sobre el capital social igual o mayor al 5% de las acciones de la sociedad que reporta.

% del total de acciones en poder de los Directores	--
--	----

Indique el número de Directores de la sociedad que se encuentran en cada uno de los rangos de edades siguientes:

Menor a 35	Entre 35 a 55	Entre 55 a 65	Mayor a 65
	2	1	2

b. Indique si existen requisitos específicos para ser nombrado Presidente del Directorio, adicionales a los que se requiere para ser designado Director.

Si ☐ No ☒

En caso su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos.

c. El Presidente del Directorio cuenta con voto dirimente?

Si ☒ No ☐

Pregunta III.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad evita la designación de Directores suplentes o alternos, especialmente por razones de quórum?	X		

De contar con Directores alternos o suplentes, precisar lo siguiente:

Nombres y apellidos del Director suplente o alterno	Inicio (*)	Término (**)
No aplica		

(*) Corresponde al primer nombramiento como Director alterno o suplente en la sociedad que reporta.

(**) Completar sólo en caso hubiera dejado el cargo de Director alterno o suplente durante el ejercicio.

Pregunta III.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad divulga los nombres de los Directores, su calidad de independientes y sus hojas de vida?	X		

Indique bajo qué medios la sociedad divulga la siguiente información de los Directores:

	Correo electrónico	Página web corporativa	Correo postal	No informa	Otros / Detalle
Nombre de los Directores		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/Página Web
Su condición de independiente o no		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/Página Web
Hojas de vida		X			Memoria Anual/Informe de Buen Gobierno/Página Web

Principio 16: Funciones del Directorio

Pregunta III.4	Si	No	Explicación:
¿El Directorio tiene como función?: a. Aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la sociedad.	X		
b. Establecer objetivos, metas y planes de acción incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios.	X		
c. Controlar y supervisar la gestión y encargarse del gobierno y administración de la sociedad.	X		
d. Supervisar las prácticas de buen gobierno corporativo y establecer las políticas y medidas necesarias para su mejor aplicación.	X		

a. Detalle qué otras facultades relevantes recaen sobre el Directorio de la sociedad.

b. ¿El Directorio delega alguna de sus funciones?

Si ☒ No ☐

Indique, de ser el caso, cuáles son las principales funciones del Directorio que han sido delegadas, y el órgano que las ejerce por delegación:

Funciones	Órgano / Área a quien se ha delegado funciones
Supervisar los servicios de auditoría interna y en particular; velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable de auditoría interna; aprobar el presupuesto de auditoría interna; revisar el plan anual de auditoría interna y el informe anual de actividades; conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control.	Comité de Auditoría
Pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y miembros de la Alta Dirección; pronunciarse sobre los planes de incentivos y evaluar las prácticas de gobierno corporativo así como supervisar la información que al respecto se emita.	Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.5	Si	No	Explicación:
¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?: a. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos."	X		
b. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.	X		
c. Percibir una retribución por la labor efectuada, que combina el reconocimiento a la experiencia profesional y dedicación hacia la sociedad con criterio de racionalidad.	X		

a. En caso de haberse contratado asesores especializados durante el ejercicio, indique si la lista de asesores especializados del Directorio que han prestado servicios durante el ejercicio para la toma de decisiones de la sociedad fue puesta en conocimiento de los accionistas.

Si ☒

No ☐

De ser el caso, precise si alguno de los asesores especializados tenía alguna vinculación con algún miembro del Directorio y/o Alta Gerencia (*).

Si ☐

No ☒

(*) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

b. De ser el caso, indique si la sociedad realizó programas de inducción a los nuevos miembros que hubiesen ingresado a la sociedad.

Si ☐

No ☒

c. Indique el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones y de las bonificaciones anuales de los Directores, respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad.

Retribuciones	(%) Ingresos Brutos	Bonificaciones	(%) Ingresos Brutos
Directores (sin incluir a los independientes)	--	Entrega de acciones	--
Directores Independientes	0.0012%	Entrega de opciones	--
		Entrega de dinero	--
		Otros (detalle)	--

Principio 18: Reglamento de Directorio

Pregunta III.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	X		

Indique si el Reglamento de Directorio contiene:

	Si	No
Políticas y procedimientos para su funcionamiento	X	
Estructura organizativa del Directorio	X	
Funciones y responsabilidades del presidente del Directorio	X	
Procedimientos para la identificación, evaluación y nominación de candidatos a miembros del Directorio, que son propuestos ante la JGA	X	
Procedimientos para los casos de vacancia, cese y sucesión de los Directores	X	
Otros / Detalle		

Principio 19: Directores Independientes

Pregunta III.7	Si	No	Explicación:
¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes?	X		

Indique cuál o cuáles de las siguientes condiciones la sociedad toma en consideración para calificar a sus Directores como independientes.

	Si	No
No ser Director o empleado de una empresa de su mismo grupo empresarial, salvo que hubieran transcurrido tres (3) o cinco (5) años, respectivamente, desde el cese en esa relación.	X	
No ser empleado de un accionista con una participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) en la sociedad.	X	
No tener más de ocho (8) años continuos como Director Independiente de la sociedad.	X	
No tener, o haber tenido en los últimos tres (3) años una relación de negocio comercial o contractual, directa o indirecta, y de carácter significativo (*), con la sociedad o cualquier otra empresa de su mismo grupo.	X	
No ser cónyuge, ni tener relación de parentesco en primer o segundo grado de consanguinidad, o en primer grado de afinidad, con accionistas, miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la sociedad.	X	
No ser director o miembro de la Alta Gerencia de otra empresa en la que algún Director o miembro de la Alta Gerencia de la sociedad sea parte del Directorio.	X	
No haber sido en los últimos ocho (8) años miembro de la Alta Gerencia o empleado ya sea en la sociedad, en empresas de su mismo grupo o en las empresas accionistas de la sociedad.	X	
No haber sido durante los últimos tres (3) años, socio o empleado del Auditor externo o del Auditor de cualquier sociedad de su mismo grupo.	X	
Otros / Detalle		

(*) La relación de negocios se presumirá significativa cuando cualquiera de las partes hubiera emitido facturas o pagos por un valor superior al 1% de sus ingresos anuales.

Pregunta III.8	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio declara que el candidato que propone es independiente sobre la base de las indagaciones que realice y de la declaración del candidato?	X		
b. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?	X		

Principio 20: Operatividad del Directorio

Pregunta III.9	Si	No	Explicación:
¿El Directorio cuenta con un plan de trabajo que contribuye a la eficiencia de sus funciones?	X		

Pregunta III.10	Si	No	Explicación:
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		

a. Indique en relación a las sesiones del Directorio desarrolladas durante el ejercicio, lo siguiente:

Número de sesiones realizadas	12
Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)	6
Número sesiones en las cuales no asistió el Presidente del Directorio	0
Número de sesiones en las cuales uno o más Directores fueron representados por Directores suplentes o alternos	0
Número de Directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad	0

(*) En este campo deberá informarse el número de sesiones que se han llevado a cabo al amparo de lo dispuesto en el último párrafo del artículo 167 de la LGS.

b. Indique el porcentaje de asistencia de los Directores a las sesiones del Directorio durante el ejercicio.

