

*Telefónica*

MEMORIA  
INTEGRADA 2019



25 años  
junto a los  
peruanos

---

## 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 2019. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



Alex Nolte Alva

Lima, 18 de febrero de 2020

# Índice



<b>Declaración de Responsabilidad</b>	<b>3</b>
<b>Carta del Presidente Ejecutivo</b>	<b>6</b>
<b>25 años junto a los peruanos</b>	<b>10</b>

<b>1</b>	<b>Telefónica, transformación hacia el futuro</b>	<b>11</b>
----------	---	-----------

- 1.1. Variables significativas 2019
  - 1.2. Estrategia y modelo de negocio
  - 1.3. Transformación para el futuro
- HITOS 2019: La revolución de brindar Internet para Todos

<b>2</b>	<b>Cada día más responsables</b>	<b>35</b>
----------	----------------------------------	-----------

2.1. Nuestro enfoque de negocio responsable	36
2.2. Integridad y cumplimiento	39
2.3. Un entorno digital seguro para nuestros clientes	43
2.4. Gestión Ambiental	46
2.5. Nuestro equipo marca la diferencia	51
2.6. Cadena de suministro	64
2.7. Impulso al emprendimiento e innovación	67
2.8. Fundación Telefónica	70
HITOS DEL AÑO: La diversidad nos impulsa a seguir transformándonos	74



**3** **Evolución de nuestros negocios** 79

3.1. Entorno Económico	80
3.2. Entorno Competitivo	81
3.3. Entorno Regulatorio	82
3.4. Evolución de los negocios	88
3.5. Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera	90

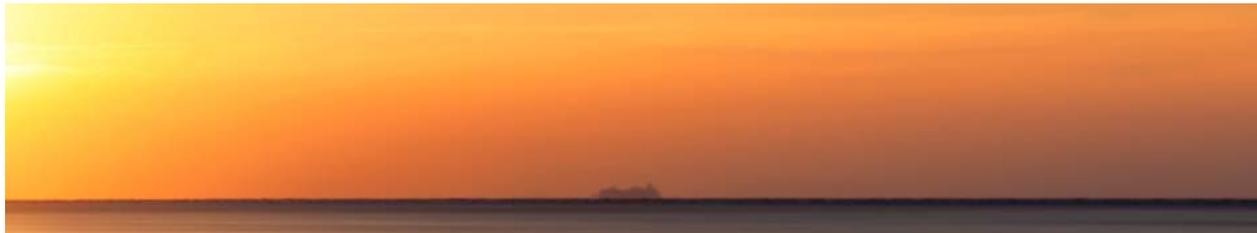
**6** **Indice de contenidos GRI ESTÁNDAR** 131

**7** **Anexos** 137

7.1 Cumplimiento de los Principios del Pacto Global	138
7.2 Sobre este reporte	140
7.3 Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A	141
7.4 Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas – Ejercicio 2019	144
7.5 Anexo adicional a la sección IV de la memoria numeral (101800). "Reporte de Sostenibilidad Corporativa"	174
7.6 Materialidad	177
7.7 Fuentes de Información	179

**4** **Información corporativa** 93

**5** **Información corporativa** 93



# Carta del Presidente Ejecutivo

**Pedro Cortez Rojas**



Queridos amigos y amigas,

En el año 2019 Telefónica del Perú cumplió 25 años junto a los peruanos, con la visión conectar a todos los peruanos para generar ilusión y más oportunidades. Hace un cuarto de siglo nuestro país atravesaba una de sus épocas más duras con los estragos del terrorismo y una economía que empezaba a reflotar y a desmarcarse de los indicadores en negativo. Un 28 de febrero de 1994 se inició la apuesta de largo plazo de Telefónica en el Perú y desde entonces ha sido un vértigo histórico de llevar tecnología e innovación, transformación y cultura a todos los peruanos, reinventándonos cada día y siendo un aliado del desarrollo de nuestro país a través de la conectividad. En ese sentido, hoy reafirmamos nuestro compromiso de impulsar una verdadera inclusión social a través de la tecnología y conectividad en medio de un sector altamente competitivo, con clientes que necesitan cada vez mayor velocidad, cobertura y contenidos.

A través de esta Memoria Anual 2019 les presentamos un balance que resume nuestra gestión comercial y financiera, integrando aspectos relacionados con nuestra gestión sostenible y nuestro compromiso con el desarrollo del país a través de diferentes acciones en el marco del Plan de Negocio Responsable. Nuestro gran objetivo es crear una relación de confianza con todos nuestros grupos de interés, comenzando por los clientes y su experiencia con nuestros servicios. Esa confianza, que debemos construir también con nuestros inversores y el conjunto de la sociedad, se alcanza además con una gestión guiada por el respeto

de los valores y la creación de valor compartido para la sociedad, siempre siendo respetuosos con el medio ambiente.

Es importante resaltar que las decisiones corporativas anunciadas a fines de 2019, de agrupar todas las operaciones de Telefónica Hispanoamérica en una única entidad autónoma para maximizar el valor de la compañía en la región, están en línea con el plan estratégico local para recuperar la rentabilidad y sostenibilidad de la operación en el país. Movistar continuará operando en el país ofreciendo todos nuestros servicios como ya lo veníamos haciendo.

## Conectar a los no conectados

Si bien en el país hay más celulares que ciudadanos, todavía existen más de 6 millones de peruanos viven sin acceso a internet, especialmente en áreas rurales. Por ello, este 2019 iniciamos un viaje en conjunto con otros aliados -de la talla mundial de Facebook, Corporación Andina de Fomento (CAF) y BID Invest- interesados en llevar la conectividad a las zonas más alejadas del Perú, porque sabemos que el acceso a internet cambia la vida de las personas y que trabajando en equipo lograríamos superar lo que cada uno por su lado no había podido lograr por diversas complejidades técnicas y geográficas.

Así surgió 'Internet para Todos' (IPT), una empresa que hacia el 2021, año de nuestro bicentenario, busca conectar a 30 mil comunidades rurales donde cerca de 6 millones de peruanos no tienen un adecuado acceso a internet móvil. IPT se constituyó en junio del 2019



como un Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR), que a través de un modelo mayorista ofrece acceso a todos los operadores móviles que deseen utilizar su infraestructura de telecomunicaciones para proporcionar servicios de comunicación en zonas rurales de la costa, sierra y selva. A la fecha IPT ya ha conectado a más de 1.3 millones de peruanos y el propósito es que los desafíos resueltos en esta experiencia sean replicables en otros países de la región.

Internet para Todos no sólo impacta en la sociedad, sino que constituye una oportunidad de crecimiento económico para Telefónica pues abre la posibilidad para nuevos modelos de negocio a través de la compartición de infraestructura y con un modelo de innovación abierta en geografías que no se habían explorado hasta la fecha.

## Nuestros Resultados 2019

En 2019, los ingresos operativos ascendieron a 7,877 millones de soles, liderados por el negocio fijo, en especial por los servicios mayoristas y de datos. Además, el flujo de caja libre de la compañía, pese a estar en terreno negativo, aumentó en el 2019 en más de 360 millones de soles gracias a los esfuerzos de la compañía por hacer más eficiente sus operaciones y estructura.

En 2019 la compañía alcanzó su punto de inflexión. Desde 2018, entramos en un proceso de transformación para ser una empresa más ágil, eficiente y digital, a través de un modelo convergente

disruptivo con foco en el cliente para incrementar la rentabilidad y sostenibilidad en el largo plazo. Nuestra transformación también ha implicado un continuo proceso de eficiencias enfocándonos en lo que genera valor. Por ello continuamos apostando por la monetización de activos, la reestructuración de la compañía y la compartición de infraestructura, entre otros.

Esta transformación organizacional y mejora de la productividad implicó una reducción de casi 20% del tamaño de nuestra planilla pero siempre respetando y reconociendo la trayectoria de nuestros trabajadores.

Durante el año, Telefónica continuó invirtiendo en el país con un desembolso de 1,394 millones de soles destinados principalmente a expandir y mejorar la infraestructura de redes fijas y móviles a nivel nacional.

## Mejora de la Experiencia Cliente

La compañía busca mejorar la experiencia y atención de sus clientes, poniéndolos al centro de sus decisiones, con productos y servicios que satisfagan sus necesidades y un funcionamiento y atención adecuados. Aspiramos a que el 95% de nuestros contactos sean a través de canales digitales, y además hemos realizado cambios para mejorar la atención en las tiendas, contact centers y en las visitas técnicas a las casas de los clientes. Esto ha permitido que Movistar sea la única empresa del sector con un aumento del NPS (Net Promoter Score) en todos los segmentos en donde la empresa tiene presencia.

A inicios del 2019 se lanzó 'Movistar Total', la primera y única oferta convergente del país que une los servicios fijos y móviles, que al cierre de año contó con 210 mil hogares. Como consecuencia de las iniciativas convergentes y la expansión de la cobertura de fibra óptica -y en medio de una agresiva actividad comercial en todo el mercado a lo largo del 2019- Movistar mantuvo el liderazgo con una participación de 70.2% en Banda Ancha, 63.7% en TV pagada y 35.3% en Telefonía Móvil.

Actualmente, en el negocio fijo Telefónica cuenta con 4.2 millones de hogares pasados en redes de alta velocidad (Ultra Broad Band) de los cuales 1 millón corresponde a tecnología de Fibra Óptica hasta el hogar (FTTH, por sus siglas en inglés) siendo la empresa que más invierte en redes de fibra óptica en el Perú. De igual manera, la empresa ha invertido en infraestructura para mejorar la capacidad de la red 4G, con 421 nuevos sitios desplegados en todo el país.

Por el lado del segmento corporativo (B2B), los ingresos crecieron 1.6% al cierre del 2019, con un especial aporte de los servicios digitales que crecieron en 30% en línea con el enfoque de oferta convergente de soluciones digitales. Cabe destacar que los sectores corporativos donde mayor foco puso la compañía en el 2019 fueron turismo y minería; en este último logramos el 95% de participación de mercado en empresas de la gran minería y un crecimiento interanual del 52% en ingresos.

Un hito particular fue el liderazgo de Telefónica en el despliegue de la infraestructura tecnológica que garantizó la conectividad de todas las sedes de los Juegos Lima2019, con más de 6 mil puntos de red fija y 2 mil accesos inalámbricos de Internet, que permitieron procesar en tiempo real la información de la competencia y asegurar la operatividad de los centros de prensa y almacenamiento de imágenes. Gracias a este despliegue más de 8,000 deportistas tuvieron acceso a internet sin restricción en todas las sedes de competencia y de entrenamiento, así como en la villa de atletas.

## Somos un Negocio Responsable y Transparente

Nuestras acciones están guiadas por un Plan de Negocio Responsable que nos exige lograr la sostenibilidad a largo plazo atendiendo las expectativas de los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Para poder dar respuesta a estas expectativas, los objetivos de sostenibilidad económica, social y medioambiental deben ir de la mano de nuestros objetivos de negocio. Así, nuestro plan estratégico busca el crecimiento en relevancia, ingresos y retornos, siempre de un modo responsable y sostenible, es decir, en beneficio de todos nuestros stakeholders, aportando cada día más valor a las personas y a la sociedad en general. Todo ello con la motivación de nuestro equipo como principal pilar.

En 2019 reforzamos nuestro compromiso con el impulso al emprendimiento rural a través del premio ConectaRSE para Crecer, que desde hace 9 años reconoce a emprendedores rurales que usan la tecnología para generar desarrollo en sus localidades. En los 9 años recorridos se han identificado más de 1,000 emprendimientos y premiado a más de 70.

Hemos trabajado con convicción para lograr una empresa más diversa y contribuir con el cierre de brechas de género en las posiciones de liderazgo de nuestra compañía. Acercamos a las niñas a la tecnología a través de nuestro Programa Girls Inspire Tech, y queremos contribuir con el cierre de brechas socioeconómicas a través de la capacitación y empoderamiento de mujeres en zonas rurales a través de la tecnología.

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, a partir de este año la remuneración

variable de todo nuestro equipo toma en cuenta factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la igualdad de género y el cambio climático.

## Fundación Telefónica y la educación digital del Perú

Telefónica del Perú reconoce el poder transformador de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y canaliza su apuesta por el desarrollo del país a través de la Fundación Telefónica cuyos proyectos se ejecutan en tres líneas de acción: educación, cultura digital y voluntariado.

En 2019, la Fundación Telefónica en alianza con Fundación Bancaria La Caixa desarrollaron el programa "Educación Digital", que busca mejorar las oportunidades de escolares en entornos vulnerables a través de proyectos de transformación de la enseñanza y aprendizaje basadas en una educación digital innovadora y de calidad.

Como resultado se ha beneficiado a casi 1 millón de alumnos y más de 41 mil docentes de 20 regiones del Perú.

Quiero agradecer a nuestros más de 17 millones de clientes, a nuestros accionistas, proveedores y colaboradores por confiar en nosotros y crecer juntos durante todos estos años.

He tratado de resumir los hechos más importantes ocurridos en el desempeño de Telefónica durante el 2019 y quisiera transmitirles mi ilusión y compromiso para seguir generando desarrollo en el país durante los próximos 25 años.



Pedro Cortez Rojas  
**Presidente Ejecutivo de Telefónica del Perú**

# 25 años junto a los peruanos

Telefónica cumple 25 años en nuestro país con el compromiso de impulsar una verdadera **inclusión social** a través de la tecnología y la conectividad. Hoy su gran reto es que cada rincón del Perú disfrute del abanico de posibilidades que ofrece el **mundo digital**.

## LAS CIFRAS

Telefónica busca acercarse y comunicarse a todos los peruanos desde 1994. Hoy, gracias a esto, el país vive una verdadera revolución digital.

+ DE **20 millones** de cliente tiene Telefónica en el país.

+ DE **32.000 kilómetros de fibra óptica** correspondientes a la red de transporte y red de acceso a nivel nacional.

+ DE **5/30.000 millones invertidos** en el despliegue de infraestructura.

+ DE **5/9.300 millones pagados en IR** desde 1994 hasta la fecha.

+ DE **5.600 colaboradores directos** y más de 27.000 indirectos. 35% de mujeres trabajando en la compañía.

## MIRADA SOCIAL 360°



## "INTERNET PARA TODOS"



Telefónica Facebook, el BID Invest y la CAF lanzaron en junio de este año "Internet para Todos" (IPT), empresa que busca lograr una profunda transformación digital en Latinoamérica.



En el Perú, el objetivo es extender la red 4G en 30.000 localidades rurales y de alta complejidad geográfica para que 6 millones de personas puedan acceder a Internet al 2021.



"Internet para Todos" (IPT) permitirá expandir la conectividad para llevar igualdad de oportunidades y potenciar el desarrollo de miles de localidades en el país.



Telefónica no deja de lado el impulso a la educación, el emprendimiento, la formación de valores, la cultura y la protección del medio ambiente.



Conecta (SE) Premio que reconoce y aporta al desarrollo de las mejores prácticas en uso de las TIC en zonas rurales. Desde el 2011 se han identificado 910 emprendimientos rurales y premiado a 65 iniciativas.

### Sinfonía Digital

Apoyamos Sinfonía Digital, proyecto impulsado por la Fundación Telefónica y Sinfonía por el Perú, organización que dirige el reconocido tenor Juan Diego Flórez.



Wayra ha acelerado más de 50 emprendimientos digitales, destinando más de 4,5 millones de dólares para estas iniciativas.



EL FUTURO SE ESCRIBE HOY



Al 2021 se aumentará en 47% la cantidad de antenas 4G instaladas en todo el país, para mejorar la velocidad de navegación de los peruanos



Más de 5 millones de hogares contarán con Ultra Banda Ancha al 2021. Esto representa un potencial de 20 millones de personas con acceso a tecnologías de internet de alta velocidad



Movistar Perú será la primera empresa de Sudamérica en gestionar la atención telefónica al cliente con Inteligencia artificial



4 mil millones de soles invertirá Telefónica como parte de su apuesta por la transformación digital del país de cara al bicentenario.

## 25 AÑOS CRECIENDO JUNTOS

Desde hace un cuarto de siglo, Telefónica tiene un compromiso para lograr que todos los peruanos estén conectados.

> **1994.** En enero se dicta la ley de desmonopolización y en febrero el Grupo Telefónica gana la licitación de CPT y Entel. Inicio de operaciones el 27 de junio de 1994.

> **1995.** Se alcanza más de un millón de clientes en telefonía fija.

> **1999.** Más de 300 mil clientes disfrutan la programación que ofrece Cable Mágico (TV por cable).

> **2000.** Llega e internet de banda ancha: ADSL Speedy.

> **2007.** Ese año se logra que más de 9 millones de peruanos cuenten con una línea móvil de Movistar.

> **2008.** Se pone en marcha el servicio de atención de llamadas, en quechua y aymara, y se instala menús en ambos idiomas en equipos móviles.

> **2009.** Internet en localidades aisladas: comunicación para 3.852 localidades rurales, lo que beneficia a 1,7 millones de peruanos, TV digital, 3G y banda ancha móvil.

> **2011.** Llegada de la Fibra Óptica de los Andes (FOA) a ciudades como Cusco, Huancavelica, Abancay, Huánuco, Tingo María, entre otras. Benefició a más de 2 millones de peruanos.

> Primera convocatoria de Wayra Perú, que recibe más de 1.200 proyectos.

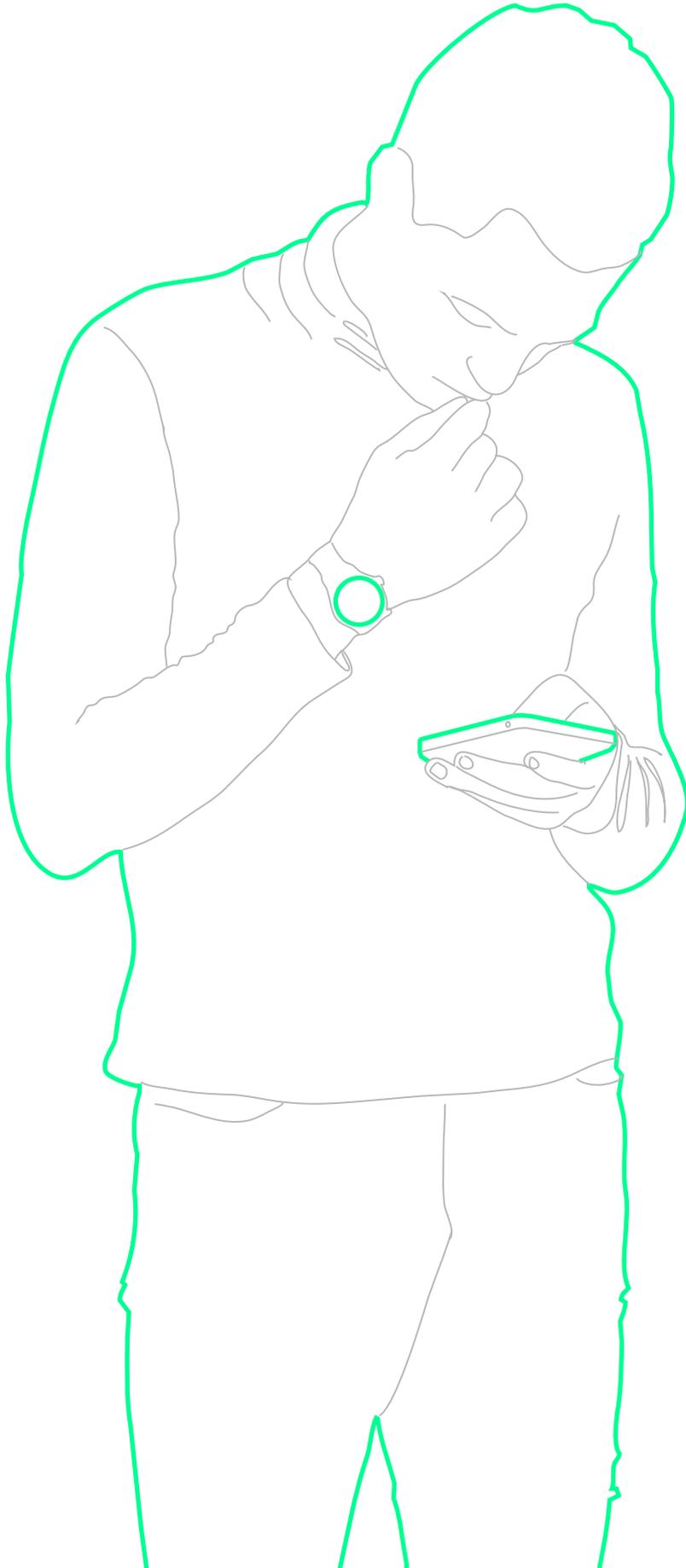
> **2014.** Ese año el internet de banda ancha beneficia a más de 500.000 personas en Iquitos.

> **2015.** Se alcanza el hito de que más de un millón de clientes disfruten de la red Movistar 4G LTE.

> **2018.** Se cumple el objetivo de que más de 300 mil hogares, de 30 ciudades a nivel nacional se beneficien con despliegue de FTTH.

> **2019.** Más de medio millón de pobladores de Iquitos beneficiados con velocidades hasta 15 veces más rápidas gracias al refuerzo del servicio móvil.

> Inicio de operaciones de "Internet para Todos", empresa desarrollada por Telefónica, Facebook, BID Invest y la CAF para conectar a más de 6 millones de peruanos sin acceso adecuado a internet en todo el país.



# Telefónica, transformación mirando el futuro



# TELEFÓNICA, transformación mirando el futuro

- » 1.1. Variables significativas 2019
- » 1.2. Estrategia y modelo de negocio
- » 1.3. Transformación para el futuro
- » HITOS 2019: La revolución de brindar Internet para Todos

# 1.1. Variables significativas 2019

## Ingresos operativos

El año se ha presentado poco auspicioso para la economía peruana, que culminó el período con un PBI de 2.3%, lejos del 4% esperado. Asimismo, a nivel del sector telecomunicaciones, continuó la reducción de tarifas impulsado por la intensa competencia entre empresas. Estos, entre otros factores, motivaron a que Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, Telefónica del Perú) presente menores ingresos respecto del 2018.

### INGRESOS (EN MILLONES DE SOLES)



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2019

## Distribución de ingresos

A partir del presente año, los ingresos de la empresa se clasifican en Ingresos Fijos (IF) e Ingresos Móviles (IM). Los mayores ingresos de Telefónica del Perú provienen de telefonía fija (52.3%), impulsado por los servicios de Voz, Banda Ancha y TV. Respecto de los ingresos provenientes del negocio de telefonía móvil (47.7%), los servicios de postpago y terminales son las principales palancas de crecimiento.



- 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 del 2019 ascendió a S/ 15,412 millones, frente a un total de pasivos de S/ 10,660 millones. Asimismo, el patrimonio alcanzó la cifra de S/ 4,751 millones.

Resalta la variación en el patrimonio, respecto del periodo anterior, explicada principalmente por los resultados obtenidos en el 2019, en donde se incluye cerca de S/ 580 Millones por impacto de contingencias fiscales.

### Balance General

	2018	2019	Var %
Total activos (S/ millones)	13,793	15,412	11.74%
Total pasivos (S/ millones)	7,897	10,661	35.01%
Patrimonio (S/ millones)	5,897	4,751	-19.43%
Número de acciones	3,344	3,344	0.00%

Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2019

## Inversiones

En el 2019 hemos invertido un total de S/1,129<sup>1</sup> MM. Hemos invertido en despliegue de redes UBB fija, principalmente tecnología FTTH, alcanzando +800 mil hogares pasados con ésta tecnología. También hemos invertido en infraestructura para mejorar la capacidad de nuestra red 4G, desplegando un total de 206 (421 acumulado) sitios en todo el país y enfocados en la digitalización y automatización de nuestras operaciones. Estos esfuerzos se desarrollan con el objetivo de garantizar la continuidad del negocio.



### Distribución de inversiones (En millones de soles)

	2018	2019
Actualización 2G + 3G	14	6
Expansión 4G LTE	267	269
Licencia 4G LTE	0	0
Datos e Internet	514	470
Red de telefonía local	115	94
Sistemas y desarrollos	105	87
Otros	330	203

### VOLUMEN DE INVERSIONES (EN MILLONES DE SOLES)



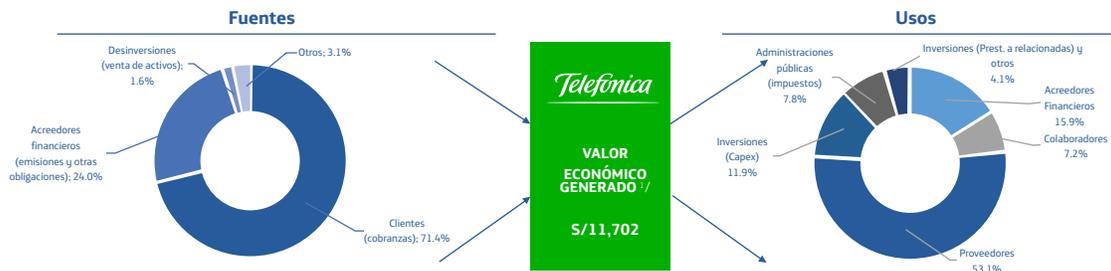
Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2019

## Motor de progreso

### Flujo de caja

En el 2019, Telefónica del Perú continuó con su misión de generar valor a los grupos de interés con los que se relaciona, apostando por productos y servicios que favorecen la reducción de brechas sociales y económicas en todo el país.

Los cobros del año ascendieron a S/ 11,702 millones, de los cuales el 71.4% provino de los clientes. De esta cantidad, S/ 7,609 millones se destinaron al pago de proveedores, de los cuales S/ 1,394 millones fueron a inversiones - CAPEX. Además, se destinaron S/ 1,865 millones a acreedores financieros, S/ 913 millones a contribuciones al Estado y S/ 838 millones al pago de salarios y beneficios sociales.



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2019 – Estado de Flujos de Efectivo

1 Devengo de inversiones 2019 incluyendo Transferencia de planta

# 1.2. Estrategia y modelo de negocio

En el 2019 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 digital para nuestros clientes y sociedad en un mundo lleno de posibilidades; 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.

*En Telefónica pensamos que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés.*

Y es aquí donde entra la nueva estrategia de Telefónica, 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.

En Telefónica 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.

### #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.

### #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**.

### #RESPONSIBILITY

#### Creer 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.



# 1.3. Transformación para el futuro

En Telefónica del Perú creemos que para asegurar el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo y la transformación digital del país es necesario recuperar la rentabilidad del sector, que en los últimos dos años se ha caracterizado por una intensidad competitiva que, junto con el deterioro de la economía, ha visto afectado su crecimiento.

Frente a este escenario, estamos generando un cambio estructural con el objetivo de recuperar el crecimiento sostenido. Este cambio se basa en tres palancas clave: mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la oferta convergente, y acelerar la transformación y el plan de eficiencias de la compañía.

### Tres palancas que guían la recuperación financiera de la compañía

#### Experiencia Cliente

- » 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

#### Oferta Convergente

- » 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 una sola oferta
- » Transformación digital de las empresas en B2B

#### Transformación y Eficiencias

- » Revisión de modelos operativos para generar una profunda transformación digital,
- » Simplificación, digitalización y robotización

A partir de la implementación de esta estrategia buscamos mejorar en 5 puntos nuestro margen OIBDA en los próximos 3 años.



# Experiencia Cliente

Los clientes son el centro de nuestras operaciones y decisiones. Nuestro objetivo está centrado en recuperar su confianza, brindando la mejor conectividad y experiencia. Nuestro compromiso es convertirnos en la empresa de servicios con la mejor experiencia del cliente.

Durante 2019 hemos puesto énfasis en la creación de nuevos productos y servicios, en la implementación de

metodologías de testeo con visión de cliente antes de la producción y en el control de indicadores clave, como el Índice de Satisfacción Transaccional (IST) o el Net Promoter Score (NPS).

Todos nuestros servicios se ofrecen a través de la marca comercial **Movistar**.

## Accesos de Telefónica del Perú 2019

	Líneas móviles <sup>2</sup>	TV paga <sup>3</sup>	Líneas fijas <sup>3</sup>	Accesos banda ancha	Total
<b>2018<sup>1</sup></b>	Prepago: 8,743,964	1,528,146	2,413,361	1,933,858	<b>19,540,138</b>
	Postpago: 4,920,809				
<b>2019<sup>4</sup></b>	Prepago: 6,969,595	1,504,965	2,120,143	1,946,478	<b>17,468,970</b>
	Postpago: 4,927,789				

1 Cuenta de datos según lineamientos de Telefónica SA. Telefónica del Perú S.A.A reporta a OSIPTEL bajo parámetros distintos de los corporativos, por lo que podrían encontrarse diferencias entre la data de este informe y la reportada ante el OSIPTEL.

2 Planta en servicio, retirando a los clientes que por un periodo de tres meses no han generado tráfico entrante o saliente con sus líneas. Para reporte ante el OSIPTEL el periodo debe cubrir los últimos siete meses.

3 Planta en servicio, incluyendo a los clientes en corte o suspensión, los mismos que se retiran de la planta solo cuando se les liquida como bajas. Para reporte ante el OSIPTEL no se debe incluir los clientes en corte o suspensión.

4 Información reportada por Telefónica del Perú S.A.A. a Telefónica S.A. a diciembre 2019

Durante el 2019, la intensidad competitiva del sector se mantuvo tanto en el negocio móvil como fijo. En el mundo móvil, el segmento postpago estuvo enfocado en la captura y blindaje de clientes de medio y alto valor a partir de la reducción de los cargos fijos de los planes ilimitados y el lanzamiento

de promociones de dos líneas ilimitadas por menos de S/100. Por otro lado, en el segmento prepago, la intensidad se mantuvo desde el lado de oferta de recargas y bonos. Además, hubo mayor cantidad de promociones y alternativas de financiamiento de terminales móviles.



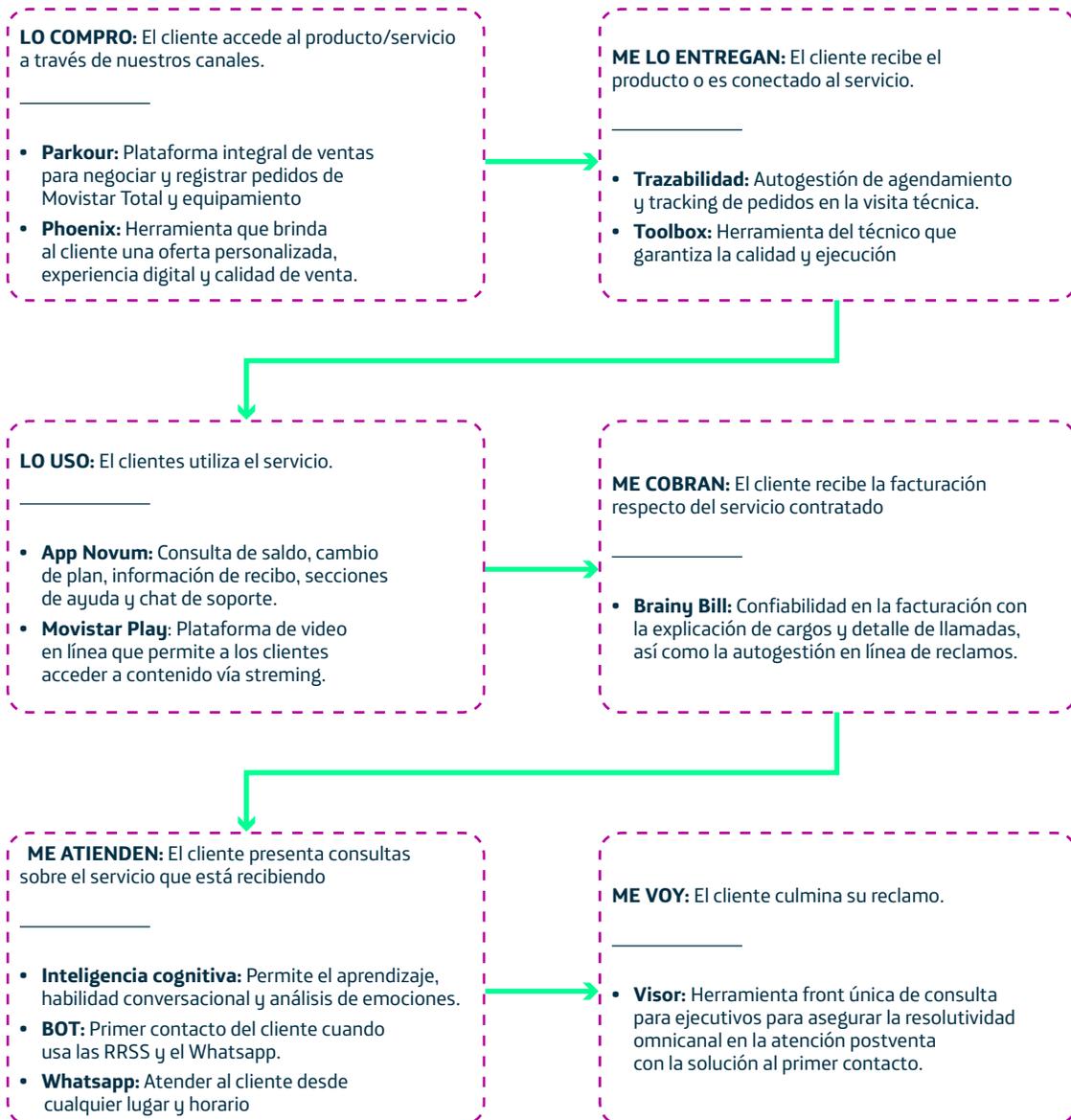
## Mejorando la experiencia del cliente

Este año, nuestro principal proyecto para la mejora de experiencia cliente fue la revisión de los puntos de contacto con el mismo, a través de la mejora de su journey. Nos hemos comprometido en conocerlo más y mejor, ser cercanos y ágiles, tanto en la comercialización de nuestros servicios como en la provisión y en la atención continua de sus preocupaciones.

A través del proyecto **"Todos a Campo"** los líderes de la empresa se acercaron de forma presencial a

los puntos de venta y atención al cliente. Además, buscamos mejorar los casos de insatisfacción del cliente a través del **programa "Voz del Cliente"**, con el objetivo de encontrar las causas raíces de sus molestias.

Nos concentramos en seis momentos de interacción de nuestros clientes para integrar nuevas soluciones para cada momento, que fortalezcan su experiencia positiva.



## Indicadores de Experiencia Cliente

A partir de este año medimos la satisfacción de nuestros clientes con el indicador **Net Promoter Score (NPS)**. Como compañía, logramos una nota de 8.5%, lo cual representa una mejora de 6.7 puntos con respecto al año anterior. Las actividades que contribuyeron a alcanzar este puntaje fueron, principalmente, la mejora en nuestros canales de atención y las capacitaciones implementadas a nuestros socios comerciales.

Además, destacamos que el cumplimiento de promesa de instalación se ha cumplido a un 93%, lo cual implica un crecimiento de 14 puntos con respecto al 2018. Por otro lado, cerramos el año con una mejora del 0.4% en el volumen de averías de nuestros equipos o servicios y un 53% de averías totales atendidas en las 24 horas seguidas del reclamo durante el año.

Además, se redujo nuestro indicador de "llamadas reiteradas a 7 días", que implica que el cliente tuvo que volver a contactar por no atención, cerrando el año con 18% de llamadas reiteradas para servicio móvil y 14% para fijo.

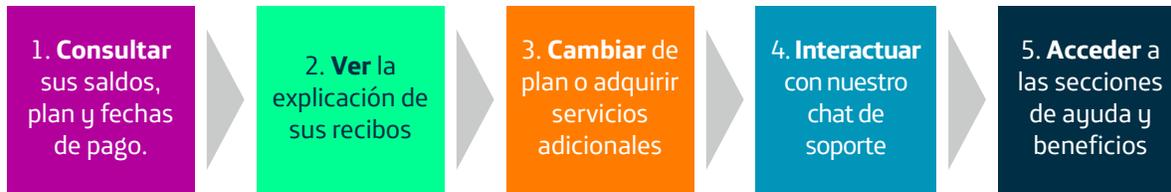
## Canales de Atención

### Canales de autogestión

Durante el 2019, **70% de nuestros contactos** se dieron a través de canales de autogestión. Este número ha crecido de manera importante en los últimos años; seguir impulsando estos canales es parte de nuestro compromiso con la transformación digital.

Los canales de autogestión se dan a través de diferentes herramientas, todas digitales, y permiten a los clientes realizar ellos mismos los procesos u operaciones por los que tradicionalmente solicitaban atención presencial o vía contact center.

La principal herramienta de autogestión es **App MI MOVISTAR**, a través de la cual nuestros clientes generan un vínculo con la empresa de forma inmediata. Este año, tuvimos 2.3 millones de usuarios del App Mi Movistar Móvil y 200,000 del App Mi Movistar Hogar. Con ello, fue la herramienta con mayor porcentaje de contacto, significando un 53% de los contactos totales. A través del App, los clientes pueden:



Con el objetivo de explicar de manera simple los cargos facturados y detalle de llamada ofrecemos **Brainy Bill** dentro del APP de Movistar. Los clientes puedan encontrar rápidamente la información sobre el histórico de recibos, visualizando los tres últimos meses de deuda, el pago en línea a través del App, la autogestión Móvil por compras de paquetes de datos y cobros por reconexión, y la autogestión Hogar por averías de bloque de canales HD y cobro por reconexión. A la fecha contamos con 650 mil usuarios de Brainy Bill Móvil y 30 mil de Brainy Bill Fija.

Para los clientes que se contactan a través del Contact Center, contamos con **Aura**, herramienta de inteligencia cognitiva que nos permite tener mayor capacidad de solución de las llamadas, generar mayor fluidez en la

conversación y brindar una atención inmediata a través de la operadora virtual. En el año, se atendieron 3.2 millones de llamadas cada mes, significando el 76% de atención en relación al total de llamadas.

Nuestros canales de **Redes Sociales y WhatsApp** tienen como objetivo dar atención al cliente desde cualquier lugar y horario, además de presentar atención rápida y continua, y brindar solución en línea. El primer contacto del cliente es a través de un **BOT**, que cuenta con funciones informativas, así como con funciones de ejecución, lo que permite que el cliente pueda resolver sus consultas de forma automática. Este año, tuvimos en promedio mensual 0.74 millones de usuarios del canal Whatsapp y 0.19 millones en redes sociales; significando el 5% de contactos respecto del total.

## Contact Center

Todos nuestros clientes pueden establecer contacto a través del número 1245. Este año, los Contact Center representaron el 22% del total contactos. Si bien este canal es muy utilizado por los clientes, la tendencia es que cada vez más clientes encuentren solución a sus consultas a través de canales de autogestión.

La renovación del contrato con nuestro centro de llamada nos ha permitido reactivar un modelo de calidad al respecto, concentrado en tres frentes:

- Modelo de pago por satisfacción, relacionado a la calidad de la atención ofrecida.
- Modelo de competencia por desempeño, que reconoce a los socios comerciales de óptimos resultados, generándoles mayor tráfico.
- Gestión de la calidad por agente.

### Nuevo modelo de retribución

Retribución por calidad de atención, calidad de venta y nivel de servicio.

### Gestión de tiendas a tiempo real

Nuevas herramientas de control: ordenador de filas y cámaras para calibrar la demanda

### Remodelación de Tiendas

Brindar un nuevo Look&Feel a nuestros clientes  
Incrementar metraje de los puntos de venta

Estas acciones nos han permitido mejorar nuestro indicador de **Nivel de Servicio** (NDS), de 80% en el 2018 a 98% en el último trimestre del 2019. En consecuencia, el indicador de tiempo de espera se redujo de 10 minutos con 20 segundos a 3 minutos con 30 segundos. Esta mejora también se traduce en la cantidad de tiendas que están logrando un NDS óptimo: de 40 tiendas (39%) en 2018 a 88 tiendas (98%) en 2019, en el rango de NDS de [90%; 100%].

## Clientes B2B: Empresas y Negocios

Al ser proveedores líderes de soluciones integrales de telecomunicaciones y servicios digitales, nos apalancamos en nuestra infraestructura y capacidades locales y globales para ofrecer la mejor tecnología en servicios seguros y confiables. Tenemos el objetivo de 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, eficiente y segura.

## Capacitaciones Multicanal

Contamos con un plan de formación para todos nuestros socios que permitirá transformar la forma de atención de los colaboradores e impactar de forma positiva en las interacciones con nuestros clientes. El 2019 tuvimos un total de 17,642 socios capacitados, 71% asesores de venta y 29% del servicio postventa.

### Atención presencial - Tiendas

Contamos con 593 puntos de venta en todo el Perú, compuestos por 98 tiendas, 450 puntos de retail y 45 agencias. Asimismo, las tiendas representaron el 5% de contactos totales durante el año.

Hemos implementado herramientas de control para contar con los mejores socios comerciales y los mejores asesores. Para ello, realizamos las siguientes acciones:

Este año, hemos puesto énfasis en desarrollar iniciativas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los campos de educación y minería.

### Educación

- Acompañamos a las principales instituciones educativas en la implementación de cursos y programas a distancia, mediante la virtualización de contenidos y el desarrollo de plataformas de e-learning.
  - o Biblioteca Digital Odilo: Biblioteca virtual con más de 3 millones de títulos de diferentes especialidades.
  - o Programa de Formación TIC: Dirigido a docentes y con el objetivo de aprovechar al máximo las herramientas digitales en el sector educación

- **Minería**

Una nueva propuesta relevante en conectividad avanzada es el **LTE privado**, Infraestructura de red local propia, con equipamiento y configuración personalizada, que brinda mayor seguridad y mejor conectividad para el sector minero. Permite

la implementación de soluciones digitales y dispositivos basados en Internet de las Cosas.

- o Somos el único operador en Perú con una solución de estas características, especializada para minas.

## Transformación en la era digital para empresarios

Sabemos que la revolución digital que vivimos hoy impulsa a las empresas a transformar sus procesos para seguir creciendo y ser más competitivas, tengan el tamaño que tengan.

Este año nos volvimos socios estratégicos de más de **600 empresarios** de las regiones de Cusco, Lambayeque y Arequipa, quienes participaron del taller **"Transformación en la era Digital para Empresarios"**, el cual surge del trabajo conjunto entre Fundación Telefónica y la startup Laboratorio.

Con estas iniciativas reafirmamos nuestro compromiso en acompañar a todas las empresas del Perú en el camino hacia la transformación digital a través de una propuesta de valor que les brinde herramientas tecnológicas para obtener los mejores resultados en sus negocios.

En el taller se busca impulsar la productividad y eficiencia de las empresas al compartir casos de éxito y soluciones que ofrecen las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en entornos de alta competencia.

Durante el taller se comunicó el lanzamiento de dos servicios dirigidos a este sector empresarial que incentivarán el desarrollo digital de sus negocios: "Facturación Al Toke" y "Conexión Plus". El primero permite al usuario emitir recibos electrónicos para sus clientes a través de una plataforma de Movistar; el segundo ofrece un servicio de internet fijo con la confiabilidad segura y sin interrupciones gracias al respaldo móvil. Ambos buscan contribuir con el crecimiento y desarrollo de las empresas; así como impulsarlos en su camino hacia la digitalización.



Además, en el 2019 contamos con un amplio portafolio de servicios digitales:

- **Ciberseguridad**

Lanzamos al mercado nuevos servicios orientados a proteger a las organizaciones en sus procesos de transformación digital.

**Escudo AntiDDoS**  
Detección y mitigación de ataques volumétricos

**Clean email**  
Protección de servicios de correo

**Cyberthreats**  
Investiga y reporta información de una organización en la web

Asimismo, durante el año hemos potenciado nuestra posición de mercado con un modelo colaborativo de protección y respuesta ante **ciberamenazas** en alianza con otras empresas del sector, partners y fabricantes de tecnología líderes del mercado global; reforzados con nuestra unidad global de ciberseguridad bajo la marca ElevenPaths.

- **Cloud**

Lanzamiento de '**Virtual Data Center**' (VDC), una solución Cloud privada desplegada en nuestros dos datacenters que permite migrar o implementar capacidades de TI y esquemas de Disaster Recovery a las organizaciones sin tener que realizar grandes inversiones.

- o Fortalecemos nuestra oferta Cloud con **Azure**, nube pública Microsoft y Huawei Cloud, que permiten a las empresas disponer de infraestructura informática en la nube.

- **IoT y Big Data**

A través de LUCA, unidad global de Big Data y analítica avanzada, ofrecemos un portafolio de productos y servicios para empresas que quieran maximizar el valor de sus datos.

- o Facilitamos el desarrollo de capacidades en Big Data a través de **Luca Academy**, un conjunto de programas formativos en Data Science para perfiles de negocio y técnicos.
- o En el 2019, se trabajó con clientes del sector Banca en la formación de su talento interno en capacidades analíticas.

### Juegos Panamericanos y Parapanamericanos

Este año, Lima fue sede del evento deportivo más grande de América: Los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos LIMA2019. Estuvimos a cargo del despliegue de la infraestructura tecnológica para el desarrollo de este evento, en el que se implementaron más de 6 mil puntos de red fija y 2 mil accesos inalámbricos de Internet, asegurando la conectividad para 45 sedes con enlaces de datos de alta velocidad.

La seguridad de los enlaces estuvo garantizada mediante la habilitación de la protección AntiDDoS, logrando contener aproximadamente 43 mil ciberataques durante los días del evento. Se instalaron además 90 cámaras de video vigilancia en las 3 sedes principales y 30 pantallas LED que permitieron la visualización de los resultados de cada competencia en tiempo real; además de los sistemas de audio y cabinas de traducción.

Atribuimos el éxito de este proyecto a nuestra experiencia y capacidades especializadas a nivel local y global, así como a nuestros socios estratégicos expertos.

# Oferta Convergente

En Telefónica del Perú nos preocupamos por preparar, diseñar y lanzar al mercado los productos y servicios que representen una oferta competitiva y diferencial en el creciente mercado de las telecomunicaciones.

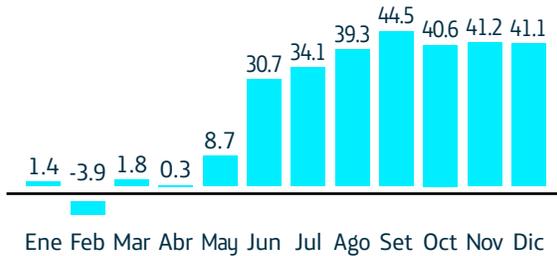
## Movistar Total

Nuestro mayor hito del año ha sido el lanzamiento de **Movistar Total**, un nuevo producto que une los servicios fijo y móvil en una sola oferta conjunta. Es decir, al contratar Movistar Total, el usuario tiene un paquete con los servicios de voz fija, Internet, TV de paga y móviles.

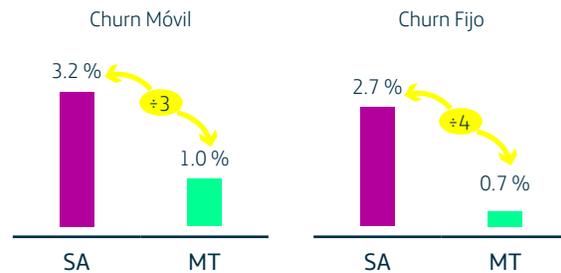
Con Movistar Total nos aseguramos que nuestros clientes cuenten con la mejor oferta de valor del mercado, con descuentos exclusivos en sus servicios, renovación de equipos con ofertas exclusivas, atención preferencial, entre otros beneficios, apostando por fidelizar a nuestros clientes y brindarle un mejor servicio. La actividad comercial de Movistar Total ha sido ardua y constante, siendo el incremento mensual de 16% en los últimos 6 meses. Cerramos el 2019 con una planta de 210 mil hogares y 302 mil líneas móviles con una mejor permanencia.

En relación a nuestras estadísticas, a partir de junio el ARPA (Average Revenue Per Account) fue de 30.7, cerrando el año en 41.1. Por otro lado, el churn (tasa de cancelación) de clientes Movistar Total mejora considerablemente, siendo 3 veces menos que el churn de clientes que provienen del servicio móvil y 4 veces menos que el churn del servicio fijo.