Nombre	% de asistencia
Pedro Cortez Rojas	100
Bernardo Quinn	100
Jose Maria del Rey Osorio	100
Eduardo Caride	100
José Luis Gomez –Navarro Navarrete	100

c. Indique con qué antelación a la sesión de Directorio se encuentra a disposición de los Directores toda la información referida a los asuntos a tratar en una sesión.

	Menor a 3 días	De 3 a 5 días	Mayor a 5 días
Información no confidencial		X	
Información confidencial		X	

Pregunta III.11	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado y el de sus miembros?		X	Desde el 2017 no se cuenta con una evaluación del directorio y sus miembros por un auditor externo validado por la Bolsa de Valores de Lima. La evaluación se hace interinamente.
b. ¿Se alterna la metodología de la autoevaluación con la evaluación realizada por asesores externos?		X	Los últimos 3 años no se ha recurrido a asesores externos para tal evaluación

a. Indique si se han realizado evaluaciones de desempeño del Directorio durante el ejercicio.

	Si	No
Como órgano colegiado	X	
A sus miembros		X

En caso la respuesta a la pregunta anterior en cualquiera de los campos sea afirmativa, indicar la información siguiente para cada evaluación:

Evaluación	Autoevaluación		Evaluación externa		
	Fecha	Difusión (*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión (*)
	Se realizará dentro del primer trimestre	No			

(*) Indicar Si o No, en caso la evaluación fue puesta en conocimiento de los accionistas.

Principio 21: Comités especiales

Pregunta III.12	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio de la sociedad conforma comités especiales que se enfocan en el análisis de aquellos aspectos más relevantes para el desempeño de la sociedad?	X		
b. ¿El Directorio aprueba los reglamentos que rigen a cada uno de los comités especiales que constituye?	X		
c. ¿Los comités especiales están presididos por Directores Independientes?	X		
d. ¿Los comités especiales tienen asignado un presupuesto?	X		

Pregunta III.13	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Comité de Nombramientos y Retribuciones que se encarga de nominar a los candidatos a miembro de Directorio, que son propuestos ante la JGA por el Directorio, así como de aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia?		X	Algunas de las funciones señaladas se realizan en forma corporativa, con el correspondiente Comité de la matriz.

Pregunta III.14	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Comité de Auditoría que supervisa la eficacia e idoneidad del sistema de control interno y externo de la sociedad, el trabajo de la sociedad de auditoría o del auditor independiente, así como el cumplimiento de las normas de independencia legal y profesional?	X		

a. Precise si la sociedad cuenta adicionalmente con los siguientes Comités Especiales:

	Si	No
Comité de Riesgos		X
Comité de Gobierno Corporativo	X	

b. De contar la sociedad con Comités Especiales, indique la siguiente información respecto de cada

Denominación del Comité:	Comité de Auditoría
Fecha de creación:	13/02/2002
Principales funciones:	Supervisar los servicios de auditoría interna; velar, y en particular: velar por independencia y eficacia de la función de auditoría Interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; recibir información periódica de sus actividades; conocer el proceso de información financiera y los procesos de control.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Jose Maria del Rey Osorio	19/04/2018		Presidente
Eduardo Caride	22/10/2019		Miembro
Jose Luis Gomez-Navarro	22/10/2019		Miembro
% Directores Independientes respecto del total del Comité	33		
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:	4		
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:	Sí ☐	No ☒	
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí ☐	No ☒	

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.
 (**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.
 (***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

Denominación del Comité:	Comité de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno Corporativo
Fecha de creación:	16/06/2004
Principales funciones:	Pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía; evaluar las prácticas de buen gobierno corporativo asumidas por la compañía así como supervisar la información que al respecto se emita.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Jose Maria del Rey Osorio	19/04/2018		Presidente
Eduardo Caride	22/10/2019		Miembro
Jose Luis Gomez-Navarro	22/10/2019		Miembro
% Directores Independientes respecto del total del Comité	33%		
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:	0. Este año se ha informado al Comité de Auditoría los temas vinculados a Gobierno corporativo (comunicaciones al mercado, solicitudes de accionistas, entre otros temas).		
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:	Sí ☐	No ☒	
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí ☐	No ☒	

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.
 (**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.
 (***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

Pregunta III.15	Si	No	Explicación:
¿La sociedad adopta medidas para prevenir, detectar, manejar y revelar conflictos de interés que puedan presentarse?	X		

Indique, de ser el caso, cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y control de posibles conflictos de intereses. De ser una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada	De conformidad a lo establecido en la Normativa de Conflictos de Interés, la Dirección de Cumplimiento es la responsable de evaluar las situaciones de posibles conflictos de interés declarados, así como emitir las recomendaciones del caso.
----------------	---

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable	oficina de Negocio Responsable	Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable

Pregunta III.16 / Cumplimiento	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con un Código de Ética (*) cuyo cumplimiento es exigible a sus Directores, gerentes, funcionarios y demás colaboradores (**) de la sociedad, el cual comprende criterios éticos y de responsabilidad profesional, incluyendo el manejo de potenciales casos de conflictos de interés?	X		
b. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética?		X	La Dirección de Compliance informó periódicamente al Comité de las capacitaciones desplegadas en materia de ética e integridad, entre otros temas de su competencia. Las capacitaciones para el cumplimiento del Código de Ética (Principios de Negocio Responsable) se dan a través de un curso virtual obligatorio que realizan todos los colaboradores de la empresa. Además se refuerzan los contenidos con capacitaciones presenciales para públicos específicos.

(*) El Código de Ética puede formar parte de las Normas Internas de Conducta.

(**) El término colaboradores alcanza a todas las personas que mantengan algún tipo de vínculo laboral con la sociedad, independientemente del régimen o modalidad laboral.

Si la sociedad cuenta con un Código de Ética, indique lo siguiente:

a. Se encuentra a disposición de:

	Si	No
Accionistas	X	
Demás personas a quienes les resulte aplicable	X	
Del público en general	X	

b. Indique cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y cumplimiento del Código de Ética. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo, el área en la que labora, y a quien reporta.

Área encargada	Dirección de Cumplimiento / Sostenibilidad Corporativa
----------------	--

Persona encargada			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	Persona a quien reporta
María Ana Brigneti Suito ; Ximena Gil Hidalgo	Directora ; Project Leader de Sostenibilidad Corporativa, respectivamente	Dirección de Cumplimiento; Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad Corporativa, respectivamente	Comité de Auditoría; Director de Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad Corporativa, respectivamente

c. ¿Existe un registro de casos de incumplimiento a dicho Código?

Si ☒ No ☐

d. Indique el número de incumplimientos a las disposiciones establecidas en dicho Código, detectadas o denunciadas durante el ejercicio.

Número de incumplimientos	44
---------------------------	----

Pregunta III.17	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante?	X		TdP cuenta con un canal de denuncias, anónimo y confidencial, en el que se puede reportar cualquier violación al código ético o la comisión de actuaciones fuera de ley o de las normativas internas. Se puede acceder al canal desde: (i) la Intranet Global; (ii) enviando un correo electrónico a: canaldedenuncias.pe@telefonica.com; o, (iii) llamando al teléfono gratuito 0800-52925.
b. ¿Las denuncias se presentan directamente al Comité de Auditoría cuando están relacionadas con aspectos contables o cuando la Gerencia General o la Gerencia Financiera estén involucradas?	X		Se presentan generalmente a través del canal de denuncias, aunque pueden utilizarse otros medios, presenciales, telefónicas, por correo; se pueden presentar en forma anónima y son analizadas en investigadas por la Dirección de Auditoría Interna, área que tiene reporte directo periódico al Comité de Auditoría para su conocimiento y acciones consecuentes.