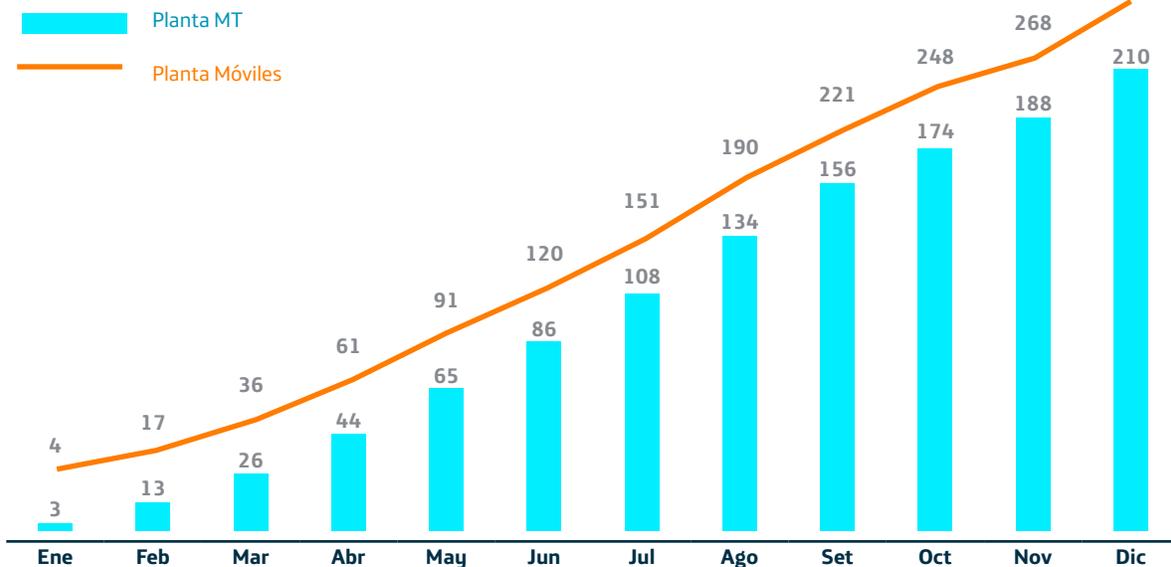
Evolución de ARPA



Churn MT (Nov)



## PLANTA MT



## Estrategia de Marca: Atributos y Productos Diferenciales

Según KANTAR Millward Brown, Movistar tiene el mayor Poder de Marca en la categoría de telecomunicaciones (32.5%), registrando un incremento de 2.1 puntos el tercer trimestre con respecto al cuarto trimestre de 2018. Esto se debe al inicio de un cambio de rumbo en nuestra estrategia de posicionamiento: **No solo somos conectividad, también somos contenidos.**

Nos apalancamos en **MovistarPrix**, nuestro programa de agradecimiento y **Movistar Play** nuestra oferta de creación de contenido, ambos como diferenciales claves para el 2019 y propuesta de valor para nuestros clientes:

- Al cierre del 2019 alcanzamos 3,6MM de clientes registrados en Prix, superando la meta de 3,5MM de clientes.
- Tenemos 1,4MM usuarios de Movistar Play al cierre de año y el 54% de clientes lo utiliza (en los últimos 30 días).

Además, bajo esta nueva propuesta, este año ofrecimos un valor diferencial en la marca desde tres hitos importantes:

1. El lanzamiento de la convergencia de todos servicios de la categoría telecomunicaciones con nuestro producto Movistar Total.
2. La transmisión 24x7 de los juegos Panamericanos y Parapanamericanos 2019 por nuestra señal exclusiva 19 (SD) y 719 (HD).
3. El lanzamiento de 2 series Originales Movistar por primera vez estrenadas exclusivamente por Movistar Play, nuestra plataforma de streaming y contenido en vivo: "Un día eres Joven" y "El día de mi Suerte"

El despliegue de estas acciones nos ha permitido cumplir con el objetivo de fortalecer nuestro nivel de Relevancia para las personas, escalando 11 puntos respecto al cierre 2018 en este indicador, el más importante dentro del Poder de Marca. Además, la percepción positiva hacia la marca ha logrado superar la valla del 50% en medios digitales, indicador que siempre se mantuvo por debajo del 30% antes del 2019.



# Eficiencias

Una palanca de nuestra transformación implica un continuo proceso de eficiencias con foco en lo que genera valor al negocio.

## Transformación y cambio cultural

Estamos orientados a ser una organización más productiva, ágil y digital. Por ello, buscamos mejorar la eficiencia de los espacios físicos haciéndolos más colaborativos, inteligentes e impulsando el "FlexPlace", iniciativa que permite trabajar desde cualquier lugar un día a la semana usando las herramientas digitales que facilita la compañía.

En esa línea de eficiencia y transformación digital, estamos reduciendo los espacios de trabajo de 42 mil a 17 mil metros cuadrados para uso de áreas administrativas y comerciales en Lima. Hemos acelerado nuestro plan de venta de inmuebles y, a la fecha, hemos realizado ventas de los mismos por más de S/ 44 millones; entre ellos, el más representativo es el edificio principal ubicado en la Av. Arequipa.

La transformación organizacional y mejora de la productividad también implica una reducción del tamaño de nuestra planilla, pero siempre respetando y reconociendo la trayectoria de nuestros trabajadores. Por ello pusimos en marcha el Programa de Retiro Voluntario "Nuevos Horizontes" que ofreció beneficios excepcionales en reconocimiento a la trayectoria de los trabajadores que voluntariamente decidieron tomarlo. Más de 700 colaboradores se acogieron a este programa que se ofreció de manera respetuosa y siguiendo los estándares que marcan nuestros Principios de Negocio Responsable.

## Simplificación de la oferta

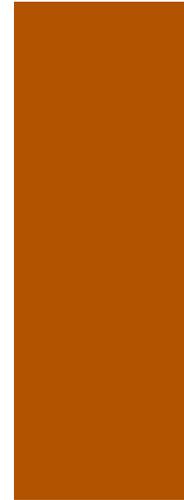
A la par, realizamos una reestructuración de la parrilla de productos, enfocándonos en los más rentables y que han generado mejores repuestas a las necesidades del mercado. En esta línea, una de las estrategias fue el apagado de servicios y productos para simplificar nuestra oferta, como fue el caso de Tuenti. Desde su lanzamiento, Tuenti fue una primera apuesta para enfocarnos en el segmento joven con una experiencia más digital. Dado que en los últimos años Movistar ha ido desarrollando servicios enfocados en ser una marca más joven y más digital, el apagado de Tuenti responde a una simplificación de la oferta de valor que queremos ofrecer a nuestros clientes.

## Compartición de Infraestructura

Otro de los puntos clave de nuestra transformación es un cambio de modelo operativo para la gestión de redes a través de la compartición de infraestructura con terceros. Esta revolución permitirá atender mejor a los clientes con un eficiencia de entre 40% y 50% en gastos e inversiones.

Este año se cerró un acuerdo de RAN Sharing con otras operadoras en el Perú, el cual permite compartir parte de la infraestructura de telecomunicaciones. Esta estrategia favorece a la compañía, pues disminuye costos operativos y la inversión en el despliegue de red en 180 sitios ubicados en carreteras donde la densidad de la señal era baja.

Consideramos que la compartición de infraestructura es el futuro de las telecomunicaciones, pues nos permite atender a nuestros clientes con ahorros significativos en el año. Asimismo, pensando en la nueva tecnología 5G, compartir infraestructura se convierte en una estrategia esencial, pues se requiere 3 o 4 veces más inversión con respecto al 4G.



## Transformación Digital

Es nuestra prioridad ser cada vez más ágiles y flexibles, con el objetivo de cumplir las expectativas tecnológicas de nuestros clientes en la era de la revolución digital. Así exploramos nuevas formas de trabajo, y evaluamos oportunidades de eficiencia utilizando la metodología de procesos desde una perspectiva end to end y alineada a los objetivos estratégicos, buscando siempre oportunidades de transformación.

En el 2019, nuestra estrategia se centró en la simplificación y automatización de procesos y las nuevas formas de trabajar.

### Robotización

Este año implementamos la fábrica de robots. Superamos nuestra meta de 45 RPA (Robotic Process

Automation), logrando la implementación de 88 RPA. Algunas de las robotizaciones realizadas fueron:

- RPA Registro de Reclamos: El robot realiza los registros de los reclamos de móvil y fija en los sistemas correspondientes y genera el código del reclamo colocándolo en una misma vista que el front de atención.
- RPA Averías de cable: Un robot que valida los parámetros de las averías reportadas por los clientes y puede: liquidar las averías que tengan los parámetros conformes, generar una nueva avería a los parámetros que se encuentran en rojo, o derivar los casos para llamar a los clientes.
- RPA Aseguramiento de la provisión de facturación de nuestro producto Movistar Total: El robot afilia los pedidos en los sistemas móviles.

### Mi Recibo Movistar Digital

Se desarrolló la iniciativa “Mi Recibo Movistar Digital” con el objetivo de reducir las llamadas por entendimiento de factura y por consulta de deuda (reclamos).

Las modificaciones en el recibo digital se hicieron con el fin de facilitar su lectura y brindar la posibilidad de que el usuario pueda reconocer los gastos en su boleta. Con ello, el cliente tiene la posibilidad de autogestionar el monto a pagar, a través de una transacción simple, rápida y amigable.

#### Reducción de Reclamos

- La cantidad de reclamos se ha reducido de 2.4% a 0.8% de clientes.

#### Éxito en el uso

- Un millón de usos en el 2019.
- Cinco millones de interacciones.

#### Pago puntual

- Los clientes que utilizan Mi Recibo Digital tienen un comportamiento de pago mayor a los clientes que no la utilizan.

En el 2020, continuaremos con el proceso de escalar la nueva forma de trabajo ágil, pasando de iniciativas unitarias a cadenas de mayor valor totalmente alineadas con los focos estratégicos de la compañía. En el frente de procesos, continuaremos con la robotización lo que nos apoyará en encontrar eficiencias y apuntar a continuar la digitalización.

### Reconocimientos

**CSA STAR:** Obtuvimos la certificación CSA STAR por el servicio de Cloud Pública, el programa más importante de la industria para garantizar la seguridad en la nube.

**CISCO SP Partner of the Year – SpaaCh:** Fuimos reconocidos como el Partner del año Cisco por haber llevado a cabo los primeros negocios de SDWAN en el Perú

**HUAWEI:** Obtuvimos el reconocimiento 1st Carrier Partner

**Cámara de Comercio de Lima – Encuesta Anual de Ejecutivos:** Fuimos premiados como mejor operador en Telefonía móvil Empresarial.

**IAB MIXX AWARDS Perú 2019:** Fuimos ganadores de la categoría Bajo Presupuesto con nuestra campaña de marketing digital “Gareca vuelve”.



# Hitos 2019: La revolución de brindar Internet para Todos

Estamos convencidos de que el acceso a Internet es la puerta a nuevas oportunidades. Nuestro compromiso, como operadores de telecomunicaciones, es contribuir con el cierre de la brecha de conectividad en nuestro país y así mejorar la calidad de vida de las personas.

Hoy 6 millones de peruanos no tienen adecuado acceso a internet móvil de alta velocidad.

Gran parte de ellos viven en zonas con una infraestructura de telecomunicaciones poco desarrollada: cuando hoy la conectividad es una herramienta fundamental de inclusión social.

Frente a este desafío, hemos impulsado un novedoso modelo de negocio abierto y una arquitectura flexible y segura que habilita la tercerización de nuestras redes, para que puedan ser gestionadas a través de nuevos socios. Este año lanzamos **Internet para Todos (IPT)**, una nueva empresa conformada en sociedad por Movistar, Facebook, BID Invest y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), que busca contribuir a que 100 millones de ciudadanos de Latinoamérica, que hoy se encuentran al margen del mundo digital, tengan acceso a internet móvil de alta velocidad en el corto y mediano plazo.

Perú es el punto de partida que servirá como experiencia para replicar el proyecto en Latinoamérica

**6 mil**  
Comunidades rurales, amazónicas y centros poblados ya cuentan con Internet 4G

**30 mil**  
Comunidades para el 2021 como meta

Este año Internet para Todos ha obtenido el reconocimiento en la categoría Alianzas del premio "Perú por los objetivos de desarrollo sostenible" organizado por la asociación Perú 2021 y el premio internacional de Latinfinance, una plataforma especializada en economía y finanzas, como mejor proyecto de infraestructura social.

## Innovación vs. Geografía

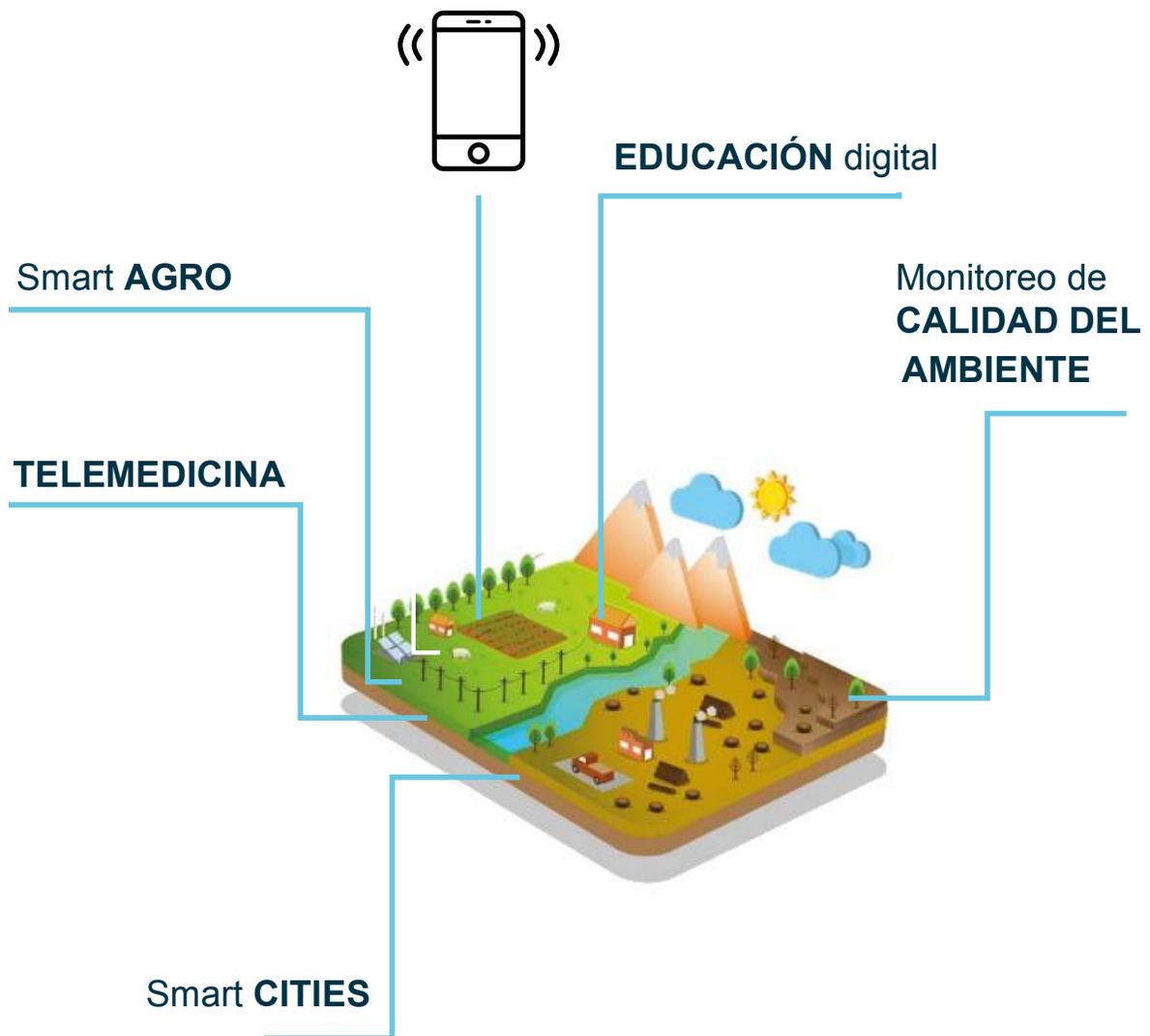
La complejidad geográfica ha sido el desafío principal para IPT. Sabemos que el entorno rural es muy distinto al entorno urbano, por lo que trasladar la tecnología e infraestructura a lugares de difícil acceso y, al mismo tiempo, garantizar el funcionamiento adecuado de la red, ha significado el desarrollo de soluciones innovadoras y no tradicionales que nunca antes fueron vistas en el Perú.

Todo esto derivó del análisis de las necesidades específicas de las comunidades, el compromiso con aliados estratégicos, el uso creativo de tecnologías disruptivas – como arquitecturas 'cloud', fibra óptica optimizada y redes de microondas–, entre otras acciones sostenibles hechas a la medida. IPT está revolucionando la forma de diseñar, gestionar y ejecutar proyectos de telecomunicaciones en el Perú.

**Principales Impactos**

Lograr el objetivo implica reforzar la inclusión y generar igualdad de oportunidades para un mayor número de peruanos. Dentro de los principales impactos que destacamos figuran:

- El fortalecimiento de la educación
- Servicios de salud al alcance de todos (telemedicina)
- Nuevas oportunidades de empleo
- Ampliar el mercado para el desarrollo de negocios
- Facilitar las transacciones bancarias y más.



## Lanzamiento

En el mes de junio, la ciudad de Moya en Huancavelica fue el escenario escogido para el lanzamiento oficial de Internet para Todos, el cual se realizó en el marco de los 25 años de inicio de operaciones de Telefónica en el Perú. A partir de esa fecha, hasta fin de año, un total de 1,700 centros poblados de Huancavelica cuentan con internet móvil 4G.

Como parte del programa, se realizó una visita a la escuela I.E. 360051 de Moya, en la que los alumnos del 5to y 6to grado de primaria recibieron una clase sobre las ventajas de las herramientas digitales en el aprendizaje a través del uso de la aplicación el Oráculo Matemágico de Fundación Telefónica.

Además, desde la plaza mayor de Moya, se hizo una videollamada con la ciudad de Atalaya, en Ucayali, localidad que fue parte de la fase piloto de Internet Para Todos. En la videoconferencia se conocieron testimonios de pobladores de Atalaya que explicaron cómo la llegada del internet de alta velocidad trajo un verdadero beneficio en educación, salud y negocios a su población.

Con la puesta en marcha de este proyecto, hubo un ritmo inicial promedio de 27 localidades conectadas cada día con internet móvil hasta finales de año. Al cierre de 2019, Internet Para Todos ha beneficiado a más 1 millón de peruanos en 7,400 comunidades campesinas, amazónicas y centros poblados. La meta es conectar a 30 mil centros poblados hacia fines del bicentenario.





## Piloto de Educación Digital para Docentes

El Piloto de Educación Digital para Docentes (PEDD) fue un piloto de educación digital implementado en 5 escuelas públicas de la localidad de Moho, Puno, ubicada a 3882 m.s.n.m gracias a la conectividad 4G de Internet Para Todos (IPT).

Se realizó en alianza con la Universidad San Ignacio de Loyola y el apoyo de la Dirección Regional de Educación de Puno, trabajo en conjunto que benefició a alrededor de 70 docentes y 470 alumnos a través de capacitación en "Competencias Digitales" y "Liderazgo Educativo" lográndose los siguientes resultados:

- En el uso de TICs se logró un 72.07 % de promedio en finalización de módulos.
- En Gestión de la Educación se logró un 66% de promedio en finalización de módulos.
- El promedio de calificación docente de la evaluación diagnóstica de salida presentó un incremento del 24% en comparación con la prueba de evaluación diagnóstica inicial realizada en el módulo de Competencias Digitales.



# Cada día más Responsables

2

# Cada día más Responsables

- » 2.1. Nuestro enfoque de negocio responsable
- » 2.2. Integridad y cumplimiento
- » 2.3. Un entorno digital seguro para nuestros clientes
- » 2.4. Gestión Ambiental
- » 2.5. Nuestro equipo marca la diferencia
- » 2.6. Cadena de suministro
- » 2.7. Impulso al emprendimiento e innovación
- » 2.8. Fundación Telefónica
- » HITOS DEL AÑO: La diversidad nos impulsa a seguir transformándonos

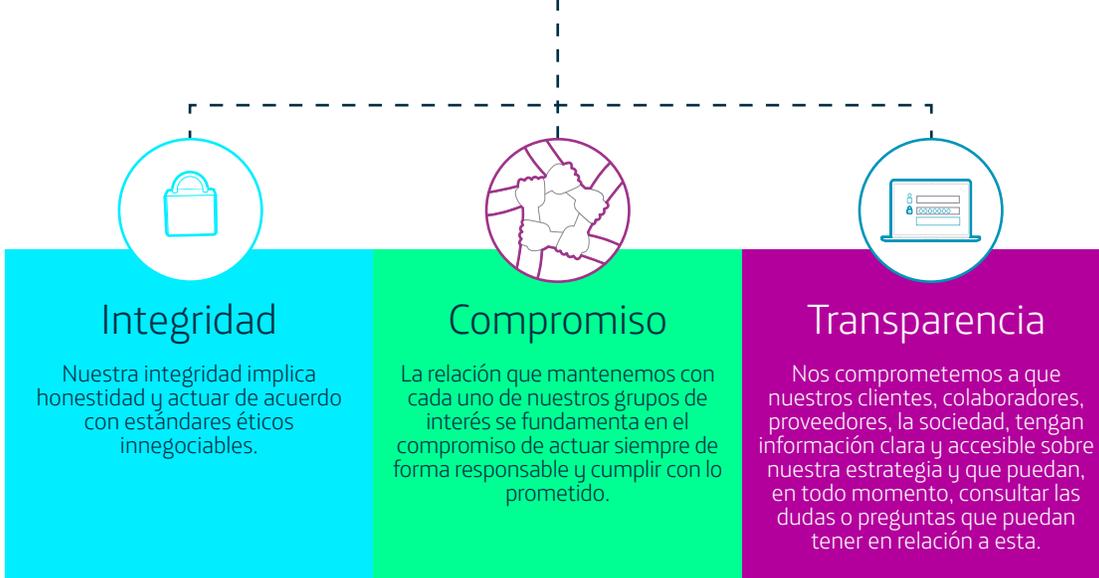


# 2.1. Nuestro enfoque de negocio responsable

Trabajamos por ser un **Negocio Responsable**, vinculado y 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 en general 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



## 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, a nuestros indicadores estratégicos y a los objetivos de funciones clave del organigrama de la compañía. Esta estrategia se plasma en un **Plan de Negocio Responsable** (PNR), transversal y alineado con los objetivos estratégicos del negocio.

A través del PNR, buscamos:

“Actuar con Integridad y confianza, siendo líderes en Innovación y apoyados en nuestro Talento, poniendo siempre al Cliente en el centro de todo lo que hacemos”

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 Relaciones Institucionales. Las sesiones de la ONR ocurren entre tres y cuatro veces al año.

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

Las iniciativas que lo integran abordan los hitos del Negocio Responsable del plan global de la compañía.



Situar a los clientes en el centro de nuestra transformación



Potenciar nuestros Principios como base de un Negocio Responsable



Impulsar el talento y la diversidad en nuestros equipos



Contribuir al progreso respetando los derechos humanos



Fomentar la confianza de los clientes en lo digital



Impulsar la sostenibilidad en la cadena de suministro



Promover la ecoeficiencia y la economía circular



Ayudar a frenar el cambio climático

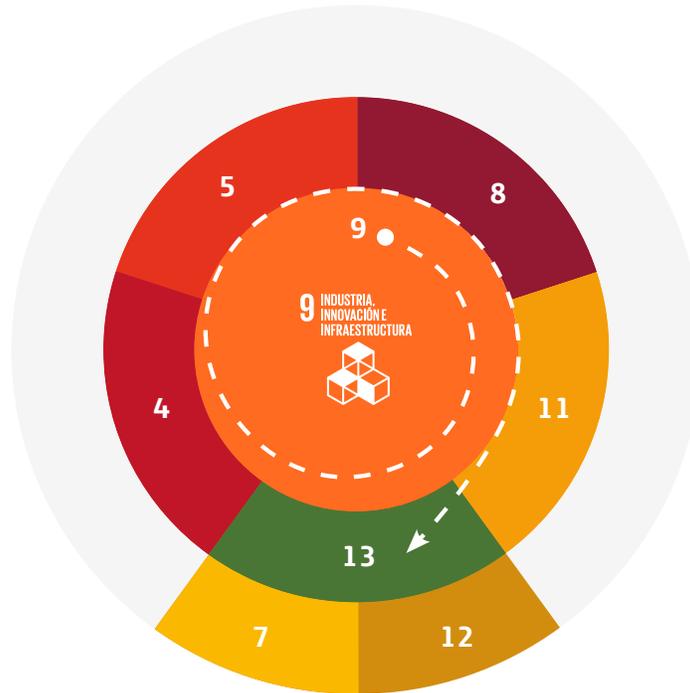


Comercializar servicios con impacto positivo en la sociedad

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

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. En 2019, priorizamos esfuerzos hacia los objetivos relacionados con gestión ambiental e igualdad de género.

## Compromiso de Telefónica con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



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.



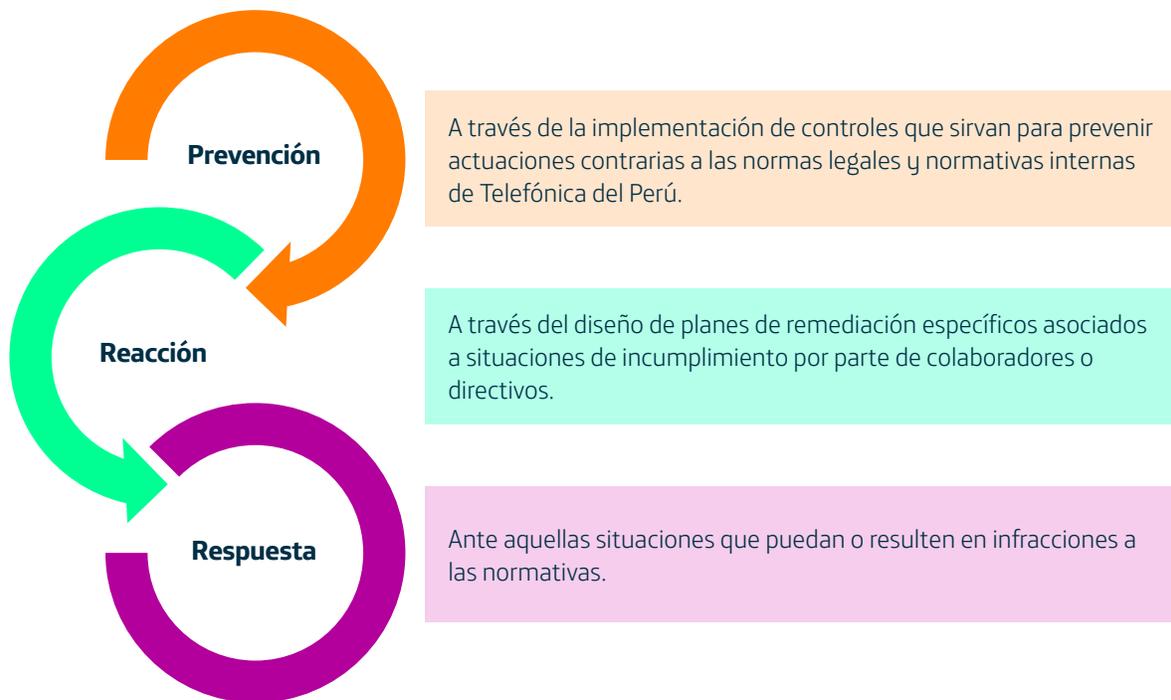
## 2.2. Integridad y cumplimiento

Nuestro compromiso con la ética y la integridad es clave en el proceso de transformación de nuestras actividades, la función de cumplimiento en la organización resulta esencial para situarnos como referentes de las mejores prácticas éticas y empresariales.

Es por ello que desde el 2017 Telefónica del Perú cuenta con un **área independiente de Cumplimiento** o **Compliance**, cuyo principal

objetivo es fortalecer la cultura de cumplimiento en la compañía, así como dotarla de modelos de gestión orientados a minimizar riesgos en temas relacionados.

Nuestra estrategia de cumplimiento se enfoca en la gestión de materias sensibles, siendo la más relevante la **integridad**. Su gestión se desarrolla bajo el siguiente modelo:



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

- Creación y aprobación de nueve nuevas políticas, manuales y lineamientos locales que refuerzan la cultura de cumplimiento.
- Capacitación a un total de 2,637 personas en los diferentes cursos y talleres implementados.
- Procesos de debida diligencia y controles aplicables a terceros para prevenir la comisión de delitos.

### Empresa cero soborno

Como resultado de este esfuerzo, obtuvimos el distintivo "Empresa Certificada Antisoborno", otorgado por la Asociación Empresarios por la Integridad luego de una rigurosa auditoría de campo a cargo de la empresa SGS del Perú S.A.C. y la verificación de los controles implementados en las distintas áreas y líneas de negocio.

## Capacitación y formación ética

Con el fin de fortalecer las prácticas éticas, cada colaborador tiene la responsabilidad de realizar el **Curso de Principios de Negocio Responsable**, el cual reúne y explica las directrices que guían nuestro accionar. Este año hemos logrado un 96% de cumplimiento en la realización del curso.

Adicionalmente desplegamos cursos de temas específicos:

- **Compliance y modelo de prevención:** Exposiciones presenciales 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.
- **Prevención Penal:** sesiones presenciales en las que se recuerdan los principales delitos a los que se encuentran expuestos los colaboradores en el desempeño de sus funciones.
- **Foreign Corrupt Practices Act - FCPA:** curso online en materia anticorrupción.
- **Taller sobre "Procedimiento para la preparación de cotizaciones a entidades del sector público y lineamientos de compliance":** Curso presencial dirigido a los colaboradores que atienden a clientes del sector público para abordar la conducta en las fases del proceso de compra pública.
- **Taller sobre "Prevención de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y defraudación tributaria":** dirigido a la Dirección de Finanzas y Control, así como otras áreas que pueden verse expuestas a dichos riesgos.

Además de la formación, durante el 2019, difundimos el Modelo de Prevención a través de una campaña de comunicación que integró:

- **"Píldoras de Compliance":** mensajes de integridad a modo de vídeos, banners, salvapantallas, carteles, etc.
- **Creación del "Site Compliance":** espacio digital en la Intranet donde ubicar políticas, herramientas, normas legales relevantes, así como accesos directos a los canales de integridad de la compañía.
- **Creación de grupo "Compliance: tu responsabilidad" en 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, como alertas sobre la nueva versión de la Normativa de Conflicto de Interés, el nuevo reglamento de la Ley de Gestión de Intereses, prevención del delito de falsedad, entre otras.

El 2020 continuaremos con el desarrollo de iniciativas dirigidas a la prevención y preservación del principio de integridad, como la actualización de la matriz de riesgos de integridad, el inicio y seguimiento a la implementación de modelos de prevención en otras empresas del Grupo Telefónica, el diseño de nuevas políticas, manuales y lineamientos en materias sensibles; entre otros.

## Mecanismos de control

Nuestros Principios de Negocio Responsable, junto a una serie de políticas y normativas relacionadas a materias de cumplimiento normativo, conflictos de interés y anticorrupción, reflejan el tipo de compañía que queremos ser y el tipo de relaciones que buscamos construir a largo plazo con nuestros grupos de interés.

Con el objetivo de asegurar el conocimiento de nuestras políticas y directrices a todas las personas que participan de las operaciones; desplegamos:

- **Canal de Denuncias:** empleados, directivos, consejeros y grupos de interés pueden comunicar cualquier información sobre la existencia de una



posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas; incluidas también las eventuales irregularidades en temas contables, cuestiones relativas a autoría y aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero.

- Canal de Conflictos de Interés: en el cual todos los trabajadores se encuentran obligados a reportar

los potenciales conflictos de interés en los que pudieran encontrarse inmersos.

- Canal de Principios de Negocio Responsable: los diferentes grupos de interés pueden realizar consultas, peticiones o reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable.
- Consultas directas: Además, se pueden formular consultas a la Dirección de Cumplimiento a través del buzón de consultas: [consultas.cumplimientoperu@telefonica.com](mailto:consultas.cumplimientoperu@telefonica.com)

## Gerencia de Inspección de Auditoría Interna

Recibe los hechos denunciados y está a cargo de su investigación y elaboración de informes respectivos

## Dirección de Cumplimiento

Recibe copia de las denuncias que ingresan al canal y analiza posibles acciones

## Reuniones conjuntas

Ambas áreas celebran reuniones periódicas para coordinar la implementación de acciones de remediación que correspondan

## 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 que incluya las disposiciones normativas contenidas en el Reglamento de la Ley N° 30424, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-JUS; así como los estándares de la compañía, expresados en nuestro Procedimiento para la Gestión de Riesgos de Integridad.

Además, en el 2019, robustecimos nuestro modelo de prevención, aprobando políticas, lineamientos y manuales en materia anticorrupción y refuerzos de cumplimiento tales como:

1. Actualización de la Política de Prevención Penal, incorporando nuevos delitos, tales como: corrupción privada, acoso sexual, delitos contra la fe pública, entre otros.
2. Aprobación por el Directorio de la Normativa de Relacionamiento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas - Empresas Grupo Telefónica Perú.
3. Procedimiento de Gestión de Riesgos de Integridad.

Como parte de nuestro foco anticorrupción se hace una supervisión exhaustiva de todos los procesos para identificar algún potencial caso de corrupción. Después de haber realizado estos procesos, este año **no se han presentado** casos de corrupción confirmados para Telefónica del Perú.





## 2.3. Un entorno digital seguro para nuestros clientes

En un entorno digital interconectado y en constante cambio como el que vivimos, contar con la confianza de los clientes es una prioridad. En Telefónica del Perú buscamos que los clientes tengan el control de su

experiencia digital, teniendo garantía de que nosotros, como operadores, estamos comprometidos con su seguridad en internet. 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*

### Uso seguro de las TIC

Desde Confianza Digital también 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.

#### Alto al Ciberacoso

Lanzamos el primer curso en línea para prevenir el acoso en redes sociales: "Alto al Ciberacoso", considerando los riesgos que puedan existir en los entornos digitales en que los adolescentes se desenvuelven.

- Desarrollado junto a Capital Humano y Social Alternativo (CHS Alternativo), organización que protege los derechos humanos de las personas, especialmente de los grupos más vulnerables; y End Violence Against Children, Alianza Global público-privada que busca terminar con la violencia contra los niños y adolescentes
- 3 empresas aliadas de sostenibilidad, 2 representantes del Ministerio de Educación y 12 líderes estudiantiles de la Institución Educativa Tupac Amaru II participaron del diseño y validación del curso.
- 1,200 visitas en la primera semana

Además, con el apoyo de CHS Alternativo, llevamos a cabo capacitaciones a fuerza de ventas en temas de prevención del acoso, con el objetivo de replicar esta información directamente con los clientes.

- 17 puntos de venta intervenidos
- 100 asistentes a capacitaciones presenciales y virtuales

- Distribuimos cuadrifolios en puntos de venta Movistar
- Desarrollamos un aplicativo móvil denominado "Redes Seguras" que puede ser descargado directamente desde Play Store y busca mostrar a los usuarios las herramientas de privacidad y seguridad de datos que ofrecen las redes sociales más populares.



*“Como parte de nuestra estrategia de Confianza Digital, hemos desarrollado este curso gratuito y a disposición de todas las entidades que deseen usarlo, con el objetivo de promover entornos digitales más seguros para los adolescentes.”*

*Miguel Di Campo, Gerente de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad de Telefónica.*

### 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.

Este año, la propuesta de contenidos para la plataforma web incluyó artículos de uso responsable de las TIC elaborados por colaboradores expertos.

- 20 artículos nuevos en el 2019
- 15 aliados participaron como redactores



## 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 Data Center, 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 Telefónica del Perú 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, la Política 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para usar los datos del usuario modo diferente al que le comunicamos, solicitamos su consentimiento informado.</li> </ul>
Derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informamos al usuario sobre sus derechos cómo puede ejercerlos a través de nuestros sitios web.</li> <li>• Sólo retenemos la información el tiempo requerido por la ley o si es necesario para la consecución de un objetivo legítimo.</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionamos y almacenamos de forma responsable tu información como cliente, manteniéndola segura.</li> <li>• Nos comprometemos a actuar con rapidez y responsabilidad, si está en peligro la seguridad de tu información e interesados.</li> </ul>
Menores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajamos para ofrecer un entorno que favorezca el uso responsable de internet para los más jóvenes.</li> </ul>



## 2.4. Gestión Ambiental

Apostamos por un mundo donde la tecnología digital contribuya, no solo a transformar, sino a proteger el planeta. Para ello, 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.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001 es el modelo que elegimos para asegurar la protección del medioambiente. Contamos con un completo abanico de normas, que incorporan la perspectiva de ciclo de vida, con lo que incorporamos también los aspectos de nuestra cadena de valor y de forma especial involucramos a nuestros proveedores en la gestión ambiental. Disponer de un SGA certificado, nos permite asegurar el correcto control y cumplimiento de la legislación ambiental, siendo el modelo preventivo de cumplimiento asociado al proceso global de cumplimiento de la Compañía.

El cuidado del medioambiente es un asunto transversal a toda la empresa e involucra tanto a áreas operativas y de gestión, como a áreas de negocio e innovación. Todas se suman a los esfuerzos y compromisos de nuestros lineamientos ambientales:

- Ecoeficiencia interna.
- Promoción de la economía circular.
- Descarbonización de nuestra actividad.
- Desarrollo de productos y servicios que ofrecen soluciones a problemas ambientales

Contamos con una estrategia ambiental global **Green TIC y Medioambiente**, diseñada para promover la sostenibilidad ambiental de nuestras operaciones, clientes y ciudades e ingresos.



### Gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático

En Telefónica del Perú estamos comprometidos con gestionar los riesgos derivados del cambio climático. Por ello, trabajamos por reducir nuestra propia huella de carbono, así como en ofrecer soluciones tecnológicas para reducir las emisiones de nuestros clientes.

Al ser el cambio climático uno de los riesgos principales en nuestro Modelo de Gestión de Riesgos, analizamos

la exposición de nuestro negocio a los riesgos físicos y también los derivados de la transición hacia una economía baja en carbono. En los riesgos físicos analizamos la probabilidad e impacto, que tanto los cambios paulatinos en el clima, como eventos climáticos extremos, pueden tener sobre nuestras operaciones. Con respecto a la transición mundial a una economía baja en carbono, consideramos los riesgos que pueden provenir de cambios en la regulación, la innovación tecnológica, así como los asociados a cambios en los mercados actuales.

RIESGOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO					
Transición				Físicos	
<b>Regulatorios</b> Aumento de precios de determinados productos y servicios debido a impuestos o tasas sobre sectores de los que somos dependientes (energía, transporte, etc).	<b>Tecnológicos</b> Necesidad de retiro anticipado de activos ligados a climatización o energía por una transición a tecnología de bajas emisiones.	<b>Mercado</b> Aumento en la OPEX energía, por ejemplo en países con dependencia de la generación hidráulica.	<b>Reputacionales</b> Aumento de información en esta materia por parte de <i>stakeholders</i> relevantes (inversores, analistas, clientes...)	<b>Crónicos</b> El incremento de temperatura podría implicar mayores necesidades de refrigeración.	<b>Puntuales</b> Una mayor ocurrencia de eventos climáticos extremos aumentaría el riesgo de continuidad de negocio.
Los riesgos físicos se han analizado de forma pormenorizada en un estudio de vulnerabilidad climática.					

Con el fin de gestionar estos riesgos, contamos con líneas de trabajo que ayudan a aumentar nuestra resiliencia al cambio climático.

### Una Red Responsable

Disponemos de un adecuado control de riesgos e impactos ambientales en la gestión de nuestra red en todo su ciclo de vida, lo que nos permite prestar un servicio de máxima calidad sin comprometer el cuidado del medioambiente y asegurando la continuidad de nuestro negocio.

Los principales aspectos ambientales de la red son el consumo de energía y los residuos, aunque gestionamos todo nuestro posible impacto como el ruido o el consumo de agua.

### Eficiencia Energética

En el 2019 se lograron grandes ahorros de consumo energético a lo largo del despliegue de red y de las operaciones de la empresa, en especial a partir de la implementación de soluciones en refrigeración y modernización.

**Free Cooling [URAs + EBC]:** 28 equipos de aire acondicionado en URAs y EBC fueron reemplazados por equipos Free Cooling (equipos de “ventilación forzada”), que enfrían utilizando el aire del ambiente externo, permitiendo reducir el consumo de energía respecto al encendido de equipos de aire acondicionado.

**Power Saving Feature [PSF 3G - 4G]:** Son configuraciones de equipos de radio que activa el mismo proveedor de manera remota, a fin de consumir menos energía apagando portadoras que tienen un mínimo tráfico y puede asumir otra antena.

**Luminarias LED 2019:** Se reemplazó luminarias antiguas de los edificios B y C de Surquillo por luminarias tipo paneles Led con mayor eficiencia energética. Esto corresponde a la 2da fase de implementación

**Baja de Suministros TUPs/CABs:** Baja definitiva de 432 suministros eléctricos que eran utilizados solo para luminarias en las cabinas telefónicas y que actualmente no cuentan con luminarias ya que no es necesario para la publicidad.

**Ciente Libre 2019:** Cambio de condición a usuario libre en Central Telefónica Piura, esto significa que el nuevo suministrador es una Generadora Eléctrica que ofrece un menor precio de energía respecto al mercado.

**Apagados Legacy:** Apagado de equipos que no cuenten usuarios dentro de su sistema y compactación de usuarios en servidores libres. Sin afectar el servicio a los clientes.

**Gestión de Abastecimiento de combustible:** Controlamos el abastecimiento de combustible en todos los locales con grupo electrógeno.

**Reducción de Huella de Carbono**

En 2019, Telefónica del Perú redujo en **33%** las emisiones de CO2 (huella de carbono) gracias al uso de energía eléctrica de origen renovable convencional proveniente de las centrales eléctricas de Statkraft Perú. Este consumo fue certificado por la entidad internacional AENOR como *energía renovable convencional* proveniente de fuentes *hídricas*, otorgando a Telefónica el Certificado de Origen de Energía Renovable Proveniente de Fuentes Hídricas, convirtiéndose en la primera empresa del sector en ser reconocida.

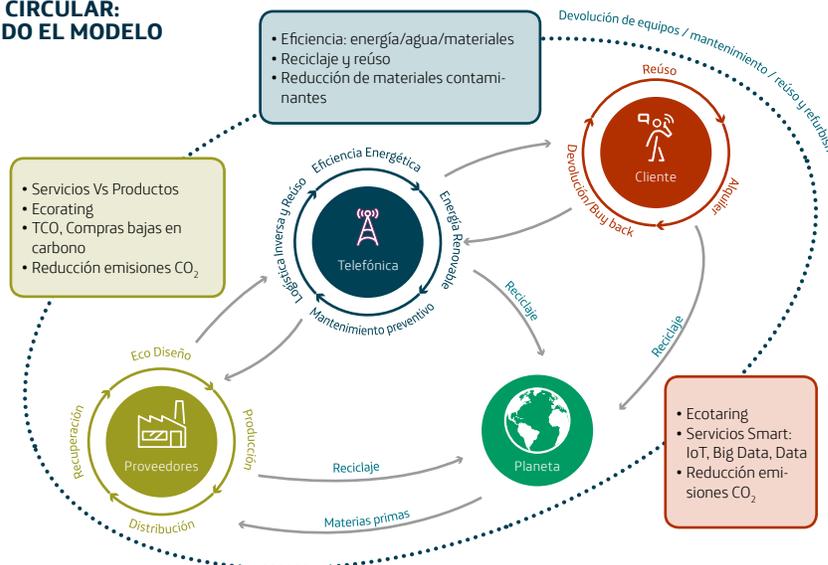
**Economía circular**

La economía circular es una nueva forma de entender la economía, enfocada en mejorar la eficiencia en el uso de recursos, disminuir la dependencia de materias primas y actuar frente al cambio climático.

de nuestros productos, servicios y nuestra manera de actuar. Ponemos foco en optimizar el consumo de recursos y promover que los bienes usados vuelvan al ciclo productivo; para ello, nos centramos, sobre todo, en nuestras compras, la gestión eficiente de la red y provisión de servicios al cliente.

Integramos este concepto a lo largo del ciclo de vida

**ECONOMÍA CIRCULAR: REPENSANDO EL MODELO**



**PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CIRCULAR EN TELEFÓNICA**

-   
 Materiales y recursos renovables y ecoeficientes
-   
 Compartir y reutilizar
-   
 Ecoeficiencia y ecodiseño, menos residuos
-   
 Cierre del círculo, reciclaje
-   
 Virtualización, desmaterialización
-   
 Innovación
-   
 Nuevos modelos de negocio / servicios

### Cientes e Iniciativas Ambientales

Este año, se trabajaron tres iniciativas concretas alineadas al principio de economía circular:

**Recíclame:** Promovemos la adecuada disposición de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE - celulares, fijos, módem, router, entre otros) por lo que constantemente realizamos campañas para promover su reciclaje a través de las urnas ubicadas en las tiendas de Movistar. Durante el 2019 se han recuperado más de 300 toneladas de RAEE.

**Conéctate al Cambio:** Iniciativa con la cual eliminamos el 100% de bolsas plásticas en nuestros centros de atención y tiendas a nivel nacional. El stock de bolsas fue donado a IKREO Perú, empresa social que da empleo y capacita a mujeres para transformar las bolsas plásticas en productos de moda sostenible. Para el 2020, se ha evitado 252 Tn de CO2 por la eliminación de la compra de 6 millones de bolsas plásticas.

### Principales Indicadores Ambientales

Indicador	Unidad de medida	Total	
		2018	2019
Consumo de papel <sup>1</sup>	Toneladas	98,22	89,82
Cientes con factura electrónica <sup>2</sup>	Unidades	8,415,425	11,097,716
Residuos RAEE <sup>3</sup>	Toneladas	217.13	337.93
Residuos no RAEE <sup>4</sup>	Toneladas	110.22	265.2
Consumo total de energía <sup>5</sup>	Electricidad MWh	245,903	249,979
	Combustible MWh	17,482	14,473
Emisiones totales alcance I + II	tCO2eq	81,242	54,404
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	703	934
Gasto e inversión en medición de campos electromagnéticos	Soles	109,368	225,650
Consumo de agua	Metros cúbicos	269,226	241,117

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.

- **Eco Huella:** Nuestros clientes tienen la opción de compensar las emisiones que generan con el consumo energético de sus celulares en el periodo de un año. Consiste en una plataforma que permite a los clientes prepago enviar un SMS equivalente a 5 soles, y a los clientes postpago y de otros operadores hacer lo propio a través de la web Movistar. El monto recolectado es invertido en proyectos educativos ambientales a nivel nacional y en bonos de carbono en Madre de Dios.
- **Ecorating:** Fomentamos el consumo responsable de dispositivos móviles a través de un sello que proporciona información acerca de la sostenibilidad de los modelos. La clasificación se realiza sobre una base de 100 criterios que analizan aspectos sociales y ambientales, lo que tiene como resultado una puntuación final en una escala del 1 al 5. Esta información está disponible en la ficha de información de los equipos del catálogo online de Movistar.

### Digitalización y servicios Ecosmart

La digitalización y la conectividad son palancas fundamentales para hacer frente a los desafíos ambientales que impactan en nuestra sociedad. Nuestra estrategia de negocio apuesta por la

revolución digital y, por eso, desarrollamos servicios basados en la conectividad, Internet de las Cosas (IoT), Cloud o Big Data.