Pregunta III.18	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?	X		
b. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros del Directorio se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con la autorización previa del Directorio?	X		
c. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros de la Alta Gerencia se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con autorización previa del Directorio?		X	Solo se permite otorgar préstamos hasta por 1 UIT, que es un monto muy poco relevante.

a. Indique la siguiente información de los miembros de la Alta Gerencia que tengan la condición de accionistas en un porcentaje igual o mayor al 5% de la sociedad.

Nombres y apellidos	Cargo	Número de acciones	% sobre el total de acciones
% del total de acciones en poder de la Alta Gerencia			0.00000%

b. Indique si alguno de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la Sociedad es cónyuge, pariente en primer o segundo grado de consanguinidad, o pariente en primer grado de afinidad de:

Nombres y apellidos	Vinculación con:			Nombres y apellidos del accionista / Director / Gerente	Tipo de vinculación (**)	Información adicional (***)
	Accionista (*)	Director	Alta Gerencia			
-	-	-	-	-	-	-

(*) Accionistas con una participación igual o mayor al 5% del capital social.

(**) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(***) En el caso exista vinculación con algún accionista incluir su participación accionaria. En el caso la vinculación sea con algún miembro de la plana gerencial, incluir su cargo.

c. En caso algún miembro del Directorio ocupe o haya ocupado durante el ejercicio materia del presente reporte algún cargo gerencial en la sociedad, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos	Cargo gerencial que desempeña o desempeño	Fecha en el cargo gerencial	
		Inicio (*)	Término (**)
Pedro Cortez Rojas	Presidente Ejecutivo	01/01/2019	

(*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta en el cargo gerencial.

(**) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo gerencial durante el ejercicio.

d. En caso algún miembro del Directorio o Alta Gerencia de la sociedad haya mantenido durante el ejercicio, alguna relación de índole comercial o contractual con la sociedad, que hayan sido importantes por su cuantía o por su materia, indique la siguiente información.

Nombres y apellidos	Tipo de Relación	Breve Descripción
-	-	-
-	-	-

Principio 23: Operaciones con partes vinculadas

Pregunta III.19	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio cuenta con políticas y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de determinadas operaciones entre la sociedad y partes vinculadas, así como para conocer las relaciones comerciales o personales, directas o indirectas, que los Directores mantienen entre ellos, con la sociedad, con sus proveedores o clientes, y otros grupos de interés?		X	Se cuenta con procedimientos internos de valoración y aprobación de operaciones entre la Sociedad y partes vinculadas, mas no de revelación pública.
b. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de asesores externos independientes para su valoración?	X		

a. De cumplir con el literal a) de la pregunta III.19, indique el(las) área(s) de la sociedad encargada(s) del tratamiento de las operaciones con partes vinculadas en los siguientes aspectos:

Aspectos	Área Encargada
Valoración	Precios de Transferencia
Aprobación	
Revelación	

b. Indique los procedimientos para aprobar transacciones entre partes vinculadas:

Se contrata a terceros para que en su caso validen y/o establezcan los términos y condiciones de la operación.

c. Detalle aquellas operaciones realizadas entre la sociedad y sus partes vinculadas durante el ejercicio que hayan sido importantes por su cuantía o por su materia.

Nombre o denominación social de la parte vinculada	Naturaleza de la vinculación(*)	Tipo de la operación	Concepto	Importe (\$/.)
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C	Subsidiaria	Ingresos	Servicio de tráfico, mantenimiento y recaudación	7,042
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C	Subsidiaria	Ingresos	Centro Corporativo País	1,069
Telxius Torres Perú S.A.C	Relacionada	Ingresos	Alquiler de terrenos	667
Internet para Todos S.A.C	Relacionada	Ingresos	Servicios de tráfico rural	32,375
TFP S.A.C.	Relacionada	Ingresos	Otras transacciones por comisiones	224
Telefónica Cybersecurity Tech, S.L.	Relacionada	Ingresos	Venta de acciones	47,565
Telxius Torres Perú S.A.C.	Relacionada	Otros ingresos	Venta de torres	13,573
Internet para Todos S.A.C	Relacionada	Gastos	Servicios de tráfico rural	(111,152)
Telefónica, S.A.	Relacionada	Gastos	Honorario por uso de marca	(104,752)
Telxius Cable Perú S.A.C.	Relacionada	Gastos	Servicio de enlaces internet y fibra óptica	(75,469)
Telefónica Global Technology S.A.U.	Relacionada	Gastos	Servicios de sistemas y gestión	(58,107)
Telxius Torres Perú S.A.C	Relacionada	Gastos	Arrendamiento de torres y emplazamientos	(61,922)
Telefónica Latinoamérica Holding S.L	Relacionada	Gastos	Transferencia de capacidad de gestión	(10,075)
Telfisa Global B.V.	Relacionada	Préstamo	Préstamo otorgado	(485,325)
Telefónica Hispanoamerica, S.A	Matriz	Préstamo	Préstamo recibido	647,820

(*) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

d. Precise si la sociedad fija límites para realizar operaciones con vinculados:

Si ☐

No ☒

Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia

Pregunta III.20	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con una política clara de delimitación de funciones entre la administración o gobierno ejercido por el Directorio, la gestión ordinaria a cargo de la Alta Gerencia y el liderazgo del Gerente General?	X		
b. ¿Las designaciones de Gerente General y presidente de Directorio de la sociedad recaen en diferentes personas?		X	Este año, por política corporativa, la designación ha recaído en una sola persona por temas de sinergia operativa y control presupuestal.
c. ¿La Alta Gerencia cuenta con autonomía suficiente para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro del marco de políticas y lineamientos definidos por el Directorio, y bajo su control?	X		
d. ¿La Gerencia General es responsable de cumplir y hacer cumplir la política de entrega de información al Directorio y a sus Directores?	X		
e. ¿El Directorio evalúa anualmente el desempeño de la Gerencia General en función de estándares bien definidos?		X	Corporativamente se mide el cumplimiento de objetivos por parte de la Presidencia Ejecutiva.
f. ¿La remuneración de la Alta Gerencia tiene un componente fijo y uno variable, que toman en consideración los resultados de la sociedad, basados en una asunción prudente y responsable de riesgos, y el cumplimiento de las metas trazadas en los planes respectivos?	X		

a. Indique la siguiente información respecto a la remuneración que percibe el Gerente General y plana gerencial (incluyendo bonificaciones).

Cargo	Remuneración (*)	
	Fija	Variable
Alta Administración	0.153915%	0.054057%

(*) Indicar el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los miembros de la Alta Gerencia, respecto del nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad.

b. En caso la sociedad abone bonificaciones o indemnizaciones distintas a las determinadas por mandato legal, a la Alta Gerencia, indique la(s) forma(s) en que éstas se pagan.

	Gerencia General	Gerentes
Entrega de acciones	-	-
Entrega de opciones	-	-
Entrega de dinero	Depósito en cuenta bancaria	Depósito en cuenta bancaria
Otros / Detalle		

c. En caso de existir un componente variable en la remuneración, especifique cuales son los principales aspectos tomados en cuenta para su determinación.