Telefónica del Perú trabaja directamente proyectos relacionados con Smart Metering, Fleet Management,



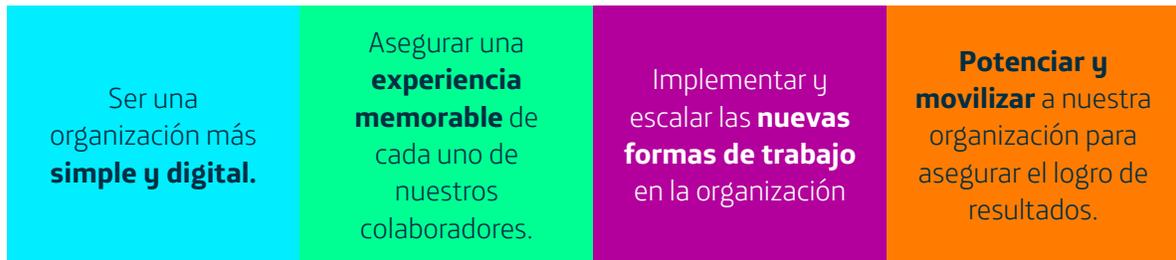


# 2.5. Nuestro equipo marca la diferencia

El factor humano es nuestro motor. Lograr su satisfacción, compromiso y contribuir con su desarrollo profesional es uno de nuestros principales compromisos. Buscamos brindarles grandes experiencias; para que se encuentren motivados y cuenten con todas las

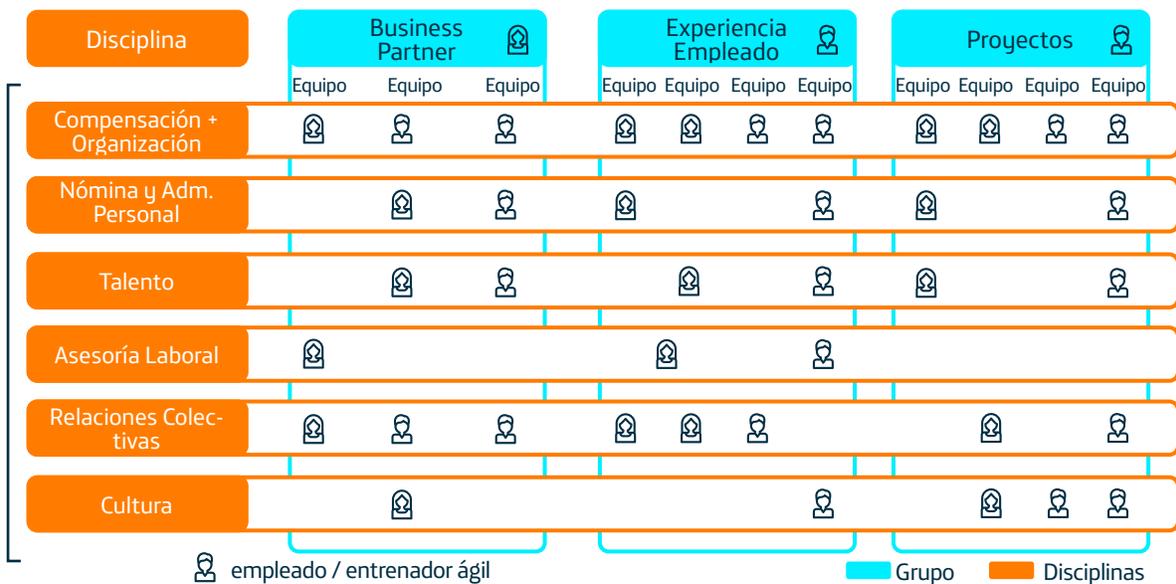
herramientas necesarias para continuar liderando el sector, enfocados en nuestros clientes.

Nuestro enfoque de talento está alineado en alcanzar cuatro objetivos estratégicos:



Para ello, hemos desarrollado un nuevo modelo de organización en el que nos reconocemos como una estructura líquida, donde es posible "activar y desactivar" equipos de proyectos de acuerdo a las necesidades del negocio, sin descuidar la experiencia del colaborador. Actualmente, nuestra estructura organizacional es un

modelo de Clusters ("Equipos Multidisciplinarios") y Disciplinas ("Ámbitos de conocimiento"). Esta nueva forma de trabajar nos permite poner al colaborador en el centro de todas las decisiones y aumentar su capacidad de respuesta para acelerar la transformación cultural y organizacional de la compañía.



## Transformación hacia la eficiencia

Estamos atravesando una transformación en la compañía con el objetivo de volvernos más eficientes y adaptarnos a los cambios en nuestro entorno. Este año desarrollamos dos programas importantes que contribuyen a nuestros objetivos de mejora.

### **Programa de Retiro Voluntario Incentivado – Nuevos Horizontes:**

Durante el tercer trimestre del 2019, lanzamos un importante programa voluntario de retiro incentivado, que significó una inversión de aproximadamente S/ 313 MM y al cual se adhirieron 736 colaboradores. Este plan ofreció condiciones bastante favorables que incluyen incentivo económico, seguro de vida hasta por 3 años, seguro médico hasta por 5 años, asesoría de transición (outplacement, jubilación anticipada, emprendimiento), entre otros.

### **Reskilling:**

Dado el contexto tecnológico y la automatización de procesos, muchas labores y actividades se han transformado. Es por ello que hemos apostado por el reskilling de nuestros colaboradores y realizado capacitaciones a más de 400 colaboradores, los cuales han sido principalmente movilizados al Centro de Operaciones Técnicas, donde realizan actividades de soporte técnico, antes realizado por terceros.

## Nuestros colaboradores

Al fin del 2019, el equipo de Telefónica del Perú está conformado por 4,522 colaboradores de los cuales 66% son hombres y 34% son mujeres. 98% de ellos tienen la modalidad permanente y 2% tienen la modalidad temporal. Además, durante este año, hubo un aumento en la tasa de rotación de personal, de 10.20% en el 2018 a 12,12% en el 2019.

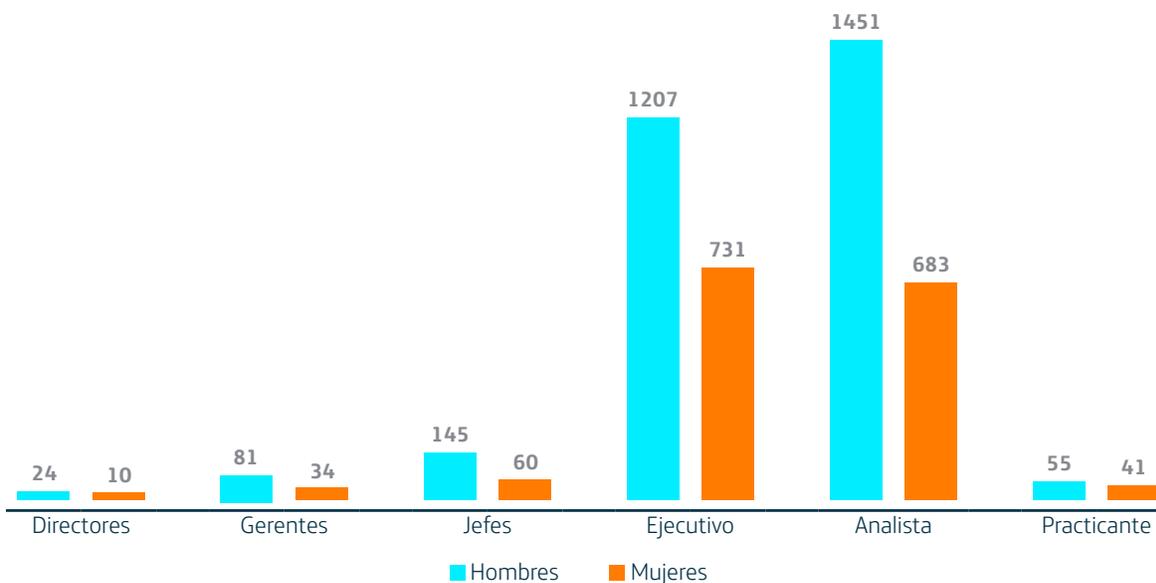


Generales	2018		2019	
	TOTAL	%	TOTAL	%
<b>Total plantilla física</b>	5,660	100%	4,522	100%
• <b>Hombres</b>	3,649	64%	2,963	66%
• <b>Mujeres</b>	2,011	36%	1,559	34%
<b>Empleados con reducción de jornada</b>	0	0%	0	0%
<b>Empleados con convenio negociado</b>	2,735	48%	2,007	44%
<b>Número de funcionarios</b>	542	10%	508	11%
<b>Número de empleados</b>	4,930	87%	3,918	87%
<b>Temporales</b>	189	3%	96	2%
<b>Permanentes</b>	5,471	97%	4,426	98%
<b>Número de teletrabajadores</b>	0	0%	0	0%
<b>Número de empleados con discapacidad</b>	9	0.15%	8	0.18%
<b>Tasa de rotación de empleados</b>	10.20%		12.12%	
• <b>Hombres</b>			10.81%	
• <b>Mujeres</b>			14.36%	

Entre la plantilla que representa un 66% de hombres y un 34% de mujeres, la mayor diferencia se ve entre los puesto de Ejecutivo y Analistas, mientras

que hay una gran similitud entre la cantidad de hombres y mujeres en las posiciones de Directores y Practicantes.

### NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN SEXO



### NÚMERO DE COLABORADORES POR GRUPOS ETARIOS, SEXO Y TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL 2019

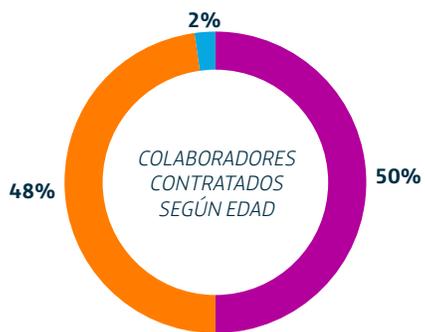
Funcionarios y colaboradores	Total	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Tiempo de permanencia
Directores	34	0	20	14	9.8
Gerentes	115	0	92	23	11.6
Jefes	205	2	187	16	11.1
Ejecutivo	1938	530	1322	86	6.7
Analista	2134	37	953	1144	24.1
Practicante	96	95	1	0	0.7
Total	4522	664	2575	1283	15.1

### NÚMERO DE COLABORADORES QUE DEJARON EL EMPLEO Y NUEVOS COLABORADORES CONTRATADOS

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

De los 283 colaboradores que fueron contratados, el 34% son mujeres y el 66%, hombres. Asimismo, el 50% está conformado por personal menor de 30

años; 48% por personas entre 30 años y 50 años de edad; y el 2%, por personas mayores de 50 años.



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



- Mujeres
- Hombres

## Atracción de Talento

Nos encontramos en un entorno VUCA (volatility, uncertainty, complexity, ambiguity) que nos obliga a reinventarnos, adaptarnos a los continuos cambios, ser más ágiles y a capacitarnos continuamente para estar preparados.

Sabemos que estamos en un sector dinámico y competitivo que nos impulsa a desarrollar a nuestros colaboradores, así como mantenernos atractivos en el mercado laboral actual. Por ello, enfocados en atraer y retener a los mejores talentos, con el fin de tener semilleros de aprendizaje y crecimiento, durante el 2019 trabajamos en diversas iniciativas para la atracción de talento.

1. **Movistar Challenge**, programa dirigido a estudiantes de universidades e institutos, para practicar proyectos de alto valor para la compañía, en los que incentivamos la implementación de metodologías ágiles y la generación de sinergias entre diferentes equipos.
  - 2 ediciones
  - Más de 5,000 postulantes.
2. Repotenciamos **Talentum**, con foco en el desarrollo y crecimiento profesional de los trainees
  - Más de 7,000 postulantes
  - 2 ediciones



3. Segunda edición del **Datatalent Movistar**, concurso dirigido a estudiantes y egresados con perfil en BI y conocimiento en Big Data, Data Management y Programación.



4. **Talent Fest de Laboratorio**, evento en el cual participamos con el objetivo de encontrar oportunidades de mejora para un producto actual de la compañía.
5. **Proyectos con universidades para poder reclutar talento y dar a conocer la cultura de Telefónica: Movistar en tu clase y Movistar Talks**
  - Más de 500 alumnos impactados



## Capacitación y formación

Estamos convencidos de la importancia del desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores. Durante el 2019 la estrategia de formación giró en torno a la adquisición de un mindset ágil, que incorpore nuevas formas de trabajo y un pensamiento disruptivo. Así, a

inicios de año realizamos **Universitas Exponential**, capacitación presencial de 8 horas de duración, enfocada en sensibilizar a los colaboradores ante el entorno cambiante en el que vivimos y en brindar herramientas para su rápida adecuación, de la mano con nuestros Power People (facilitadores de Recursos Humanos y otras áreas).

Funcionarios y colaboradores	Horas de capacitación		
	Universitas Exponential 2019	%	%
Directores	248	176	72
Gerentes	952	680	272
Jefes	1,568	1,072	496
Ejecutivo	11,976	7,288	4,688
Practicante	1,360	784	576
Total de horas	16,104	10,000	6,104

Bajo la misma estrategia, impulsamos **Agile Academy**, con una estrategia learning blended (presenciales y virtuales) que nos ayudan a enfocar esfuerzos y complementar las herramientas disponibles para trabajar en un entorno ágil, de

colaboración continua, potenciando a nuestros líderes para que sean el motor del cambio cultural. Durante el año participaron 450 personas, con excelentes resultados de satisfacción respecto de la experiencia



Conociendo la importancia de la capacitación continua, buscamos brindar un espacio donde se faciliten herramientas y contenidos modernos, que les permita capturar nuevos conocimientos y estar al día en las tendencias digitales. Con el objetivo de

potenciar la oferta de valor, lanzamos **Movistar Open Learning** (MOL), página agrupadora de plataformas de capacitación que impulsa y fortalece la cultura de autoaprendizaje, a disposición de todos los colaboradores.

Además, brindamos un portafolio de plataformas que se adecuan a las necesidades de capacitación de nuestros colaboradores:



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 ayudarán 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.

Estamos enfocados en impulsar una cultura de aprendizaje. Gracias a nuestras diferentes

herramientas, tanto virtuales como presenciales, hemos logrado más de 43 mil horas de capacitación.

Funcionarios y colaboradores	Total de horas de capacitación durante el 2019		
	Total	Hombres	Mujeres
Directores	394	288	106
Gerentes	1,703	1,263	440
Jefes	2,395	1,592	803
Ejecutivo	31,222	19,384	11,838
Analista	5,564	3,650	1,914
Practicante	1,736	1,045	691
Total de horas	43,020	27,228	15,792

## Fidelización del Talento

Los mercados actuales son cada vez más agresivos, por lo que mantener fidelizados a nuestros talentos es una prioridad. Por ello, incorporamos una herramienta de identificación de personas de valor de la compañía denominada **Value People**, la que nos permite planificar estratégicamente a los equipos. De esta se desprenden nuestros programas de fidelización y retención de talento, con el objetivo de fortalecer los vínculos con nuestras personas de valor.

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



**Value People** se estructura con una segmentación y oferta de valor diferencial a través de dos programas:



### 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.

## Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es un componente fundamental para la gestión de personas y su alineamiento con nuestra estrategia de negocio ya que, a través de este proceso, nuestros colaboradores

conocen sus objetivos y se encuentran alineados hacia una misma dirección y meta.

La evaluación de desempeño se enmarca en el proceso anual de **Performance**, el cual comprende los siguientes pasos:



1. **Fijación de objetivos:** Cada colaborador, junto con su líder, identifica sus principales objetivos (bajo SMART)

alineándolos a los objetivos de su área y, a su vez, a los objetivos y focos estratégicos de la compañía.

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

2. **Conversaciones continuas:** el colaborador puede solicitar feedback constante a su líder sobre su desenvolvimiento y cumplimiento de objetivos, lo que permite la actualización sobre las prioridades del área o de la compañía. En esta etapa realizamos una campaña de comunicación para que los colaboradores conversen con sus líderes al respecto.
3. **Evaluación de desempeño:** Los líderes califican a cada miembro de su equipo a través de la evaluación de dos conceptos: el QUÉ, en el que se evalúa el cumplimiento de sus objetivos y aportes más destacados, y el CÓMO, en el que se analiza, en base a una metodología de evaluación por competencias, sus comportamientos y valores durante el año.
4. **Feedback:** Los líderes se reúnen con cada miembro de su equipo para conversar sobre su desempeño en el año, reconocerlos y motivarlos a realizar un plan de acción para mejorar el año siguiente. Finalmente, les comentan su nota final de desempeño obtenida en la evaluación.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño, se implementan estrategias que están vinculadas directamente con otros procesos de recursos humanos como compensaciones, gestión de talento, capacitación, retención, entre otros temas que benefician al colaborador y a la empresa a lograr una productividad satisfactoria.

### NÚMERO DE EMPLEADOS EVALUADOS

Funcionarios y colaboradores	2018			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores VP	8	6	2	-	-	-
Directores	23	16	7	34	24	10
Gerentes	131	95	36	114	80	34
Jefes	219	152	67	203	145	58
Ejecutivo	1,929	1187	742	1898	1182	716
Analista	2,852	1,863	989	2130	1449	681
<b>Total</b>	<b>5,162</b>	<b>3,320</b>	<b>1,843</b>	<b>4379</b>	<b>2880</b>	<b>1499</b>

Para el 2020, esperamos fortalecer la capacidad de nuestros líderes para brindar feedback y acompañarlos en el proceso de implementación, para que luego, podamos consultar a los colaboradores sobre el proceso en general y evaluar las mejoras al mismo.

### Bienestar

En el 2019, nos enfocamos en continuar promoviendo iniciativas y acciones que nos permitan lograr los objetivos en base a empleados motivados y comprometidos. Nuestro principal objetivo es trascender a través de la familia, considerando que es la palanca principal de motivación de las personas.



Queremos dejar de hablar de beneficios para empezar a transformar la vida de las personas y brindarles las mejores experiencias, por ello creamos Movistar Contigo- Programa de Beneficios cuyo objetivo es acompañar a nuestros empleados en los momentos más importantes en su ciclo laboral.

En junio lanzamos el APP Movistar Contigo, aplicación móvil dirigida a nuestros colaboradores. A través de la herramienta pueden gestionar descuentos exclusivos, solicitar vacaciones o registrar su día flex place, absolver consultas de interés general a todos los empleados a través del asistente virtual Sami.

- Más del 62% de nuestros colaboradores son usuarios de la App.

Otros beneficios que otorgamos son:

- **"Bienvenid@ a nuestro mundo"**, es la iniciativa que saluda una nueva vida. A lo largo del 2019; más de 120 colaboradores han recibido el regalo para sus recién nacidos, entre 0 a 6 meses.
- Seamos verdaderos **Embajadores Movistar**. Queremos que nuestros colaboradores vivan la mejor experiencia por ello durante el año 2019, la oferta comercial evolucionó y tenemos más de 3,856 colaboradores que se benefician con un descuento del 30% en la oferta móvil y 25% en las ofertas fijas (Planes de Tríos).
- **#YoTeAyudo**, espacio exclusivo para nuestros colaboradores, dentro de un canal Embajador, que atiende los casos de nuestros amigos y familiares que hayan tenido algún inconveniente en la atención regular de nuestros canales. En el 2019 se resolvieron más de 5,699 casos.
- **"Navidad para todas las familias"**, en el 2019 se entregaron 4,700 Canastas Navideñas a todo el personal de Movistar, 2,600 juguetes a todos los hijos de nuestros empleados entre 0 a 11 años y realizamos un espacio en donde los niños fueron los principales protagonistas.

### Nuestro compromiso con los Derechos Humanos

Reafirmamos nuestro compromiso con los Derechos Humanos. Queremos seguir trabajando por la diversidad, promoviendo una cultura inclusiva que erradique la violencia y discriminación; y 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



## Beneficios Laborales

Los colaboradores de Telefónica del Perú 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.
Gratificación Ley 30334	Las gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad no se encuentran afectas a aportaciones, contribuciones ni descuentos de índole alguna; excepto aquellos otros descuentos establecidos por ley o autorizados por el colaborador.
Gratificación trunca Ley 30334	Sujeto a gratificaciones truncas por ceses,
Feriado no laborable	Declarados por el gobierno, sujeto a que las horas dejadas de laborar sean compensables.

Entre otros beneficios que otorgó Telefónica durante 2019, destacó el derecho de licencia por paternidad

y maternidad, el cual fue gozado por el 100% de colaboradores y colaboradoras aptos.

Tipo	2018		2019		2019		2019	
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad	60	3%	54	1.4%	50	3.2%	82	2.8%

## Relaciones Laborales

Telefónica del Perú prioriza el cumplimiento de sus obligaciones laborales, así como sus compromisos asumidos en los convenios colectivos suscritos nacional e internacionalmente; y del mismo modo, fomenta el diálogo y el trabajo en equipo para el mantenimiento y optimización de la gestión de sus relaciones laborales en sus dos aspectos individual y colectivo.

Durante el 2019 se desplegaron diversas iniciativas que generaron espacios de acercamiento y fortalecimiento de las relaciones a nivel laboral y colectivo: capacitaciones, jornadas nacionales, y reuniones con los principales representantes sindicales, entre otros.

Como ejemplo de estas iniciativas, compartimos el proyecto "+ Digitales" orientado a contribuir con la

formación telco digital en el uso de las plataformas digitales de la Compañía (Success Factors, CAE, etc.)

Telefónica del Perú está constantemente evaluando y mejorando su gestión laboral, a través del intercambio de información con la Dirección de Recursos Humanos del Centro Corporativo, asociaciones empresariales (APERHU), informes externos, entre otros.

### Comunicación con Sindicatos

La comunicación con los sindicatos se realiza a través de diversos canales. La principal herramienta de comunicación entre la Compañía y las organizaciones sindicales es el diálogo directo, mesas de trabajo ad hoc, espacios de diálogo, así como comunicación formal (cartas y correos electrónicos).

Los acuerdos colectivos se encuentran plasmados en los convenios colectivos suscritos entre los sindicatos y la Compañía, vigentes hasta diciembre del 2019, luego de lo cual se iniciarán nuevos procesos de negociación colectiva; sin perjuicio de aquellos beneficios pactados con carácter permanente.

### Seguridad y Salud en el Trabajo

En Telefónica del Perú aseguramos las condiciones de trabajo para proteger la vida, la salud y el bienestar de nuestros trabajadores y terceros. Implementamos un sistema de gestión de seguridad y salud enfocado en mejorar la Cultura de Seguridad. Además, llevamos a cabo una gestión de nuestros terceros basada en la supervisión y control para determinar incentivos o penalidades.

En el 2019, dirigimos nuestros esfuerzos en ampliar los conocimientos de seguridad y salud en el trabajo con el fin de avanzar hacia una cultura organizacional preventiva. Igualmente, pusimos énfasis en identificar los peligros ocupacionales, evaluar y controlar los riesgos laborales. En adición, incrementamos en 45% nuestras horas de formación en Prevención de Riesgos Laborales. Desarrollamos diversos temas, entre los cuales destacan: trabajos en altura, manejo defensivo, prevención de violencia tipo III, entre otras. Esto se complementa con temas relacionados con la respuesta ante emergencias como: primeros auxilios, evacuación y rescate, y lucha contra incendios. Además, contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, con representación del 100% de los colaboradores y periodicidad mensual de reunión.

Por el lado de nuestros contratistas, generamos el microambiente normativo con la creación del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional para contratistas y subcontratistas de Telefónica del Perú. Este marco normativo nos permitirá realizar auditorías e inspecciones documentarias y de campo con la finalidad de corregir actos y condiciones por debajo de los estándares.

Con relación a la salud ocupacional, se realizaron los exámenes médicos ocupacionales con perfiles médicos de alta exigencia, asimismo se hizo el seguimiento epidemiológico para el levantamiento de las restricciones y observaciones médicas. Esto nos permitió incrementar en un 30% el levantamiento de observaciones de nuestros conductores. En cuanto a higiene ocupacional se cumplió con el 100% de los monitoreos de agentes ocupacionales programados en el año.

Finalmente, no se han registrado casos de accidentes mortales ni enfermedades ocupacionales. Sin embargo, tuvimos 5 accidentes incapacitantes, los cuales fueron investigados según metodología TASC, encontrándose las causas básicas y planteando las medidas correctivas para evitar su recurrencia.





## 2.6. Cadena de suministro

Tenemos un vínculo importante con nuestros proveedores, ya que nos representan frente a los clientes y son aliados en el despliegue de nuestros servicios. Es por eso que 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 suministros, y promueven una actuación responsable desde ambos frentes, con el fin para gestionar un negocio que brinde confianza a los clientes y grupos de interés, entre estas encontramos:

- La Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro

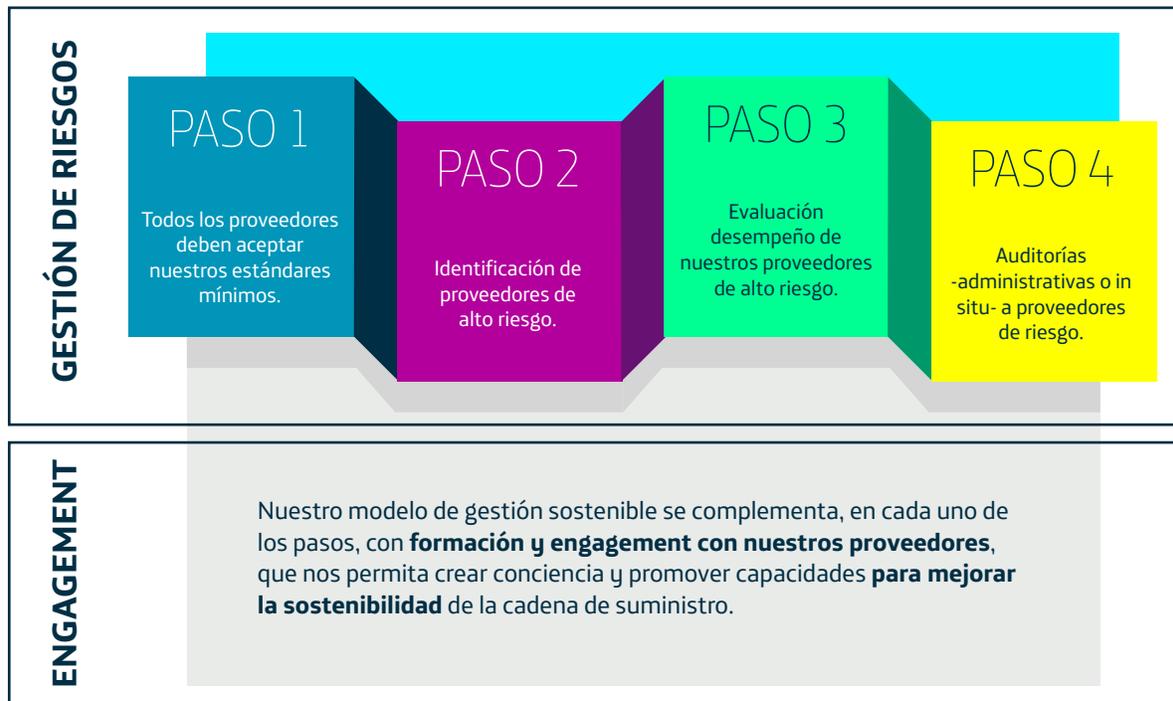
- La Normativa de Gestión de Tercerización de servicios
- La Instrucción Corporativa - 001 "Criterios de Actuación para el Control de Riesgos Laborales en la Contratación de Obras y Servicios".

### Gestión de Proveedores

En el 2019, hemos puesto especial atención en aquellos temas asociados a la cadena de suministro con alto impacto social tanto para el sector como para la estrategia de la compañía. 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	%
2018	976	790	81%
2019	863	807	94%

Nuestro modelo de gestión sostenible se basa en la mitigación de riesgos y engagement con nuestros proveedores:

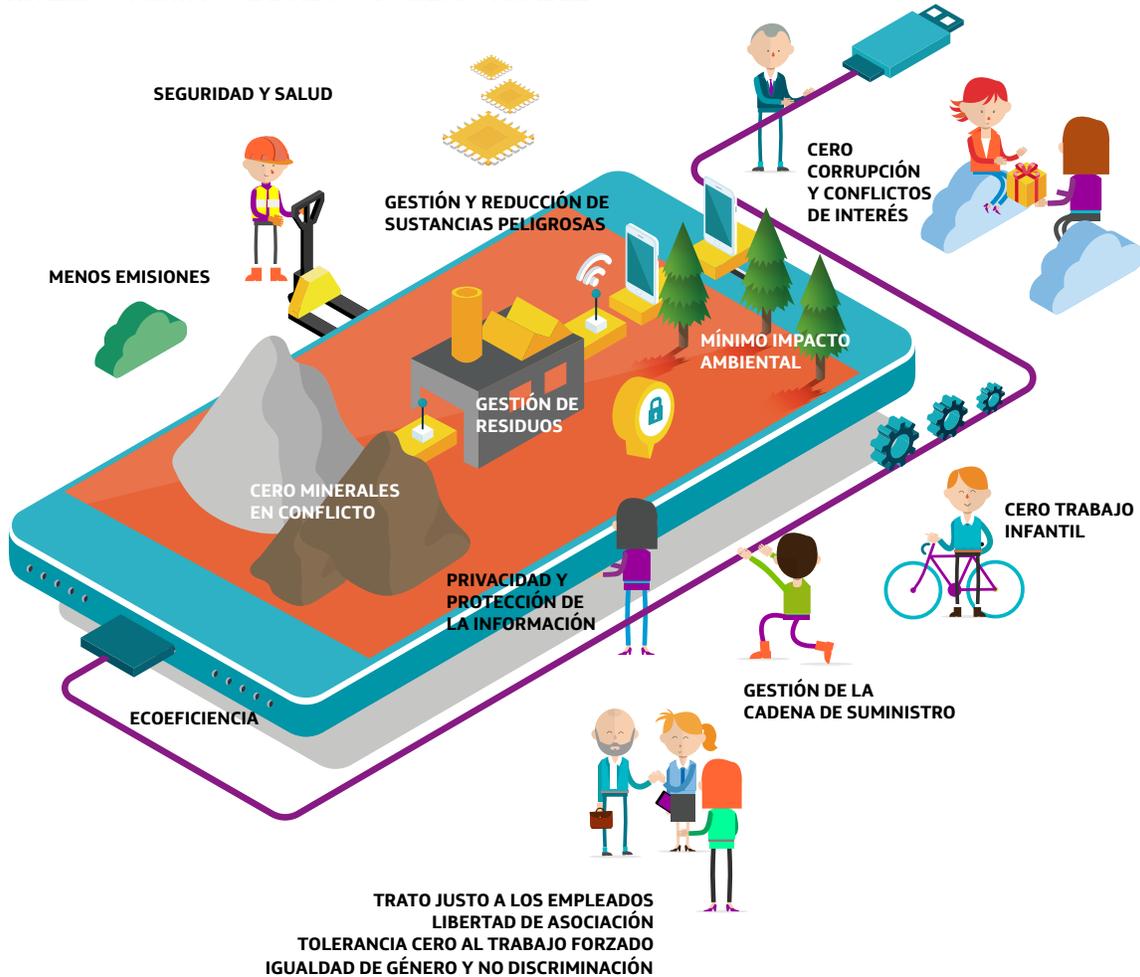
Requerimos que el 100% de nuestros proveedores desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, los cuales aseguren el cumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales, así como la protección del medioambiente.

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

- 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. En casos extremos, 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. A cierre de este informe, un solo proveedor está bloqueado en nuestra base de datos por este motivo.

### CRITERIOS MÍNIMOS DE NEGOCIO RESPONSABLE



## Cumplimiento de Proveedores

Con el fin de generar eficiencia en la gestión de nuestros proveedores, realizamos auditorías a través de la consultora Achilles, que incluyen la evaluación en aspectos éticos, laborales, de seguridad y salud y medio ambientales.

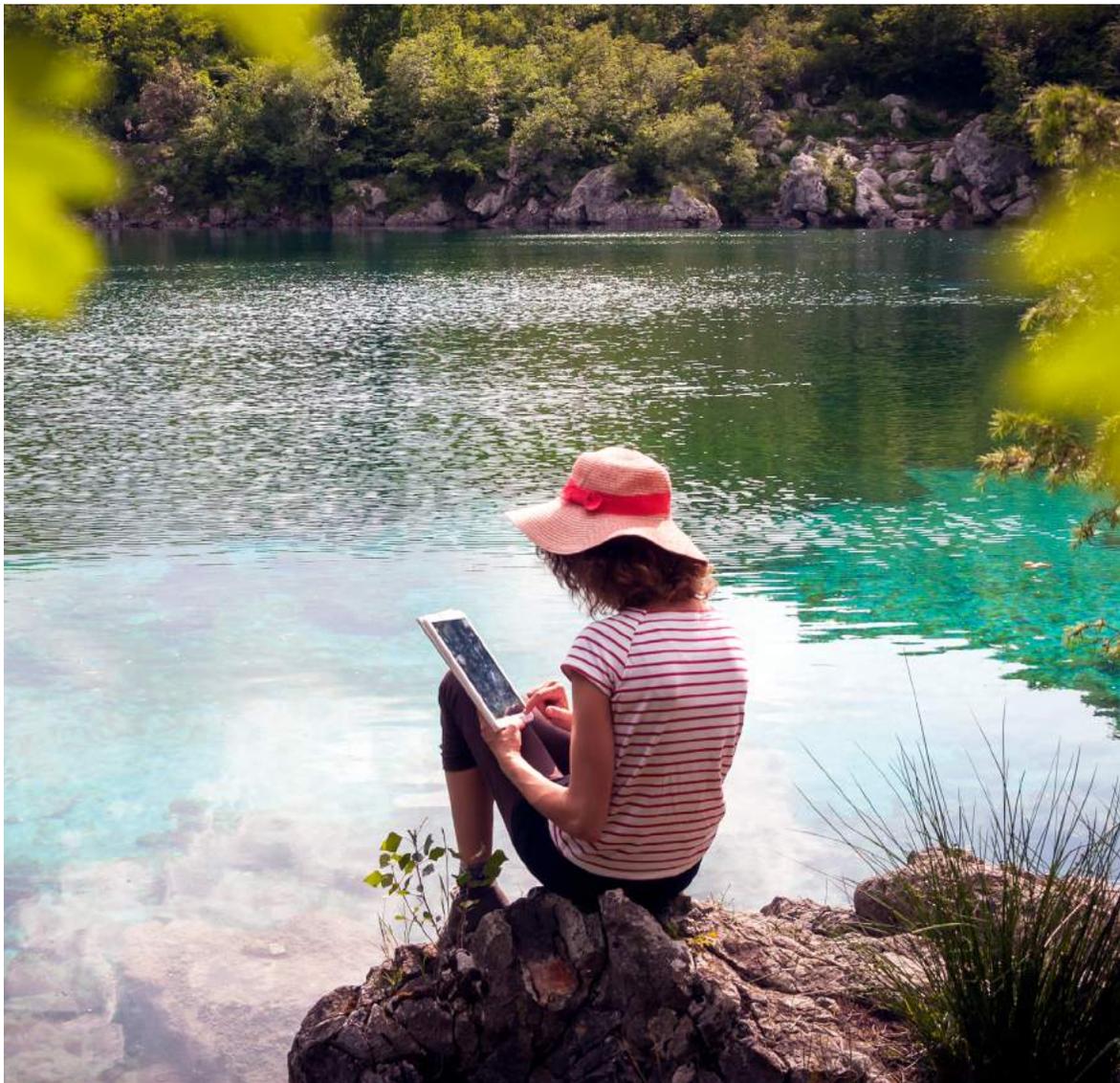
Un total de 27 proveedores fueron auditados este año, lo que representa el 3.12% de nuestros proveedores totales.

### **Evaluación y reportes de estándares de Sostenibilidad**

Desde Telefónica invitamos a nuestros proveedores a generar un diagnóstico de su gestión en sostenibilidad

a través de una evaluación online a cargo de EcoVadis. Los participantes presentan sus enfoques de gestión, resultados y compromisos en asuntos críticos para la cadena de suministro de Telefónica alrededor del mundo, en temas como medioambiente, aspectos sociales, ética y su propia cadena de suministro. Como parte del proceso cada uno recibe retroalimentación sobre los resultados obtenidos.

En el 2019 5 proveedores que trabajan con Telefónica del Perú presentaron documentación para ser evaluada por la plataforma EcoVadis y solo 3 de estos se encontraron en riesgo de Sostenibilidad. Con ellos se han desplegado un plan de acción en sostenibilidad con el fin de mejorar su calificación en los próximos 6 meses.





## 2.7. Impulso al emprendimiento e innovación

En Telefónica, integramos la innovación en los procesos y ciclo de vida de las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes y sociedad, ello

nos permite afrontar retos sociales y ambientales, generando a su vez, retornos económicos para la empresa.

### Trabajamos bajo tres líneas de acción

<p><b>Integración de la sostenibilidad</b></p> <p>Especial énfasis en las áreas de innovación, para incorporar criterios de sostenibilidad en todos los procesos y soluciones que se desarrollan.</p>	<p><b>Inversión en nuevas iniciativas</b></p> <p>Además de generar un impacto positivo en la sociedad o el ambiente, son una oportunidad comercial para Telefónica.</p>	<p><b>Evaluación de soluciones</b></p> <p>Soluciones comerciales "sostenibles" del portafolio, para ponerlas en valor.</p>
---	---	--

Desde distintos frentes promovemos la creación y fortalecimiento de ecosistemas de emprendimiento e innovación, que marcados por lo digital y con carácter social, generen desarrollo al país y sus comunidades

### Conectarse para Crecer

Sabemos que la revolución digital ha llegado y nuestro compromiso es que pueda alcanzar a todos los rincones del Perú. Desde hace **9 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 1024 iniciativas de desarrollo rural, premiando a 72 de estas en las 24 regiones del país y con una inversión de más de S/ 540,000 en productos y servicios para potenciar su impacto.

Dos nuevas categorías fueron impulsadas en la edición de 2019 **Medio Ambiente y Mujer Emprendedora**, temáticas ya presentes a lo largo del Premio, pero que cobran especial relevancia por el contexto y las tendencias de sostenibilidad en el Perú y el mundo. La segunda categoría, Mujer Emprendedora, se implementó junto a la Organización de los Estados Americanos (OEA) con el objetivo de identificar a las mujeres peruanas que están transformando sus localidades. Consideramos esta categoría un hito en la trayectoria del Premio, pues representa nuestro compromiso con el empoderamiento de las mujeres, con la tecnología como su aliada.



En esta edición, el Gran Ganador fue el proyecto de Tele-Ecografías Volumétricas en Zonas Rurales de Medical Innovation & Technology S.A.C, que tiene por objetivo provisionar un servicio de hallazgos ecográficos a distancia que mejoren la toma de decisiones del primer nivel y optimicen el sistema de

referencias con la finalidad de disminuir las brechas en el acceso a salud de la población rural de la selva y sierra. Esta iniciativa fue ganadora de la Categoría Salud y elegida por el Gran Jurado como ganador absoluto del premio.



*“Conectarse para Crecer no es solo un premio, es una apuesta por la inclusión digital que todos anhelamos”*

*Álvaro Valdez, Director de Relaciones Institucionales, Comunicación y Sostenibilidad Corporativa.*

## Wayra

Wayra Perú es el centro de innovación abierta más global y tecnológico del mundo, cuyo objetivo es conectar a los disruptores tecnológicos con Telefónica para generar oportunidades de negocio conjuntas.

Al 2019, Wayra Perú impulsa a **17 startups** en su portafolio local.

El proceso de scouting de Wayra Perú permitió invertir en 2 startups en el último año: Imix y Quantum Talent. Las cuales significaron una inversión de S/. 925,000.00.

Finalmente, en el 2019, Wayra Perú tuvo distintas participaciones, como la representación en el Peru Venture Capital Conference 2019 – PVCC. Además, organizó el segundo CEO Summit Open Innovation, el cual contó con la participación de los líderes de seis

de las principales entidades bancarias que operan en nuestro país. Cada uno demostró cómo, desde sus respectivas gestiones, lograron un impacto positivo

al apostar por la innovación abierta, que es como se conoce al innovar a través del trabajo conjunto de grandes holdings con startups.

## Innovación Sostenible

En Telefónica impulsamos la innovación sostenible entendiendo que la generación de nuevos productos o servicios puede enfocarse en la solución de problemas sociales o ambientales y contribuir, desde la conectividad y tecnología, al desarrollo sostenible.



V Iniciativa de Innovación Sostenible  
25 septiembre - 29 octubre 2019

[www.telefonica.com/iniciativa-innovacion-sostenible](http://www.telefonica.com/iniciativa-innovacion-sostenible)

Telefónica

#ComprometidosConLosODS

A nivel global generamos cada año un concurso que identifica proyectos que buscan eficiencias internas, ideas de transformación cultural o soluciones relacionadas con el negocio, cuyo propósito aborde los retos más urgentes que afronta la humanidad y contribuya a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas.

En la V edición de la Iniciativa, desde Telefónica del Perú participamos con 13 proyectos, 8 de colaboradores, 4 de startups y 1 de universidad. Destacamos el proyecto de Perú **Vigilancia Smart** que busca proveer servicios de portería digital para edificios residenciales, oficinas u otros locales, permitiendo controlar el acceso y seguridad a los mismos de manera remota, quedó como finalista dentro de la iniciativa global.



## 2.8. Fundación Telefónica

La tecnología nos ha abierto muchas puertas y nos permite, además, de manera rápida y sencilla, contribuir a la mejora de nuestra comunidad. Nuestra visión y, sobre todo, nuestra experiencia, nos indican que esta es la clave hacia un mundo más justo y solidario, donde los valores y el progreso van de la mano.

La Fundación Telefónica es una institución sin fines de lucro presente en 17 países que apuesta por un mundo digital y solidario. Su 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.

Hoy, las nuevas tecnologías aplicadas al conocimiento, la cultura y la solidaridad, nos brindan más posibilidades de trabajar con éxito en la transformación de la sociedad. Por ello, desarrollamos proyectos en tres líneas de acción: educación, cultura digital y voluntariado.

### Educación

En 2019, la Fundación Telefónica en alianza con Fundación Bancaria La Caixa desarrollaron el programa “**Educación Digital**”, que busca mejorar las oportunidades de escolares en entornos vulnerables a través de proyectos de transformación de la enseñanza y aprendizaje basadas en una educación digital innovadora y de calidad.

Para ellos, se implementaron proyectos educativos y digitales en escuelas (urbanas y rurales) y hospitales, se desarrollaron talleres permanentes de formación docente, se fomentó la creación y uso compartido de recursos, experiencias y conocimiento educativo, se realizaron cursos virtuales y presenciales, y se identificaron y difundieron buenas prácticas pedagógicas.

Los proyectos tuvieron el objetivo de acortar la brecha educativa y tecnológica, empoderar a los maestros en el uso de metodologías innovadoras, mejorar los aprendizajes de los estudiantes y promover clases dinámicas con el uso de la tecnología.

En el transcurso del **año 2019, se ha beneficiado:**



Entre los proyectos principales del programa “Educación Digital” encontramos:

- o **Aula Digital:** Proyecto integral que contribuye a mejorar el aprendizaje de niños de primaria en Matemática, Ciencias, Comunicación y habilidades para la vida, aprovechando la tecnología. Incorpora formación y acompañamiento permanente a docentes, implementación tecnológica a escuelas, y uso de plataformas con contenidos educativos digitales.
- o **Gamificación:** Dentro de sus ejes de acción cuenta con dos aplicativos educativos: Oráculo Matemático y VillaPlanet, los cuales funcionan como complementos en las clases de matemática y comunicación.
- o **Bus Educación Digital:** Unidad itinerante equipada y diseñada para que los niños de 6 a 12 años entren a un universo interactivo, decorado como un entorno espacial y donde utilizarán notebooks equipadas con recursos educativos. El objetivo es potenciar el aprendizaje en matemáticas y comunicación de los escolares, fomentar el buen uso de recursos tecnológicos, reducir la brecha digital y mejorar el aprovechamiento de la tecnología en las escuelas.
- o **Educared:** Comunidad educativa que presenta eventos sobre educación e innovación, ofrece cursos y talleres virtuales y presenciales, difunde buenas prácticas pedagógicas y fomenta la creación y uso compartido de recursos y experiencias didácticas.
- o **Rutas de formación docente:** Nuestro proyecto “Rutas de Formación Docente” busca potenciar las habilidades innovadoras y creativas de profesores en el uso de tecnologías aplicadas en la educación a través de talleres presenciales y virtuales, debates y difusión de buenas prácticas pedagógicas. El objetivo es que los docentes puedan replicar sus conocimientos en sus instituciones educativas.

## Cultura Digital

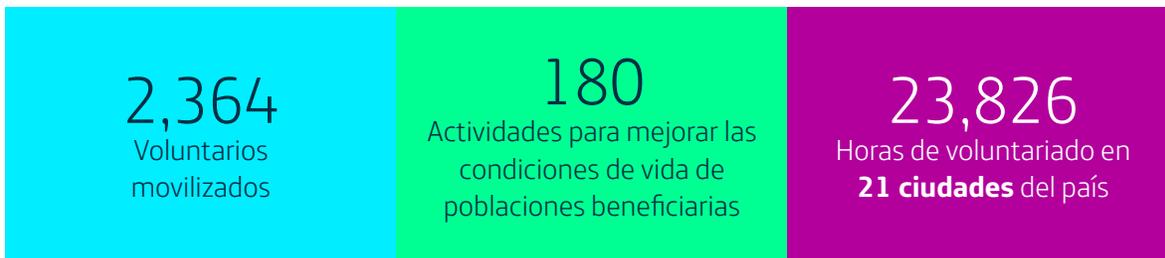
La Fundación Telefónica fomenta la comprensión del arte contemporáneo mediante la investigación y el debate, con la finalidad de promover y acercar el arte y la cultura digital a la sociedad.

En esta línea de acción se desarrollaron los siguientes proyectos:

- o **Espacio Fundación Telefónica:** Espacio de arte enfocado en la cultura digital, que promueve la creatividad, la innovación y la tecnología como ejes del desarrollo social. En este espacio se desarrollan exposiciones y actividades culturales presenciales y virtuales que fomentan la difusión del arte contemporáneo y el acercamiento del arte y la cultura digital a la sociedad.
  - 3 grandes exposiciones
  - 100,22 asistentes
  - 82,936 participantes virtuales
- o **ideaLAB:** Laboratorio que busca facilitar el diálogo entre la comunidad educativa y el arte contemporáneo. Se organizan visitas a nuestras exposiciones, adaptadas para instituciones educativas, introduciéndolos al mundo de la cultura digital con actividades para incentivar la investigación, la experimentación y el aprendizaje STEAM, que vincula el arte con la educación y la tecnología.
- o **Sinfonía Digital:** Proyecto impulsado en alianza con Sinfonía por el Perú que ofrece oportunidades de formación a niños y jóvenes con talento para desarrollar su carrera musical, al promover valores como liderazgo, confianza, autoestima, creatividad y compromiso social; teniendo como ejes a la música, la tecnología y la innovación.
  - 1,921 niñas, niños y adolescentes beneficiados
  - 152 docentes participantes en los distritos de Ate y Rimac

## Voluntariado

El programa de voluntarios de Telefónica desarrolló acciones valiosas:



- o **Reto Solidario:** Se realizó la campaña de recaudación "Reto Solidario" que superó los S/. 160 000 y con lo cual se remodeló e implementó un parque infantil, un salón comunal para las mujeres tejedoras y una losa multideportiva para niñas, niños y adolescentes de la comunidad de Pedregal Grande en Catacaos, una de las zonas de Piura más afectadas por el fenómeno de El Niño Costero.
- o **Entrega una silla de ruedas:** Campaña en las ciudades de Arequipa, Cajamarca, Huancayo, Iquitos, Piura, Pucallpa y Tarapoto, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de más de 140 personas con discapacidad.
- o **Gente Brillante:** Fondo concursable que tiene como objetivo promover el emprendimiento de los colaboradores del Grupo Telefónica.

### Conecta Empleo

Este año presentamos el proyecto "Conecta Empleo", un plan de formación a través de cursos gratuitos brindados de forma presencial y online, con el objetivo de formar perfiles para las nuevas profesiones del sector tecnológico.

**Más de 28,188 jóvenes** se formaron en conocimientos de tecnologías, lo cual responde a las demandas del entorno laboral e incrementa sus oportunidades de empleo y crecimiento profesional.



## Otros programas

- o **Crowdworking:** Proyecto de incubación que impulsa una red global de espacios físicos de trabajo colaborativo y seguimiento de proyectos. El objetivo es impulsar el emprendimiento tecnológico, en diversas regiones del país para resolver problemas sociales y ambientales, empoderando a los socios impulsores en la metodología.
  - 2 espacios habilitados: HUB UDEP en Piura y Tecnológica en Ica
  - 331 jóvenes emprendedores capacitados
  - 82 emprendimiento incubados
- o **Creando Código:** Comunidad de aprendizaje virtual para docentes de escuelas públicas que quieran incluir las nuevas tecnologías, programación y la robótica en su pedagogía para hacer que sus alumnos pasen de ser consumidores a creadores de tecnología.
  - 20,900 docentes registrados en plataforma
  - 2,072 docentes han culminado todos los cursos del proyecto.

### Premios y Reconocimientos

**“Aliados por la educación” del Ministerio de Educación de Perú:** Reconocimiento por su contribución a la mejora de la calidad de la educación en el país.

**Labor educativa en la región de Lima:** Distinción de la Unidad de Gestión Educativa Local N°1 - Ministerio de Educación por los proyectos educativos de Fundación Telefónica que contribuyen a mejorar la calidad de la educación del país.

**Best 2019 Latin American Local Currency Bond:** Reconocimiento otorgado a Telefónica del Perú por la 'International Finance Review' por reabrir el mercado internacional de deuda corporativa en moneda local, luego de emitir un bono internacional por S/ 1,700 millones.