El Sistema de Evaluación de Resultados y Desempeño –SRD- es una forma de remuneración variable que se da a los ejecutivos que cumplen con los objetivos determinados por la empresa. Al respecto, la empresa establece y comunica objetivos anuales; la medición del alcance de dichos objetivos se desarrolla a lo largo de todo el año, en base a una nota final de SRD que establece la empresa.

d. Indique si el Directorio evaluó el desempeño de la Gerencia General durante el ejercicio.

Si ☐

No ☒

PILAR IV: RIESGO Y CUMPLIMIENTO

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio aprueba una política de gestión integral de riesgos de acuerdo con su tamaño y complejidad, promoviendo una cultura de gestión de riesgos al interior de la sociedad, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los propios colaboradores?		X	El Comité de Auditoría, órgano conformado por el Directorio, es el que revisa y mide la gestión integral de riesgos.
b. ¿La política de gestión integral de riesgos alcanza a todas las sociedades integrantes del grupo y permite una visión global de los riesgos críticos?	X		

¿La sociedad cuenta con una política de delegación de gestión de riesgos que establezca los límites de riesgo que pueden ser administrados por cada nivel de la empresa?

Si ☐

No ☒

Pregunta IV.2	Si	No	Explicación:
a. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?	X		
b. ¿La Gerencia General es responsable del sistema de gestión de riesgos, en caso no exista un Comité de Riesgos o una Gerencia de Riesgos?	X		

¿La sociedad cuenta con un Gerente de Riesgos?

Si ☐

No ☒

En caso su respuesta sea afirmativa, indique la siguiente información:

Nombres y Apellidos	Fecha de ejercicio del cargo		Área / Órgano al que reporta
	Inicio (**)	Término (***)	

(*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta.

(**) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo durante el ejercicio.

Pregunta IV.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno y externo, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la Sociedad?	X		

Principio 26: Auditoría interna

Pregunta IV.4	Si	No	Explicación:
a. ¿El auditor interno realiza labores de auditoría en forma exclusiva, cuenta con autonomía, experiencia y especialización en los temas bajo su evaluación, e independencia para el seguimiento y la evaluación de la eficacia del sistema de gestión de riesgos?	X		
b. ¿Son funciones del auditor interno la evaluación permanente de que toda la información financiera generada o registrada por la sociedad sea válida y confiable, así como verificar la eficacia del cumplimiento normativo?	X		
c. ¿El auditor interno reporta directamente al Comité de Auditoría sobre sus planes, presupuesto, actividades, avances, resultados obtenidos y acciones tomadas?	X		

a. Indique si la sociedad cuenta con un área independiente encargada de auditoría interna.

Si ☒

No ☐

En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, dentro de la estructura orgánica de la sociedad indique, jerárquicamente, de quién depende auditoría.

Depende de:	Presidente de Telefónica S.A. y Dirección General de Auditoría Interna de Telefónica, S.A.
-------------	--

b. Indique si la sociedad cuenta con un Auditor Interno Corporativo.

Si ☒

No ☐

Indique cuáles son las principales responsabilidades del encargado de auditoría interna y si cumple otras funciones ajenas a la auditoría interna.

- La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a cumplir con sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- Su objetivo prioritario es facilitar apoyo al Directorio y a la Dirección en sus responsabilidades relativas al aseguramiento del Sistema de Control Interno del Grupo y de sus sociedades.
 - El Control Interno comprende todos aquellos procesos que aseguren razonablemente:
 - El cumplimiento de leyes, regulaciones y normas internas.
 - La fiabilidad de la información.
 - La eficacia y eficiencia de las operaciones.
 - La integridad del patrimonio de la organización

Pregunta IV.5	Si	No	Explicación:
¿El nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Directorio a propuesta del Comité de Auditoría?	X		

Principio 27: Auditores externos

Pregunta IV.6	Si	No	Explicación:
¿La JGA, a propuesta del Directorio, designa a la sociedad de auditoría o al auditor independiente, los que mantienen una clara independencia con la sociedad?	X		

a. ¿La sociedad cuenta con una política para la designación del Auditor Externo?

Si ☒ No ☐

En caso la pregunta anterior sea afirmativa, describa el procedimiento para contratar a la sociedad de auditoría encargada de dictaminar los estados financieros anuales (incluida la identificación del órgano de la sociedad encargado de elegir a la sociedad de auditoría).

Corresponde a la Junta la designación del auditor externo. Rige la Normativa de Contratación del Auditor Externo que regula los servicios que se pueden contratar al auditor principal de cuentas.

b. En caso la sociedad de auditoría haya realizado otros servicios diferentes a la propia auditoría de cuentas, indicar si dicha contratación fue informada a la JGA, incluyendo el porcentaje de facturación que dichos servicios representan sobre la facturación total de la sociedad de auditoría a la empresa.

Si ☒ No ☐

c. ¿Las personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría prestan servicios a la sociedad, distintos a los de la propia auditoría de cuentas?

Si ☒ No ☐

En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, indique la siguiente información respecto a los servicios adicionales prestados por personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría en el ejercicio reportado.

Nombre o razón social	Servicios adicionales	% Remuneración (*)
Gaveglio, Aparicio y Asociados S.C.R.L.	Revisiones trimestrales para consolidación	99
Gaveglio, Aparicio y Asociados S.C.R.L.	SOA 404	16
Gaveglio, Aparicio y Asociados S.C.R.L.	Contabilidad separada	13
Gaveglio, Aparicio y Asociados S.C.R.L.	Revisión de contrato	5
Gaveglio, Aparicio y Asociados S.C.R.L.	Auditoría "Servicios Globales de Telecomunicaciones"	5

(*) Facturación de los servicios adicionales sobre la facturación de los servicios de auditoría.

d. Indicar si la sociedad de auditoría ha utilizado equipos diferentes, en caso haya prestado servicios adicionales a la auditoría de cuentas.

Si ☒ No ☐

Pregunta IV.7	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad mantiene una política de renovación de su auditor independiente o de su sociedad de auditoría?	X		
b. En caso dicha política establezca plazos mayores de renovación de la sociedad de auditoría, ¿El equipo de trabajo de la sociedad de auditoría rota como máximo cada cinco (5) años?	X		

Indique la siguiente información de las sociedades de auditoría que han brindado servicios a la sociedad en los últimos cinco (5) años.

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Auditoría Financiera	2020	85%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	SOA 404	2020	7%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Contabilidad separada	2020	6%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Trabajos adicionales	2020	2%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Revisión Bono Internacional	2019	52%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Auditoría Financiera	2019	28%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	SOA 404	2019	5%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Contabilidad separada	2019	4%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Revisión contrato	2019	11%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Trabajos adicionales	2018	58%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**) % de los ingresos sociedad de auditoría
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Trabajos migración Full Stack	2018	30%
Deloitte & Touche SRL	Asesoramiento fiscal para expatriados	2018	5%
Deloitte & Touche SRL	Consultoría especializada	2018	2%
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL	Consultoría	2018	3%
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL	Servicio de documentacion y diagramación	2018	2%
Paredes, Burga & Asociados	Asesoría implementación NIIF 9	2018	56%
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Auditoría Financiera	2018	44%
Gaveglio, Aparicio & Asociados	SOA 404	2018	59%
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Contabilidad separada	2018	41%
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Revisión contrato	2018	100%
Paredes, Burga & Asociados	Asesoría implementación NIIF 9	2017	60%
Deloitte & Touche SRL	Asesoría implementación NIIF 15	2017	32%
Deloitte & Touche SRL	Consultoría especializada	2017	6%
Deloitte & Touche SRL	Estudio de precios de transferencia	2017	2%
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la Renta	2017	100%
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL	Asesoría	2017	55%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría Financiera	2017	23%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404	2017	20%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2017	2%