# HITOS DEL AÑO: La diversidad nos impulsa a seguir transformándonos

En el 2019 pusimos especial foco en ser una empresa cada vez más equitativa, impactando en la vida de las

personas y generando verdaderos cambios culturales, tanto dentro como fuera de nuestra compañía.

## La ruta de la diversidad: 10 motivos para sentirnos orgullos@s

### 1. Woman Network (WNT)

Espacio dirigido a nuestras colaboradoras en donde intercambian historias de éxito, experiencias personales y realizan networking.

- 2 sesiones en 2019
- más del 40% de las mujeres de la compañía



### Woman In Leadership (WIL)

Taller dirigido a colaboradoras con potencial y en formación de liderazgo, en donde identifican sus visiones, metas y acciones tanto en su vida personal como laboral.

- 6 ediciones, 2 en 2019
- 57 colaboradoras participantes

### Conversatorio "Rompiendo Estereotipos"

Realizamos un conversatorio abierto al público y que fue transmitido en vivo por nuestras

redes sociales, donde buscamos derribar los estereotipos más comunes de nuestra sociedad como "Más te pego, más te quiero", "El fútbol es para los hombres" o "El feminismo es sólo para mujeres".

### 2. Nuevas Masculinidades

Lanzamos conversatorios sobre las Nuevas Masculinidades, en donde derribamos sesgos y mitos sobre el rol de los hombres en nuestra sociedad.

- Más de 100 colaboradores participantes.



### 3. Padres E-Time

Queremos impactar no sólo en la vida laboral de nuestros colaboradores, sino también en el aspecto más importante de su vida: la familia. Desde el año 2017 ofrecemos a las madres y padres de la compañía la posibilidad de trabajar desde casa 2 días enteros o 4 medios días a la semana durante el primer año de vida de sus hijos, con la finalidad de integrar la vida laboral y familiar.

- 23 colaboradores, durante el 2019

### 4. Girls Inspire Tech (GIT)

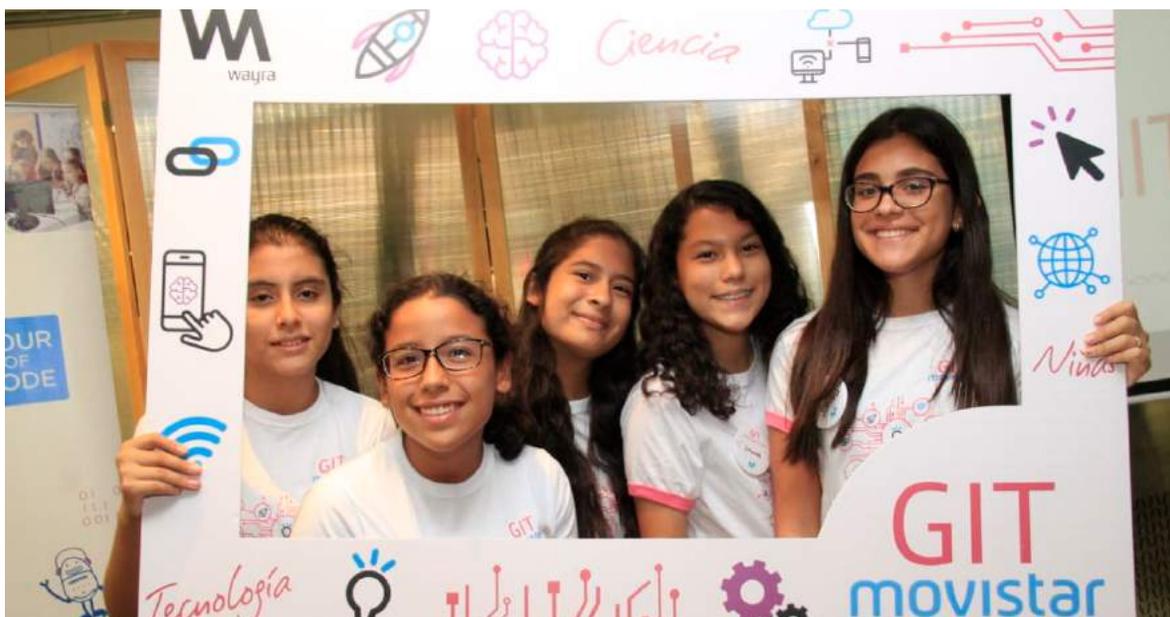
Lanzamos GIT, un programa dirigido a hijas y sobrinas de nuestros colaboradores, así como niñas de diversos centros educativos a nivel nacional donde, a través de

un bootcamp incursionan en el mundo tecnológico, logrando crear soluciones y desarrollando su propia App de manera innovadora y digital.

- 300 niñas de Chincha, Lima, Piura y Trujillo
- más de 45 expositores y/o mentores

### 5. Campañas de Marca

Impulsamos la campaña #MyNameMyGame, la cual busca poner fin a las agresiones verbales hacia las mujeres en el ambiente de videojuegos. Del mismo modo, esta campaña busca transmitir los valores de igualdad del deporte y el uso responsable en la tecnología dentro de los entornos digitales



**6. 25 Mujeres del Mañana**

Junto a El Comercio inauguramos la exposición fotográfica “Mujeres emblema”, que retrata a 25 mujeres destacadas de diversos ámbitos para conmemorar del Día internacional de la Niña.

**7. Protección de Derechos de la Comunidad LGBTIQ+**

Somos la única Telco en brindar un seguro de salud para las parejas de nuestros colaboradores LGBTIQ+, así como días libres por matrimonio simbólico o en el extranjero. Además, somos parte de Pride Connection, una red de empresas que promueven espacios seguros e inclusivos para colaboradores de dicha comunidad.



**8. ConectaRSE para Crecer: Mujer Emprendedora**

Programa que desde hace 9 años identifica, impulsa y premia emprendimientos rurales que utilizan las tecnologías para generar desarrollo en sus comunidades. Contamos con la categoría “Mujer Emprendedora” y, a lo largo de los años, hemos premiado y potenciado a comunidades como las Mujeres Aymaras, Asociación de Artesanas Ñari Walac, entre otras.



**9. Fundación Telefónica – Foro Mujer**

Fundación Telefónica/Movistar presentó el ciclo de Foros Mujer, conversatorios donde se exponen experiencias y desafíos acerca de la importancia de la igualdad de género y el empoderamiento y liderazgo de las mujeres en las regiones donde se realiza.

**10. Niñas al Poder**

Por el Día Internacional de la Niña, participamos de la iniciativa Niñas al Poder, con el objetivo de visibilizar las barreras existentes que enfrentan las niñas y que limitan sus oportunidades. Este año, Andrea alumna del 6to grado de primaria

proveniente de la localidad rural de Moya (Huancavelica), recibió de manera simbólica el cargo de representante máximo de la Telefónica del Perú en una ceremonia, donde Pedro Cortez, nuestro CEO, firmó un compromiso por la igualdad y el enfoque de derechos.

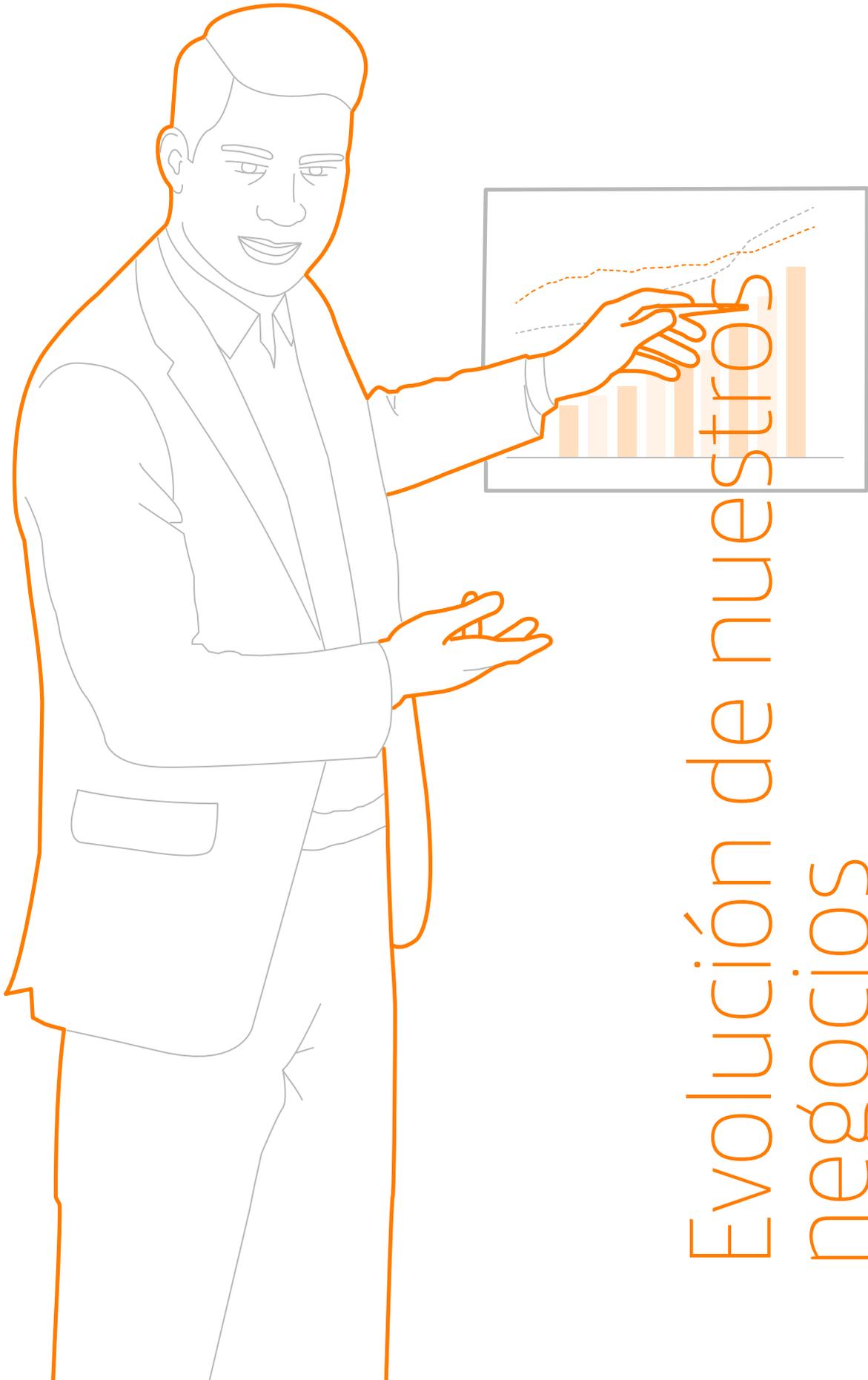


### BONUS TRACK: Reconocimientos

Los esfuerzos de este año nos han permitido ser reconocidos como una de las 5 empresas con mayor compromiso con la equidad de género en el Ranking Par 2019. Así como acreedores de la Certificación Presente, un reconocimiento a 20 empresas del Perú que brindan ambientes laborales inclusivos y seguros para trabajadores de la comunidad LGBTIQ+.

En el 2020 nos comprometemos a continuar trabajando por la diversidad, promoviendo una cultura inclusiva que erradique la violencia y discriminación; y que permita a su vez potenciar nuestras diversas perspectivas dentro de los equipos, las cuales nos ayudan a continuar transformándonos como compañía.





# 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

A fines del 2019 el escenario internacional ha mostrado señales de mejora: se moderaron las tensiones entre China y Estados Unidos tras el acuerdo comercial logrado; se redujo la incertidumbre en torno al Brexit tras los resultados de las elecciones parlamentarias en el Reino Unido. Se espera que estos dos eventos reviertan el deterioro observado en la confianza de los consumidores y los inversionistas. Así, los mejores indicadores de actividad en Estados Unidos y el avance en las negociaciones comerciales con China se reflejan en una menor probabilidad de recesión en los Estados Unidos.

En ese sentido, la economía norteamericana creció 2.1% en el tercer trimestre del 2019, ligeramente superior a lo observado en el periodo anterior siendo el consumo el motor de dicho crecimiento, impulsado por la solidez del mercado laboral y las favorables condiciones financieras. Además, se observó una recuperación en la inversión inmobiliaria; sin embargo, dicha contribución se vio reducida por una contracción en las inversiones no inmobiliarias y las exportaciones netas.

Por su parte, la actividad económica en la Eurozona presentó un dinamismo lento. El crecimiento del PBI en el tercer trimestre del 2019 fue de solo 0.2%, similar a la del trimestre previo. Sin embargo, algunos indicadores recientes de octubre y noviembre, como ventas minoristas, índices de manufactura y producción industrial, entre otros, podrían indicar una ligera recuperación del bloque.

Finalmente, el crecimiento del PBI de China se redujo a 6.0% durante el tercer trimestre, la menor tasa registrada desde 1992. No obstante, en noviembre se registró una recuperación en el sector manufactura cuyo indicador se ubicó fuera de la zona de contracción, luego de seis meses consecutivos. A su vez se reportó también una mejora en el sector servicios. Estos indicadores sugieren que el crecimiento podría estabilizarse como consecuencia de las medidas de estímulo adoptadas, condiciones financieras más flexibles y mayor gasto público, y un probable fin al escalamiento de la guerra comercial.



## 3.2. Entorno Competitivo

### Situación del mercado

En el 2019, la economía peruana creció a un ritmo menor al esperado (2.0% vs. 4.0% en el 2018) en un contexto donde la confianza empresarial cayó a su nivel más bajo en los últimos 10 años; esto sumado a un deterioro en la gestión pública con sólo un 66% de avance al cierre del 2019, fueron factores que contribuyeron a que la inversión total (pública y privada) tenga un crecimiento mínimo (1.3% vs. 4.7% en el 2018). El incremento moderado de los ingresos laborales, afectó el consumo privado (2,3% en el 2019 vs. 3.8% en el 2018), lo cual a su vez redujo el crecimiento en los sectores no primarios (construcción, comercio y servicios; siendo estos los que generan mayor empleo). Agudizando aún más la situación del país, atravesamos la peor crisis política en 19 años, que finalizó con la disolución del Congreso; además de los constantes casos de corrupción. A nivel internacional, la guerra comercial USA – China afectó al comercio mundial, para el caso del Perú incidió en la demanda externa y precio del cobre. Pese a este panorama adverso, Perú se ha diferenciado manteniendo el índice del riesgo país e inflación en el nivel más bajo frente a otros países de la región.

Con respecto a la penetración de los servicios de telecomunicaciones, los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) correspondientes al tercer trimestre del 2019 muestran que el 21.9% de los hogares peruanos cuenta con servicio de telefonía fija, 39.3% con internet, 39.8% con televisión de paga y 92.0% con telefonía móvil.

Según reportes oficiales del Osiptel a 9M2019, la telefonía fija alcanzó 2.5 millones de líneas, lo que representa una reducción de 10.6% respecto a 9M2018 y se debe principalmente por mayor acceso a la telefonía móvil. Sin embargo, Telefónica del Perú mantiene el liderazgo con una participación de 72.6%. Por el lado de banda ancha fija, el mercado alcanzó 2.4 millones de líneas, una reducción de 3.1% en un comparativo anual; pero Telefónica del Perú aún lidera la participación de mercado de banda ancha

con 70.2%. Finalmente, en el mercado de televisión, se registraron 2.0 millones de líneas, una reducción de 4.6% en un comparativo anual; aquí Telefónica también mantiene el liderazgo con una participación total de 63.7%. Telefónica ha logrado mantener el liderazgo en los servicios fijos apalancado en la oferta convergente; además, los juegos panamericanos también fueron importantes, principalmente en el segmento B2B

En el negocio móvil, según reportes oficiales del OSIPTEL, el mercado móvil alcanzó 40.9 millones de líneas a 9M2019, una reducción de 0.3% respecto al mismo periodo del 2018, alcanzando una densidad (líneas/población) de 131.4%. Telefónica continúa siendo el líder del mercado móvil con un total de 14.4 millones de líneas y una participación de 35.3%. Además, la densidad de servicio de internet móvil pasó de 74.2% en el 9M2018 a 78.0% en el 9M2019, un crecimiento de 3.8%. Adicionalmente, el consumo promedio de internet móvil se incrementó de 10 GB en el 9M2018 a 15 GB en el 9M2019. En cuanto a la presencia del servicio de telefonía móvil, según Osiptel, hay un total de 44,228 poblados a nivel nacional que cuentan con cobertura móvil al cierre a 9M2019. En ese sentido, Telefónica del Perú continúa ofreciendo cobertura móvil con tecnología 3G a 10,561 poblados y cobertura móvil con tecnología 4G a 5,257 poblados.

El segmento prepago alcanzó 27.1 millones de líneas a 9M2019, lo que significó una reducción de 3.8% respecto a al mismo periodo del 2018. Mientras que el segmento postpago se incrementó en 7.2% y alcanzó 13.8 millones de líneas postpago. En este contexto Telefónica del Perú mantiene su liderazgo con 35.5% en prepago y 35.1% en postpago.

Por otro lado, la portabilidad móvil continuó creciendo como producto de la intensidad competitiva y las ofertas comerciales atractivas que se lanzaron. Según cifras oficiales del Osiptel, en un acumulado al final del 2019 se registraron 8.7 millones de líneas portadas, 7% más respecto al 2018, además, el 68% de los portados fueron de origen prepago.

## 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 Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el OSIPTEL.

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.

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.

### Regulación y supervisión tarifaria

- Servicios de Telefonía fija local y Larga distancia

El servicio de telefonía fija (de abonado) local, larga distancia nacional e internacional se encuentra sujeto a un régimen regulado de tarifas tope, el cual establece que dichas tarifas deben ajustarse de forma trimestral en base a canastas de servicios sobre la base de la 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/OSIPTEL, OSIPTEL 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 los ajustes tarifarios correspondientes a los trimestres Junio-Agosto, se considera un factor de referencia, equivalente a -2.43% (en caso, la variación anual del IPC sea mayor o menor al valor absoluto del factor de referencia +/- 1%, el factor de productividad trimestral aplicable, será el valor del límite inferior o superior –según sea el caso).

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 OSIPTEL 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 OSIPTEL, en virtud del cual las empresas operadoras fijan libremente las tarifas.

## Actividad normativa e iniciativas del sector

El año 2019 ha sido muy activo en la modificación de la normativa del sector. Dentro de las principales normas expedidas se encuentran las siguientes:

- El 13 de febrero, se publica la Resolución Ministerial N° 085-2019 MTC/01.03, mediante la cual se fijan topes a la asignación de espectro radioeléctrico, por grupo de bandas, aplicable por operadora o grupo económico, en una misma área geográfica de asignación a nivel nacional, provincial y/o distrital.
- El 17 de febrero, se publica el Decreto Supremo N° 004-2019 MTC, mediante al cual se modifican diversos artículos y el Anexo 2 del Reglamento de la Ley N° 29022, Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MTC.
- El 7 de marzo, se publica la Resolución Viceministerial N° 183-2019-MTC/03, mediante la cual se modifica la canalización de la banda 2 300 - 2 400 MHz.
- El 7 de marzo, a través de Resolución Ministerial N° 157-2019 MTC/01.03, se modificaron las Notas P65, P67 y P68A del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y el Cuadro de Atribución de Bandas de Frecuencias; asimismo, se dispuso el Concurso Público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones de la banda 2.1 GHz y 1.7GHz.
- El 9 de marzo, se modifica mediante Resolución Ministerial N° 165-2019-MTC/01.03, el Anexo Técnico del Sistema de Mensajería de Alerta Temprana de Emergencia - SISMATE.
- El 2 de abril, mediante Resolución Ministerial N° 234-2019-MTC/01.03, se publican las Norma de Metas de Uso del Espectro Radioeléctrico aplicable para los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con excepción del Servicio Portador brindado a través de enlaces punto a punto y para los servicios satelitales.
- El 4 de abril, mediante Decreto Supremo N° 007-2019-IN, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana (RENTESEG).
- El 14 de mayo, mediante Decreto Supremo N°093-2019-PCM, se publicó el Reglamento de la Ley N° 30254, Ley de promoción para el uso seguro y responsable de las tecnologías de la información y comunicaciones por niños, niñas y adolescentes.
- El 28 de mayo, se publica el Decreto Supremo N° 015-2019-MTC, que aprueba la Norma que regula el arrendamiento de bandas de frecuencias de espectro radioeléctrico para la prestación de servicios públicos de Telecomunicaciones.
- El 12 de junio, se publica el Decreto Supremo N° 019-2019-MTC que modifica diversos artículos del Reglamento Específico de Homologación de Equipos y Aparatos de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2006-MTC.
- El 18 de junio, se publica la Resolución Viceministerial N° 405-2019-MTC/03, que aprueba el Reordenamiento de la banda de frecuencias 2 500 - 2 692 MHz.
- El 18 de junio, se publica la Resolución Viceministerial N° 406-2019-MTC/03, que aprueba el Reordenamiento de la banda de frecuencias 2 300 - 2 400 MHz.
- El 3 de agosto, mediante Decreto Supremo N°028-201-MTC, se aprobó el Reglamento de Fiscalización y Sanción en la Prestación de Servicios y Actividades de Comunicaciones de Competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- El 5 de septiembre, mediante Resolución de Consejo Directivo N°109-2019-CD/OSIPTTEL, se amplió la vigencia de las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- El 13 de setiembre, se publica la Resolución Ministerial N° 757-2019 MTC/01.03, que modifica la Nota P51A e incorpora las Notas P73A y P73B al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias - PNAF, y modifica el Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencias respecto de la banda de frecuencias 3 300 - 3 800 MHz e incluye la modificación de la Resolución Ministerial N° 085-2019-MTC/01.03, relacionada a los topes de espectro radioeléctrico.



- El 13 de setiembre, se publica la Resolución Viceministerial N° 641-2019-MTC/03, que modifica la Resolución Viceministerial N° 268-2005-MTC/03, que a su vez aprueba las Disposiciones de Radiocanales (canalizaciones) para los Servicios de Telecomunicaciones (1ª parte), a fin de incorporar la nueva canalización de las bandas 1 710 - 1 780 MHz y 2 110 - 2 180 MHz a nivel nacional, y de la banda 3 300 - 3 800 MHz a nivel nacional.
- El 17 de setiembre, se publica el Decreto Supremo N° 031-2019-MTC, que aprueba la Norma que regula la inscripción en el Registro de personas naturales y jurídicas habilitadas a realizar estudios teóricos y/o mediciones de radiaciones no ionizantes en telecomunicaciones.
- El 19 de setiembre, se publica la Resolución Ministerial N° 787-2019-MTC/01.03, que modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado mediante Resolución Suprema N° 022-2002-MTC.
- El 8 de noviembre, se emitió el Decreto Supremo N°033-2019-MTC, mediante el cual se modificaron diversos artículos del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobados por Decreto Supremo N°020-2007-MTC, modificando la comercialización o reventa de servicios, el procedimiento de inscripción en el Registro para Servicios de Valor Añadido, los procedimientos de modificación de características técnicas de la concesión, entre otros aspectos.
- El 14 de noviembre, se emitió el Decreto Supremo N°035-2019-MTC, mediante el cual se precisaron disposiciones sobre el Servicio de Transporte Público de Personas en Vehículos Menores No Autorizados y se establecieron disposiciones sobre el bloqueo de aplicativos y/o páginas web por parte de las empresas operadoras.
- El 28 de noviembre, se emitió la Resolución Ministerial N°1101-2019-MTC/01.03, mediante la cual se establecieron disposiciones sobre la información que los proveedores de equipos terminales deben proporcionar a los consumidores sobre teléfonos celulares o smartphones que no tienen la funcionalidad de Difusión Celular o Cell Broadcast, y disponiendo la inclusión de una etiqueta en los empaques de los equipos y en los modelos de exhibición al público.

- El 5 de diciembre, mediante Resolución de Consejo Directivo N°161-2019-CD/OSIPTTEL, se aprobó el Procedimiento de Aplicación de Contabilidad Separada para Empresas del Sector Telecomunicaciones, estableciendo aspectos relacionados a la aprobación y modificación de los documentos metodológicos y los reportes regulatorios.
- El 23 de diciembre, se emitió el Decreto Supremo N°038-2019-MTC mediante el cual se modificaba el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones de Emergencia y el Plan Técnico Fundamental de Numeración, en relación al servicio de mensajería de voz 119 Emergencia – Mensajería.
- El 28 de diciembre, mediante Resolución de Consejo Directivo N°163-2019-CD/OSIPTTEL, se emitió la norma que deroga el Reglamento de Disponibilidad y Continuidad en la Prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales; y se modifica (i) el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y (ii) el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; los que ahora comprenden las disposiciones relacionadas a la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales.