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**) % de los ingresos sociedad de auditoría
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad separada	2017	100%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2016	48%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404 2015	2016	22%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría de la Contabilidad Separada	2016	2%
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la renta 2014	2016	4%
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2016	2%
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	13%
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la Renta	2016	9%
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	41%
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	3%
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revisión impuesto a la renta	2016	8%
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría implementación de mejoras, proyecto de aseguramiento de nóminas y administración de servicios	2016	26%
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría Tributaria	2016	14%
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Estudio de precios de transferencia	2016	8%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría Financiera	2016	20%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404	2016	46%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2016	5%
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad separada	2016	29%
Ernst & Young Asesores S. Civil de R	Curso: Construyendo mejores empresas, aprendiendo del pasado .	2015	78%

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**) % de los ingresos sociedad de auditoría
Ernst & Young Asesores S. Civil de R	Revisión Limitada sobre indicadores RSC 2014-CIU 7412	2015	20%
Deloitte & Touche SRL	Análisis implicancias tributarias proceso de fusión.	2015	1%
Deloitte & Touche SRL	Consulta registro de costos	2015	1%
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2015	21%
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	79%
Deloitte & Touche SRL	Impuesto a la Renta de TSC en proceso de fusión	2015	6%
Deloitte & Touche SRL	Análisis corresponsalías	2015	0%
Deloitte & Touche SRL	Revisión de servicios prestados a Telefónica Móviles TM	2015	35%
Deloitte & Touche SRL	Revisión de servicios prestados a TM	2015	7%
Deloitte & Touche SRL	Informe razonabilidad Impuesto a la renta	2015	2%
Deloitte & Touche SRL	Informe razonabilidad Impuesto a la renta	2015	2%
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	9%
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	3%
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	6%
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	4%
Deloitte & Touche SRL	Corresponsalías	2015	8%
Grellaud y Luque, Abogados - KPMG	Tratamiento tributario para Proyecto Lambayeque	2015	7%
Grellaud y Luque, Abogados - KPMG	Informe sobre tratamiento tributario para gastos con recursos de financiamiento no reembolsable	2015	7%
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Consultoría	2015	2%

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoramiento del consolidado de información de Telefónica	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	74%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	26%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	14%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Honorarios relacionados con el pago por consultoría a PWC rango >=95%	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría Tributaria	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría tributaria - Instrumentos Financieros derivados	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revenue Assurance	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Honorarios relacionados con el pago por consultoría a PWC rango >=95%	2015	6%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Precios de transferencia	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Precios de transferencia	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revenue Assurance	2015	9%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	19%	

Pregunta IV.8	Si	No	Explicación:
En caso de grupos económicos, ¿el auditor externo es el mismo para todo el grupo, incluidas las filiales off-shore?	X		

Indique si la sociedad de auditoría contratada para dictaminar los estados financieros de la sociedad correspondientes al ejercicio materia del presente reporte, dictaminó también los estados financieros del mismo ejercicio para otras sociedades de su grupo económico.

Si ☒

No ☐

En caso su respuesta anterior sea afirmativa, indique lo siguiente:

Denominación o Razón Social de la (s) sociedad (es) del grupo económico
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C

PILAR V: TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Principio 28: Política de información

Pregunta V.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política de información para los accionistas, inversionistas, demás grupos de interés y el mercado en general, con la cual define de manera formal, ordenada e integral los lineamientos, estándares y criterios que se aplicarán en el manejo, recopilación, elaboración, clasificación, organización y/o distribución de la información que genera o recibe la sociedad?	X		

a. De ser el caso, indique si de acuerdo a su política de información la sociedad difunde lo siguiente:

	Si	No
Objetivos de la sociedad	X	
Lista de los miembros del Directorio y la Alta Gerencia	X	
Estructura accionaria	X	
Descripción del grupo económico al que pertenece	X	
Estados Financieros y memoria anual	X	
Otros / Detalle		

b. ¿La sociedad cuenta con una página web corporativa?

Si ☒

No ☐

La página web corporativa incluye:

	Si	No
Una sección especial sobre gobierno corporativo o relaciones con accionistas e inversionistas que incluye Reporte de Gobierno Corporativo	X	
Hechos de importancia	X	
Información financiera	X	
Estatuto	X	
Reglamento de JGA e información sobre Juntas (asistencia, actas, otros)	X	
Composición del Directorio y su Reglamento	X	
Código de Ética	X	
Política de riesgos		X
Responsabilidad Social Empresarial (comunidad, medio ambiente, otros)	X	
Otros / Detalle		

Pregunta V.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una oficina de relación con inversionistas?	X		

En caso cuente con una oficina de relación con inversionistas, indique quién es la persona responsable.

Área encargada	Dirección de Mercado de Capitales y Planificación Financiera
----------------	--

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Anthony Hober Polin Matos	Gerente	Dirección de Finanzas y Control de Gestión

Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual

En caso existan salvedades en el informe por parte del auditor externo, ¿dichas salvedades han sido explicadas y/o justificadas a los accionistas?

Si ☐

No ☐

Principio 30: Información sobre estructura accionaria y acuerdos entre los accionistas

Pregunta V.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad revela la estructura de propiedad, considerando las distintas clases de acciones y, de ser el caso, la participación conjunta de un determinado grupo económico?	X		

Indique la composición de la estructura accionaria de la sociedad al cierre del ejercicio.

Tenencia acciones con derecho a voto	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación
Menor al 1%	79,951	1.061%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	1	98.939%
Total	79,952	100.00%

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:	0
--	---

Pregunta V.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad informa sobre los convenios o pactos entre accionistas?		X	No aplica

a. ¿La sociedad tiene registrados pactos vigentes entre accionistas?

Si ☐

No ☒

b. De haberse efectuado algún pacto o convenio entre los accionistas que haya sido informado a la sociedad durante el ejercicio, indique sobre qué materias trató cada uno de estos.

Elección de miembros de Directorio	
Ejercicio de derecho de voto en las asambleas	
Restricción de la libre transmisibilidad de las acciones	
Cambios de reglas internas o estatutarias de la sociedad	
Otros / Detalle	

Principio 31: Informe de gobierno corporativo

Pregunta V.5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad divulga los estándares adoptados en materia de gobierno corporativo en un informe anual, de cuyo contenido es responsable el Directorio, previo informe del Comité de Auditoría, del Comité de Gobierno Corporativo, o de un consultor externo, de ser el caso?	X		

a. La sociedad cuenta con mecanismos para la difusión interna y externa de las prácticas de gobierno corporativo.

Si ☒

No ☐

De ser afirmativa la respuesta anterior, especifique los mecanismos empleados.

La Sociedad cuenta con una sección específica de Gobierno Corporativo en su página web en la que publica información diversa de la empresa en tal materia. La Sociedad ha recibido en seis oportunidades el reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima por sus buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

SECCIÓN C: CONTENIDO DE DOCUMENTOS DE LA SOCIEDAD

Indique en cual(es) de los siguientes documento(s) de la Sociedad se encuentran regulados los siguientes temas:

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
1	Política para la redención o canje de acciones sin derecho a voto	1						X	
2	Método del registro de los derechos de propiedad accionaria y responsable del registro	2	X						
3	Procedimientos para la selección de asesor externo que emita opinión independiente sobre las propuestas del Directorio de operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas	3		X					
4	Procedimiento para recibir y atender las solicitudes de información y opinión de los accionistas	4		X					
5	Política de dividendos	5				X			
6	Políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción	6					X		
7	Convenio arbitral	7	X						
8	Política para la selección de los Directores de la sociedad	8		X		X			
9	Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad	8				X			
10	Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo	10	X	X					
11	Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a Juntas	10		X					

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
10	Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.	11	X	X					
13	Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA	11		X					
14	Mecanismos que permitan la participación no presencial de los accionistas	12					X		
15	Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas	12	X	X					
16	Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto	13	X	X					
17	Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una Junta	13	X	X					
18	Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.	13						X	
19	Procedimiento para realizar el seguimiento de los acuerdos de la JGA	14					X		
20	El número mínimo y máximo de Directores que conforman el Directorio de la sociedad	15	X						
21	Los deberes, derechos y funciones de los Directores de la sociedad	17	X	X					
22	Tipos de bonificaciones que recibe el directorio por cumplimiento de metas en la sociedad	17						X	
23	Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores	17		X					
24	Política de inducción para los nuevos Directores	17		X					
25	Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad	19		X					

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
26	Criterios para la evaluación del desempeño del Directorio y el de sus miembros	20						X	
27	Política de determinación, seguimiento y control de posibles conflictos de intereses	22		X					
28	Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas	23					X		
29	Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia	24	X	X					
30	Criterios para la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia	24					X		
31	Política para fijar y evaluar la remuneraciones de la Alta Gerencia	24		X					
32	Política de gestión integral de riesgos	25		X					
33	Responsabilidades del encargado de Auditoría Interna.	26		X					
34	Política para la designación del Auditor Externo, duración del contrato y criterios para la renovación.	27		X					
35	Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas	28		X					

(*) Incluye Reglamento de JGA, Reglamento de Directorio u otros emitidos por la sociedad.

(**) Indicar la denominación del documento, salvo se trate del Estatuto de la sociedad.

6.7. Anexo adicional a la sección IV de la memoria numeral (101800). “Reporte de Sostenibilidad Corporativa”

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Telefónica del Perú S.A.A.

Ejercicio:

2020

Página Web:

www.telefonica.com.pe

Denominación o razón social de la empresa revisora: (1)

Telefónica del Perú S.A.A.

RPJ

B70009

(1) Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

I. Medio ambiente y cambio climático

Política Ambiental
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)
Agua
Energía
Residuos Sólidos

Completo

SI
SI
SI
SI
SI

II. Social

Grupos de interés
Derechos Laborales
Derechos Humanos

SI
SI
SI

III. Información complementaria

Información Complementaria

SI

I. MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

Política Ambiental:

Pregunta A.1

¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?

Si

No

Explicación:

X

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión adoptado por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Política Ambiental Global del Grupo Telefónica del Perú	30/01/2019	2019

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dicha política ambiental o sistema de gestión ha sido aprobado por el Directorio?	X		
¿Dicha política ambiental o sistema de gestión contempla la gestión de riesgos, identificación y medición de los impactos ambientales de sus operaciones relacionadas con el cambio climático (*)?	X		
¿La sociedad cuenta con un informe de periodicidad anual en el que se evalúen los resultados de su política ambiental y que ha sido puesto de conocimiento del Directorio?	X		

(*) Se espera que la sociedad considere, en la gestión relacionada con el cambio climático, los aspectos "físicos" (inundaciones, deslizamientos, sequías, desertificación, etc.) y/o los aspectos de "transición" a una nueva economía baja en carbono (uso de nuevas tecnologías, descarbonización de portafolios de inversión, etc.).

Pregunta 2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad, durante el ejercicio, ha sido objeto de alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción que involucre la violación de las normas ambientales por parte de ella? (*)		X	Telefónica del Perú es consciente del rol que cumple como empresa de telecomunicaciones y busca maximizar la capacidad de la tecnología para afrontar los retos ambientales de la sociedad. La Política Ambiental brinda un marco para prevenir de manera efectiva el atentar contra normas ambientales.

(*) Se espera que la sociedad considere en este punto aquellas investigaciones, quejas de la comunidad, controversias públicas o medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otra sanción, que se vinculen con impactos de carácter material. De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 2, indique el tipo de investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre la violación de las normas ambientales a la que haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

b. Precise si la sociedad mantiene vigente alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre un incumplimiento de las normas ambientales iniciada en ejercicios anteriores; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI):

Pregunta 3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide sus emisiones de GEI (*)?	X		

(*) Gases de Efecto Invernadero (GEI): Gases integrantes de la atmósfera, de origen natural o humano que atrapan la energía del sol en la atmósfera, provocando que esta se caliente (Ley N° 30754, Ley Marco sobre Cambio Climático, o norma que la sustituya o modifique).

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, precise:

Denominación del documento	Información requerida
Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.	Con respecto a la huella de carbono, Telefónica del Perú cuenta con el ISO 14064, el cual ha sido certificado por AENOR Perú. Esta certificación se encuentra vigente y se renueva anualmente, siendo la última renovación el 21 de enero del 2021.
Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.	Además del ISO 14064 certificado por AENOR Perú, la empresa también mide su huella de carbono a través de la Plataforma Huella de Carbono del Ministerio del Ambiente del Perú (MINAM).

(*) A las emisiones totales de GEI generadas por una empresa se le denomina huella de carbono corporativa.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Emisiones Totales GEI (TM CO2e)		
	Alcance 1 (*)	Alcance 2 (**)	Alcance 3 (***)
2020	5,601	6,179	
2019	6,632	47,772	
2018	11,907	69,335	

(*) Alcance 1: Emisiones de GEI que son directamente generadas por la empresa. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc.

(*) Alcance 2: Emisiones de GEI generadas indirectamente por el uso de energía por parte de la empresa.

(*) Alcance 3: Todas las otras emisiones de GEI generadas indirectamente por la empresa. Por ejemplo: viajes aéreos, terrestres, consumo de papel, traslado de colaboradores, etc.

Pregunta 4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir las emisiones de GEI?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, indique la denominación del documento en el que se sustenten los objetivos o metas de reducción de emisiones de GEI por parte de la sociedad, fecha de aprobación de los objetivos o metas y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Política de Gestión Energética	01/06/2016	2016

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?	X		

Agua:

Pregunta 5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide su consumo de agua (en m3) en todas sus actividades?	X		

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 5, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Consumo Total de Agua (m3)
2020	145,370
2019	241,117
2018	269,226

Pregunta 6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide su huella hídrica (*)?	X		

(*) Huella Hídrica: indicador que define el volumen total de agua utilizado e impactos ocasionados por la producción de bienes y servicios. Considera el consumo de agua directo e indirecto en todo el proceso productivo, incluyendo sus diferentes etapas en la cadena de suministros ("Norma que Promueve la Medición y Reducción Voluntaria de la Huella Hídrica y el Valor Compartido en las Cuencas Hidrográficas" - Resolución Jefatural N° 023-2020-ANA, o norma que la sustituya o modifique).

Pregunta 7	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de agua?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, indique la denominación del documento en el que se evidencien los objetivos o metas de reducción de consumo de agua de la sociedad adoptados, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el que se viene aplicando
Política Ambiental Global del Grupo Telefónica del Perú	30/01/2019	2019

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?	X		

Pregunta 8	Si	No	Explicación:
¿La sociedad controla la calidad de sus efluentes (*)?		X	No aplica, la empresa no genera efluentes.
(*) Efluente: Descarga directa de aguas residuales al ambiente, cuya concentración de sustancias contaminantes debe contemplar los Límites Máximos Permisibles (LMP) normados por la legislación peruana. Se consideran aguas residuales a aquellas cuyas características han sido modificadas por actividades antropogénicas, requieren de tratamiento previo y pueden ser vertidas a un cuerpo natural de agua o ser reutilizadas. (Glosario de Términos para la Gestión Ambiental Peruana, Dirección General de Políticas, Normas e instrumentos de Gestión Ambiental, 2012, Ministerio de Ambiente – MINAM).			

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 8, indique la denominación del documento que evidencie el control de los efluentes:

Denominación del documento

Energía:

Pregunta 9	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide su consumo de energía (en kWh)?	X		

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 9, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Consumo Total de Energía (kWh)
2020	284,202,000
2019	264,452,000
2018	263,385,000

Pregunta 10	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, indique la denominación del documento en el que se evidencie los objetivos de reducción adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Política de Gestión Energética	01/06/2016	2016

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?	X		

Residuos Sólidos:

Pregunta 11	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)?	X		

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 11, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres ejercicios:

Ejercicio	Residuos sólidos peligrosos (TM) (*)	Residuos sólidos no peligrosos (TM) (**)	"Residuos sólidos totales" (TM)
2020	378.78	22.02	400.8
2019	337.93	156.01	493.94
2018	333.32	167.94	501.26

(*) Residuos sólidos peligrosos: Se consideran residuos sólidos peligrosos aquellos contemplados en el Anexo III del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

(**) Residuos sólidos no peligrosos: Se consideran residuos sólidos no peligrosos aquellos contemplados en el Anexo V del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

Pregunta 12	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para gestionar (reducir, reciclar o reutilizar) sus residuos sólidos?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, indique nombre del documento en el que evidencien los objetivos de gestión de residuos sólidos adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y año desde el cual se viene aplicando.

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Plan Anual de RAEE y Plan Anual de Residuos Sólidos	23/12/2020	2013

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dichos objetivos de reducción han sido aprobados por el Directorio?	X		

II. SOCIAL

Grupos de interés:

Pregunta 13	Si	No	Explicación:
¿La sociedad ha identificado los riesgos y oportunidades en relación con sus grupos de interés (como, por ejemplo, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros)?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique:

	Si	No	Explicación:
¿Cuenta con un plan de acción para administrar los riesgos y oportunidades con relación a sus grupos de interés?	X		
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su plan de acción y éste ha sido de conocimiento del Directorio?	X		
¿Reporta públicamente su plan de acción y avances con relación a sus grupos de interés?	X		

Documento	Órgano
1. Principios de Actuación 2. Política de Privacidad del 2015	Consejo de Administración de Telefónica

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique el nombre del documento que evidencia el plan de acción de la sociedad con relación a sus grupos de interés:

Denominación del documento
Plan de Negocio Responsable

Pregunta 14	Si	No	Explicación:
¿La sociedad durante el ejercicio ha tenido alguna controversia o conflicto material (*), con alguno de sus grupos de interés, incluyendo los conflictos sociales contenidos en el Reporte de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo (**) y el Reporte Willaqniki sobre conflictos sociales emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros (***)?	X		La información se encuentra detallada en la Memoria Anual Integrada 2020 en la sección Procesos Judiciales

(*) De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

(**) Un "conflicto social" debe ser entendido como "un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia." Fuente: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo del Perú. Reporte de Conflictos Sociales N° 186 (agosto-2019), Lima, 2019, p. 3.

(***) Se define al "conflicto social" como el "proceso dinámico en el que dos o más actores sociales perciben que sus intereses se contraponen generalmente por el ejercicio de un derecho fundamental o por el acceso a bienes y servicios, adoptando acciones que pueden constituir un riesgo o una amenaza a la gobernabilidad y/o al orden público. Como proceso social puede escalar hacia escenarios de violencia entre las partes involucradas, ameritando la intervención articulada del Estado, la sociedad civil y los sectores productivos. Los conflictos sociales se atienden cuando las demandas que lo generan se encuentran dentro de las políticas de Gobierno y sus lineamientos." Fuente: Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros. ABC de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo. Lima, 2018, p.3.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 14, indique la controversia o conflicto material con alguno de sus grupos de interés; el estado o situación de la misma y el año de inicio de dicha controversia o conflicto:

Controversia o conflicto	Estado o situación	Año de inicio

Pregunta 15	Si	No	Explicación:
¿La sociedad incluye aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios?	X		

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 15, indique la denominación del documento que evidencie la inclusión de aspectos ASG en los criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios:

Denominación del documento
Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro

Derechos Laborales:

Pregunta 16	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política laboral?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, precise:

Pregunta 15	Si	No	Explicación:
¿Dicha política laboral ha sido aprobada por el Directorio?	X		
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política laboral y éste ha sido de conocimiento del Directorio?	X		

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, indique si dicha política laboral incluye y/o promueve, según corresponda, los siguientes temas; así como precise la denominación del documento que evidencia su adopción, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

	Si	No	Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
a. Igualdad y no discriminación.	X		Política de Diversidad e Inclusión de Telefónica, Principios de Negocio Responsable	22/02/2017	2017
b. La diversidad.	X		Política de Diversidad e Inclusión de Telefónica	22/02/2017	2017
c. Prevención del hostigamiento sexual (*).	X		Procedimiento de prevención del Hostigamiento Sexual de Telefónica del Perú	12/06/2018	2018
d. Prevención de los delitos de acoso y acoso sexual (**).	X		Procedimiento de prevención del Hostigamiento Sexual de Telefónica del Perú	12/06/2018	2018
e. Libertad de afiliación y negociación colectiva.	X		Principios de Negocio Responsable	01/07/2016	2016
f. Erradicación del trabajo forzoso.	X		Principios de Negocio Responsable	24/02/2016	2016
g. Erradicación del trabajo infantil.	X		Principios de Negocio Responsable	24/02/2016	2016

(*) Tomar en consideración el alcance de la Ley N° 27942.

(**) Tomar en consideración el alcance de los artículos 151-A y 176-B del Código Penal, respectivamente.

c. Indique el número de hombres y mujeres dentro de la organización y el porcentaje que representan del total de colaboradores.

Colaboradores	Número	Porcentaje del total de colaboradores
Mujeres	1,427	0.66
Hombres	2,719	0.34
Total	4146	1.00

Pregunta 17	Si	No	Explicación:
¿La sociedad durante el ejercicio ha sido objeto de investigación o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil?		X	No se ha registrado.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 17, indique el tipo de investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, a la cual haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

b. Precise si la sociedad mantiene vigentes investigaciones, medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otras sanciones de ejercicios anteriores relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Pregunta 18	Si	No	Explicación:
¿La sociedad realiza una evaluación anual sobre su cumplimiento u observancia de las normas referidas a Salud y Seguridad en el Trabajo?	X		

Pregunta 19	Si	No	Explicación:
“¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?”	X		

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 19, indique la siguiente información correspondiente a accidentes laborales (*) de empleados directos (**) y contratados (***) de la sociedad en los últimos tres (3) ejercicios:

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio	2020	2019	2018
Nº de Empleados Directos	4165	4522	5660
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio	10,642,716	8,993,000	11,018,380
Nº de Accidentes Leves (Empleados Directos)	0	0	0
Nº de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)	1	6	3
Nº de Accidentes Mortales (Empleados Directos)	0	0	0

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio	2020	2019	2018
Nº de Empleados Directos	21051	26246	28876
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio			
Nº de Accidentes Leves (Empleados Directos)			
Nº de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)	4	3	2
Nº de Accidentes Mortales (Empleados Directos)	2	0	0

“(*) Accidente Leve: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.
 Accidente Incapacitante: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento.
 Accidente Mortal: Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador.
 Fuente: Glosario de Términos del Reglamento de la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N° 005-2012-TR o norma que la sustituya o modifique.”
 (**) Se considera empleados directos a todos aquellos que se encuentran directamente vinculados a la empresa a través de cualquier modalidad contractual.
 (***) Se considera empleados contratados a todos aquellos que realizan actividades tercerizadas.

Pregunta 20	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mide su clima laboral?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 20, indique:

	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para mejorar su clima laboral?	X		

b. En caso de que haya indicado contar con objetivos o metas para mejorar su clima laboral, indique la denominación del documento en el que se evidencien dichos objetivos, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
E- NPS	01/02/2018	2018

Pregunta 21	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política de gestión de talento para sus colaboradores?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, indique la denominación del documento que sustente la política de gestión de talento para sus colaboradores:

Denominación del documento
Programa de Gestión del Talento Movistar

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, precise:

	Si	No	Explicación:
¿Dicha política de gestión de talento ha sido aprobada por el Directorio?	X		

Pregunta 22	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene procedimientos para identificar y sancionar el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral? (*)	X		

(*) Tomar en consideración el alcance que le da la Ley N° 27942 al hostigamiento sexual y el Decreto Supremo N° 003-97-TR a la hostilidad laboral o norma que la sustituye o modifique.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 22, indique la denominación del documento de la sociedad que sustente los procedimientos para prevenir el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral:

Denominación del documento
Procedimiento y prevención del Hostigamiento Sexual de Telefónica del Perú

Derechos Humanos:

Pregunta 23	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política o sistema de gestión interno y externo que incluya un canal de quejas/denuncias para hacer frente a los impactos en los derechos humanos?	X		
¿La sociedad registra y responde, en un plazo determinado, los resultados de las investigaciones derivadas de las quejas/denuncias a que se refiere la pregunta precedente?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión interno y externo adoptado por la sociedad, fecha de emisión y el año desde el que se viene implementando:

Denominación del documento	Fecha de emisión	Año de implementación
Política Global de Derechos Humanos Telefónica	29/05/2019	2019

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique:

	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política o sistema de gestión interno y externo para remediar los impactos en los derechos humanos?	X		
¿La sociedad cuenta con un plan de capacitación en temas de derechos humanos que comprenda a toda la organización?	X		

III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Pregunta 24	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una certificación internacional en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 24, indique la certificación con que la sociedad cuenta e indique el enlace web donde ello se pueda validar.

Certificación internacional	Enlace web
Contamos con la certificación internacional ISO14001 que certifica la sostenibilidad ambiental en la compañía.	https://1drv.ms/f/s!AmPBbT7wqs1tkNEMpmMCtsFEeGeTzA

Pregunta 25	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reporte de Sostenibilidad Corporativa distinto al presente reporte?		X	La presente Memoria Anual integra un reporte de sostenibilidad con información de indicadores e iniciativas de sostenibilidad ejecutadas por la empresa.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 25, indique la denominación del mismo y el enlace web a través del cual se pueda acceder al último reporte disponible:

Certificación internacional	Enlace web

6.8. Fuentes de Información

Oficina principal

Telefónica del Perú S.A.A.

Dirección: Jirón Domingo Martínez Luján N° 1130,
Surquillo, Lima, Perú
Teléfono: (01) 210-5227
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.

Teléfono: (01) 210-5227
Responsables: Sra. Milagros Montenegro–milagros.
montenegro@telefonica.com
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Bolsa de Valores de Lima

Dirección: Pasaje Acuña 106, Lima 1, Perú
Teléfono: (511) 619-3333
Fax: (511) 619-3359
Homepage: <http://www.bvl.com.pe>

Cavali ICLV

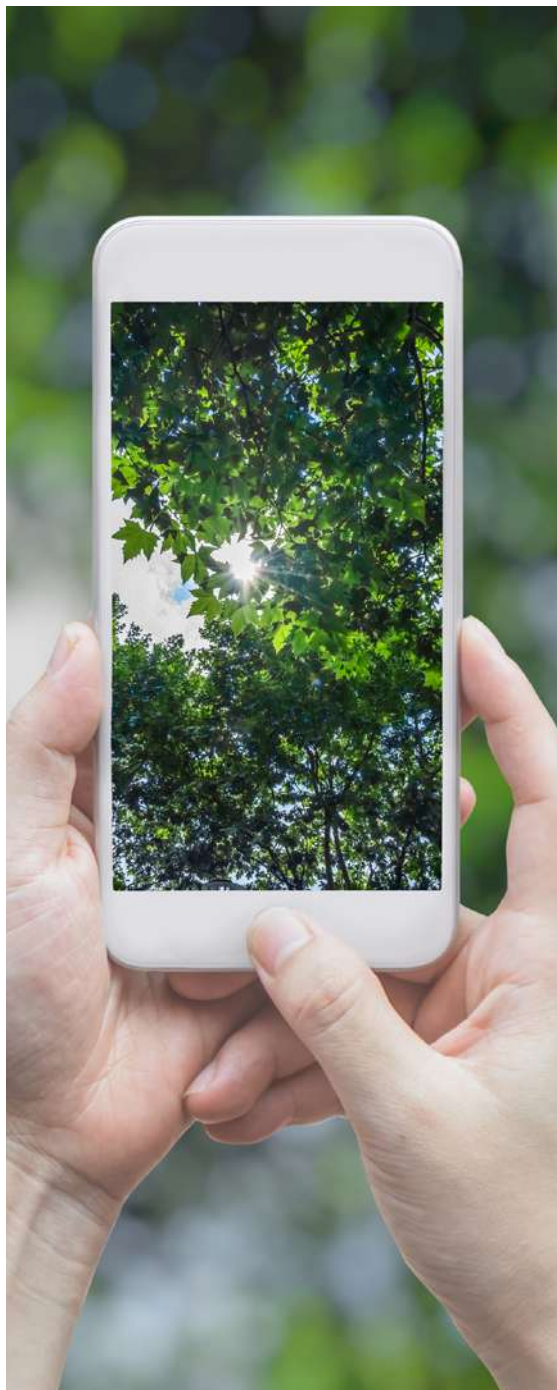
Dirección: Pasaje Acuña 191, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 311-2200
Fax: (511) 311-2214
Homepage: <http://www.cavali.com.pe>

Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)

Dirección: Av. Santa Cruz 315, Lima 18-Perú
Teléfono: (511) 610 6300
Homepage: <http://www.smv.gob.pe>

Productos y servicios

Homepage: <http://www.movistar.com.pe/>



Telefonica