#### a. 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.
- (ii) el Proyecto que propone el Reordenamiento de la banda de frecuencias 3400-3600MHz, adecuándola a la canalización de la banda de frecuencias 3300-3800 MHz.
- (iii) 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.
- (iv) el Proyecto que incorpora el Título II: "Lineamientos para el desarrollo de nuevos servicios y tecnologías

digitales" en los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones del Perú.

- (v) el Proyecto que modifica el 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.
- (vi) el Proyecto normativo que aprueba las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
- (vii) el Proyecto de Decreto Supremo que modifica la Norma que Regula la Inscripción de Proveedores de Infraestructura Pasiva para Servicios Públicos Móviles.
- (viii) el Proyecto que 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.
- (ix) el proyecto que modifica el Listado de Inclusión de Proyectos de Inversión sujetos al Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), considerados en el Anexo II del Reglamento de la Ley N°27446, aprobado mediante Decreto Supremo N°019-2009-MINAM, relacionados a la gestión ambiental de los proyectos de inversión en telecomunicaciones.

#### b. Las implementaciones normativas ejecutadas

Asimismo, es importante destacar que dentro de las implementaciones normativas del sector, ejecutadas en el año 2019, se encuentra el proceso de intercambio de información de abonados y equipos terminales móviles en el marco del Reglamento de Registro de terminales móviles para la seguridad (RENTESEG) así como el bloqueo mensual de Equipos Terminales Inválidos en el marco del mismo.

#### Actividad reguladora

En 2019, la actividad reguladora del OSIPTTEL se destacó con la aprobación de los siguientes procedimientos:

- El 7 de febrero, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2019-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 11 de febrero del 2019.

- El 7 de marzo, mediante Resolución de Consejo Directivo N°033-2019-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 9 de mayo, mediante Resolución de Consejo Directivo N°067-209-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.
- El 11 de julio, mediante Resolución del Consejo Directivo N°091-2019-CD/OSIPTTEL, se estableció el Factor de Productividad Trimestral aplicable al periodo setiembre 2019 – agosto 2022.
- El 2 de diciembre, mediante Resolución de Consejo Directivo N°160-2019-CD/OSIPTTEL, se aprobó la actualización del valor del Cargo de Interconexión Tope por Terminación de Llamadas en las Redes de los Servicios Públicos Móviles vigente a partir del 01 de enero de 2020, conforme al Mecanismo de Actualización Anual previsto en el marco regulatorio.

- El 2 de diciembre de 2019, mediante Resolución de Consejo Directivo N°154-2019-CD/OSIPTTEL, se determinó que Telefónica del Perú S.A.A. y su Grupo Económico, son Proveedores Importantes en el Mercado Relevante N°25 – Acceso Mayorista para Internet y Transmisión de Datos (servicios mayoristas de origen fijo), excluyendo a la tecnología FTTx y las velocidades superiores a 50Mbps.

### Actividad supervisora y fiscalizadora

En el año 2019 se presentó un incremento en la presión supervisora del OSIPTTEL a nivel nacional. La atención de inspecciones continúa siendo un aspecto prioritario 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 2019, Telefónica del Perú atendió 453 acciones de supervisión o monitoreo con el OSIPTTEL, las cuales se encuentran recogidas en 74 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, planes y tarifas, cobertura y calidad del servicio, terminales robados, portabilidad, entre otros.

## 3.4. Evolución de los negocios

### Telefonía Local, Internet y TV paga

Al 2019, los accesos de telefonía local, Internet y TV paga alcanzaron 5.6 millones de accesos, lo que significó un decrecimiento de -5% respecto al 2018. Este decrecimiento se explica por la caída de -12% en accesos de telefonía local, los accesos de Internet y TV paga juntos se mantuvieron respecto al año anterior. Telefónica del Perú mantuvo el liderazgo en estos tres servicios apalancado en la nueva oferta convergente "Movistar Total" y nuestros diferenciales como Movistar Prix y Movistar Play. En Internet continuamos incrementando velocidades y en TV paga brindamos el mejor contenido local y diferenciado, a través de nuestros canales exclusivos. Movistar Deportes llevó la transmisión de los partidos de las selecciones peruanas de fútbol, vóley y la Liga Nacional Superior de Vóley; GOLPERU transmitió en exclusiva la LIGA1 Movistar, LIGA2, Copa Bicentenario; y como hito se ofreció un canal 24/7 que transmitió los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos. Además, fuimos pioneros en apostar por la producción original ofreciendo dos series: "Un día eres joven" y "El día de mi suerte".

Los ingresos de telefonía local, Internet y TV paga alcanzaron S/ 3,046 millones, lo que significó un decrecimiento de -0.7% respecto al 2018, explicado principalmente por la reducción de precios en la nueva oferta convergente.

### 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/ 647 millones, con un crecimiento de 6.8% respecto al año anterior.

El crecimiento de ingresos se debe a que seguimos desarrollando la adopción de servicios digitales por parte de los grandes clientes, acompañándolos en el



desafío de la transformación digital. Atendemos las demandas de simplificación y eficiencia de nuestros clientes empresariales con una propuesta de valor diferencial que integra conectividad y soluciones digitales, principalmente cloud y ciberseguridad. Para ello, fortalecimos la oferta de servicios digitales. En Cloud mediante alianzas con socios estratégicos, en Ciberseguridad de la mano con ElevenPaths, en IoT y Big Data con LUCA.

## Mayorista fijo

Los ingresos por servicios mayoristas fijos alcanzaron los S/237 millones en el 2019, con un crecimiento de 32.2% respecto al 2018, explicados por el incremento en el alquiler de circuitos e IPT.

## Telefonía móvil

Los ingresos móviles de servicio alcanzaron S/ 2,336 millones en el 2019, un decrecimiento de -5% respecto al 2018 explicado por una mayor intensidad competitiva y una continua reducción de valor del sector. En el segmento postpago los operadores estuvieron enfocados en la captura y blindaje de clientes de medio y alto valor a partir de la reducción de los cargos fijos de los planes ilimitados y el lanzamiento de promociones de dos líneas ilimitadas por menos de S/100 mensuales. En el segmento prepago, la intensidad se mantuvo desde el lado de la oferta de recargas y bonos. Además, hubo mayor cantidad de promociones y alternativas de financiamiento de terminales móviles. Por su parte, la portabilidad móvil continuó creciendo producto de las constantes ofertas comerciales atractivas que se lanzaron. Según cifras oficiales del Osiptel, en un acumulado al 2019 se registraron 8.7 millones de

líneas portadas, 7% más respecto al 2018, además, el 68% de los portados fueron de origen prepago. En este contexto, Telefónica fue cambiando las reglas de juego, transformamos la oferta comercial para rentabilizar la venta de terminales, lanzamos planes sin contratos que te aten y continuamos impulsado la renovación de equipos a través de Phoenix, todo esto acompañado de nuestros diferenciales como Movistar Prix, Movistar Play, entre otros.

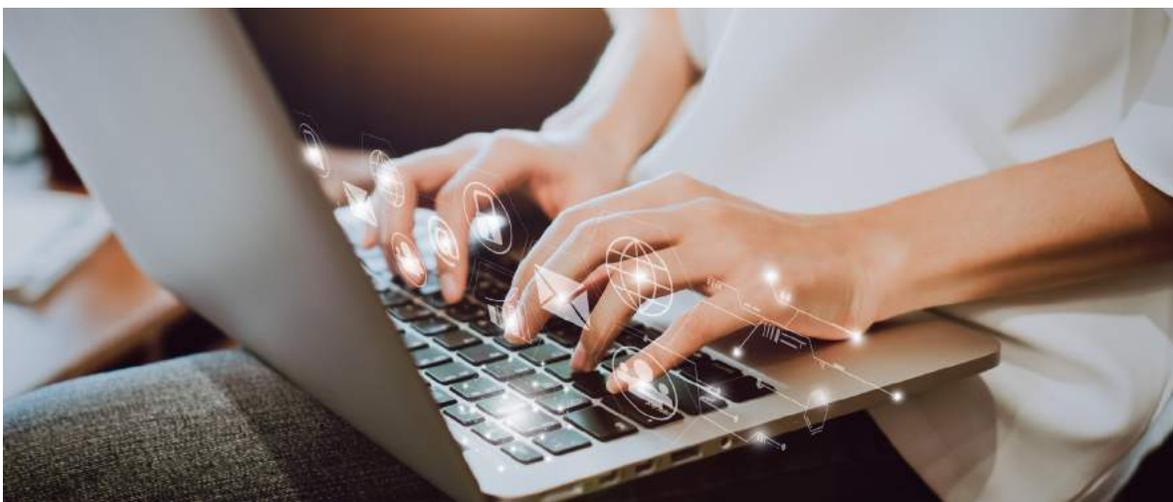
En el 2019, los accesos móviles de Telefónica del Perú alcanzaron 11.9 millones, un decrecimiento de -13% respecto al año anterior. Los accesos prepagos alcanzaron 7.0 millones con una caída de -20%, mientras que los accesos postpago alcanzaron 4.9 millones y se mantuvo respecto al 2018.

## Terminales móviles

Los ingresos por venta de terminales móviles alcanzaron S/ 1,171 millones en el 2019, un crecimiento de 4.2% respecto al año anterior. Este crecimiento está asociado a la mayor variedad de ofertas de terminales móviles que se ofrecieron en el mercado y las mayores posibilidades que tuvieron los clientes para adquirir terminales incluso sin atarse a contratos a plazos determinados.

## Mayorista móvil

Los ingresos por servicios mayoristas móviles alcanzaron los S/181 millones en el 2019, un decrecimiento de -43.7% respecto al 2018, explicados principalmente por la reducción del cargo de interconexión móvil en -54.3% y menor tráfico entrante.



## 3.5. Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera

### Ingresos y gastos operativos

Al 2019, los accesos de telefonía local, Internet En el periodo 2019, los Ingresos de Actividades Ordinarias (operativos) registraron una disminución de 2.7% hasta los S/ 7,877.2 millones. Las líneas de negocio con mayor crecimiento por ingresos fueron las de Ingresos por servicios de Datos-TI y Mayorista, que registraron un crecimiento de 6.8% y 32.2% respectivamente respecto del año previo.

Los Gastos Operativos alcanzaron la cifra de S/ 8,480.8 millones, mayores en 0.3% respecto al año 2018. Este aumento se sustenta principalmente por mayores gastos de Personal (29.5%) asociado a mayores gastos por los planes de retiro realizados en el 2019, esto aminoró los ahorros logrados en los demás rubros de gastos operativos.

### Resultado por actividades de operación

El Resultado por Actividades de Operación del año 2019 fueron de S/ -314.2 millones, S/ 43.4 millones menor al registrado en el año 2018, debido principalmente a la disminución de los Ingresos de Actividades Ordinarias.

### Resultado no operativo

El Resultado No Operativo en 2019 fue negativo en S/ 262.6 millones, el cual presenta una disminución de S/ 119.5 millones respecto del 2018, explicada por un mayor gasto financiero.



## Resultado neto del ejercicio

El resultado neto del ejercicio de 2019 fue de S/ -1,136.0 millones, que supone un importe de S/ 725.9 millones por debajo de lo registrado en 2018, explicado principalmente por el menor resultado operativo y principalmente por mayores impuestos respecto al 2018.

## Emisiones de deuda

Durante el 2019 la compañía participó en el mercado de capitales internacional, a través de la colocación de un bono internacional por S/ 1,700 millones a un plazo de 8 años. La emisión de este bono fortaleció la posición financiera y mejoró el perfil de deuda de la compañía. El exitoso resultado de la emisión demostró la confianza de los inversionistas locales y extranjeros en el equipo de Telefónica del Perú, sus planes estratégicos y sus perspectivas de crecimiento.

Así, al cierre de 2019, la compañía registró un saldo de deuda en obligaciones en circulación en valor nominal (considerando el ajuste por inflación de las emisiones VAC) equivalente a S/ 3,444.9 millones.

Las clasificaciones de riesgo asignadas por las empresas clasificadoras de riesgo locales fueron de AA+ por la clasificadora Class & Asociados S.A. y AA+ por la clasificadora Apoyo y Asociados. Mientras que las clasificadoras de riesgo asignadas por las agencias de rating internacional fueron de BBB- por Fitch Ratings y BB+ por Moody's.

## Operaciones con derivados

La compañía participa con contratos forward de tipo de cambio y swaps de moneda extranjera para mitigar su exposición al riesgo de tipo de cambio y de tasa de interés. Así, la posición en operaciones con instrumentos derivados de forwards y swaps en dólares al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 para fines de cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente US\$ 295,201 y US\$ 232.6 millones, respectivamente.

Asimismo, la posición en operaciones con instrumentos derivados de forwards y swaps en euros al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 para fines de cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente EUR 10 millones y EUR 21.6 millones, respectivamente.

# INFORMACIÓN CORPORATIVA

---

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.

## 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: Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima, Perú.

## 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.

## 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 más de 40 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., Telxius Torres Perú S.A.C., Telxius Cable Perú S.A.C. y Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C..

## Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2019

Al 31 de diciembre de 2019 la única filial de Telefónica del Perú S.A.A. 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.

## Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2019

### Reorganización simple de Telefónica del Perú S.A.A. a favor de Internet para Todos S.A.C.

Como es de conocimiento público, Internet para Todos S.A.C. ("IPT") es una nueva empresa de infraestructura móvil rural cuyo objetivo es incluir en el mundo digital a 6 millones de peruanos de localidades rurales que no cuentan con un adecuado acceso a internet móvil. Esta iniciativa, que surgió por

el interés de Telefónica por democratizar el acceso al internet en Perú y acelerar la transformación de la vida de los más de 6 millones de peruanos, ha sido desarrollada en forma colaborativa con Facebook, la Corporación Andina de Fomento (“CAF”), e Inter-American Investment Corporation (“BID Invest”).

En el caso específico de Telefónica del Perú, se ejecutó a través de un proceso de reorganización

simple y un aporte no dinerario a favor de IPT, ambos con efectividad al 1 de mayo de 2019, en tanto que los aportes dinerarios de Facebook, CAF y BID Invest se efectuaron el 10 del mismo mes y año. A la fecha, Telefónica del Perú tiene una participación del 54.67% en el capital social de IPT, sin perjuicio de lo cual la misma no es empresa del Grupo Telefónica dado el modelo de gobierno elegido para ésta (co – control).

## 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°, 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.
2009	Modificación de los artículos 27° y 30° del Estatuto Social con la finalidad de eliminar la figura de los directores alternos.
2008	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión.
2007	Aumento del capital social como consecuencia de la fusión con Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.
2006	Ajuste al capital social y al valor nominal de las acciones.
2005, 2004, 2000 y 1999	Contemplar la periodicidad trimestral para la celebración de las sesiones de Directorio y la designación de directores titulares y alternos por cooptación.
	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.
	Ajustes al capital social.

## Nuestro Accionistas

### Capital Social

Desde el 1 de diciembre de 2016, el capital de la Sociedad es de S/. 2 876 152 315.88 (dos mil ochocientos setenta y seis millones ciento cincuenta y dos mil trescientos quince con 88/100 Nuevos Soles) 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 2019 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 (98.574%) e inversionistas institucionales, privados, locales y extranjeros (1.426%), 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	Nº de acciones al inicio	Nº 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 LATINOAMERICA HOLDING S.L.	1,679,667,042	50.224%
LATIN AMERICA CELLULAR HOLDINGS S.L.U.	1,616,989,235	48.350%
3º	1,960,772	0.059%
4º	1,499,077	0.045%
5º	960,610	0.029%
6º	612,564	0.018%
7º	611,133	0.018%
8º	565,000	0.017%
9º	508,402	0.015%
10º	462,368	0.014%
Otros Accionistas	40,526,955	1.212%
	3 344 363 158	

(\*) Telefónica Latinoamérica Holding S.L. y Latin America Cellular Holdings S.L.U. son empresas del Grupo Telefónica; ambas se encuentran domiciliadas en el Reino de España.

### Acciones con Derecho a Voto

Tenencia	Número de Accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	80,226	1.426%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.574%
Total	80,228	100.00%

## 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	3,332,065,240	99.6323%
Materializados	12,297,918	0.3677%
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 detraer 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	S/. 0.02



## Emisiones de deuda

Bonos de circulación							
Emisiones	Serie	Monto emitido	Monto en circulación	Inicio	Plazo	Tasa	Cupón
<b>Cuarto Programa</b>							
Décimo Novena Emisión	A	85,294,163	88,348,839	13/07/2007	20	3.63%	Semestral
Décimo Novena Emisión	B	66,754,998	68,375,152	22/04/2008	20	2.88%	Semestral
Trigésimo Séptima Emisión	A	65,140,909	66,579,193	22/05/2008	20	3.13%	Semestral
Décimo Novena Emisión	C	26,890,047	27,778,789	21/07/2008	20	3.19%	Semestral
<b>Quinto Programa</b>							
Vigésimo Segunda Emisión	A	46,868,170	32,087,481	07/10/2009	12	3.50%	Semestral
<b>Sexto Programa</b>							
Décimo Primera Emisión	A	260,000,000	260,911,880	09/06/2016	7	6.66%	Semestral
Décimo Primera Emisión	B	120,000,000	121,686,979	05/04/2017	7	6.19%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	A	110,000,000	110,252,125	13/06/2017	3	5.06%	Semestral
Décimo Tercera Emisión	A	140,000,000	143,511,191	14/07/2017	5	5.50%	Semestral
Décimo Cuarta Emisión	A	100,000,000	101,637,540	06/09/2017	5	5.34%	Semestral
Décimo Quinta Emisión	A	135,000,000	136,495,013	13/10/2017	7	5.47%	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	70,347,784	15/05/2018	3	4.19%	Semestral
Décimo Séptima Emisión	A	60,718,594	62,093,964	15/05/2018	12	3.09%	Semestral
<b>Primer Programa Privado</b>							
Primera Emisión	A	80,000,000	81,159,328	16/10/2018	8	7.28%	Semestral
<b>Programa de Bono internacional</b>							
Primera Emisión	A	1,700,000,000	1,712,391,752	10/04/2019	8	7.38%	Semestral

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. – Al 31 de diciembre 2019

## 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 Peimera Emisión Serie A	Apertura	104.3544		103.2548	105.1903							
		Cierre	104.3441		103.2511	105.1903							
		Máxima	104.3544		103.2548	105.1903							
		Mínima	104.3441		103.2511	105.1903							
		Promedio	104.2652		103.2536	105.1903							
TDP6BC11B	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Primera Emisión Serie B	Apertura	100			101.4795		107.8717		106.4228			
		Cierre	100			102.0108		107.8717		106.4228			
		Máxima	100			102.0108		107.8717		106.4228			
		Mínima	100			101.4795		107.8717		106.4228			
		Promedio	100			101.4795		107.8717		106.4228			
TDP6BC12A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Segunda Emisión Serie A	Apertura		100.569	99.9303			100.7617			100.9804		100.8053
		Cierre		100.569	100.3661			100.7617			100.9804		100.8053
		Máxima		100.569	100.6477			100.7617			100.9804		100.8053
		Mínima		100.569	99.9303			100.7617			100.9804		100.8053
		Promedio		100.569	100.4283			100.7617			100.9804		100.8053
TDP6BC12B	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Segunda Emisión Serie B	Apertura			97.4903								
		Cierre			97.4903								
		Máxima			97.4903								
		Mínima			97.4903								
		Promedio			97.4903								
TDP6BC13A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Tercera Emisión Serie A	Apertura			98.8173		101.26						
					98.9616		101.26						
					98.9616		101.26						
					98.8173		101.26						
					98.9039		101.26						

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			98.2685		100.5196		102.6442				
		Cierre			98.2685		100.9495		102.6442				
		Máxima			98.2685		100.9495		102.6442				
		Mínima			98.2685		100.5196		102.6442				
		Promedio			98.2685		100.5477		102.6442				
TDP6BC15A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Quinta Emisión Serie A	Apertura						105.5694					
		Cierre						105.5694					
		Máxima						105.5694					
		Mínima						105.5694					
		Promedio						105.5694					
TDP6BC16A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Sexta Emisión Serie A	Apertura						105.8434	102.6272				
		Cierre						105.8434	102.0356				
		Máxima						105.8434	102.6272				
		Mínima						105.8434	102.0356				
		Promedio						105.8434	102.1539				
TDP7BC27A	Séptimo Programa de Bonos Corporativos Vigésimo Séptima Emisión Serie A	Apertura			100.5023	100.2934							
		Cierre			100.5023	100.2934							
		Máxima			100.5023	100.2934							
		Mínima			100.5023	100.2934							
		Promedio			100.5023	100.2934							
TELE4BC19B	Cuarto Programa de Bonos Corporativos Décimo Novena Emisión Serie B	Apertura						98.4949					
		Cierre						98.4949					
		Máxima						98.4949					
		Mínima						98.4949					
		Promedio						98.4949					

**Cotización de las acciones de Telefónica 2019**

<b>Clase B</b>												
<b>Ene-19</b>	<b>Feb-19</b>	<b>Mar-19</b>	<b>Abr-19</b>	<b>May-19</b>	<b>Jun-19</b>	<b>Jul-19</b>	<b>Ago-19</b>	<b>Set-19</b>	<b>Oct-19</b>	<b>Nov-19</b>	<b>Dic-19</b>	<b>dic-19</b>
Apertura	0.60	0.61	0.64	0.74	0.70	0.68	0.61	0.58	0.58	0.70	0.83	0.95
Cierre	0.61	0.64	0.74	0.70	0.68	0.61	0.58	0.58	0.70	0.84	0.94	1.12
Máxima	0.62	0.64	0.74	0.74	0.71	0.68	0.61	0.58	0.70	0.95	0.94	1.15
Mínima	0.58	0.59	0.64	0.70	0.68	0.61	0.58	0.58	0.57	0.70	0.60	0.95
Promedio	0.60	0.61	0.69	0.71	0.70	0.64	0.60	0.58	0.62	0.79	0.71	1.10

**Cotización de las acciones de Telefónica 2019**

<b>Clase C</b>												
	<b>Ene-19</b>	<b>Feb-19</b>	<b>Mar-19</b>	<b>Abr-19</b>	<b>May-19</b>	<b>Jun-19</b>	<b>Jul-19</b>	<b>Ago-19</b>	<b>Set-19</b>	<b>Oct-19</b>	<b>Nov-19</b>	<b>Dic-19</b>
Apertura	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cierre	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Máxima	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Mínima	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Promedio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

## El Directorio

Al 31 de diciembre de 2019, 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

El 22 de octubre de 2019 el Directorio aceptó las renuncias formuladas por los señores Alfonso Ferrari Herrero y Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo como directores y miembros del Comité de Auditoría y de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y designó como tales a los señores Eduardo Caride y Jose Luis Gomez-Navarro, a quienes se incorporó por cooptación. Los señores Alfonso Ferrari Herrero y Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo, eran directores de la Sociedad desde el 2003 y 2012, respectivamente.

## 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 2019 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 2019.

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 del mismo año 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 editor, Director General y Consejero de Estudios de Política Exterior S.A., empresa que publica las revistas "Política Exterior", "Economía Exterior" y "Afkar". Fue Director General de la entonces Fundación Ortega y Gasset-Instituto Universitario Ortega y Gasset. Ha sido, igualmente, gerente en diversas publicaciones como "Pensamiento Iberoamericano" (publicada en colaboración con CEPAL) y "Revista de Occidente".

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

## Comités del Directorio

El Directorio ha establecido dos comités como órganos especiales:

- **El Comité de Auditoría**, encargado de 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 del servicio 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; y, recibir información periódica de sus actividades; conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control.
- **El Comité de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno Corporativo**, cuya función es pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía; evaluar las prácticas de gobierno corporativo asumidas por la compañía, así como supervisar la información que al respecto se emita.

## 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 2019 representa el 0.035% de los ingresos brutos de la empresa, en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa el 0.1870% de tales ingresos según los estados financieros de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2019.

## Honorarios pagados al auditor

Durante el 2019, 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/ 987,378. En adición se han contratado otros servicios al auditor principal de cuentas por S/1,355,630.

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

Al 31 de diciembre de 2019, 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, el señor Alex Nolte Alva es el primer responsable financiero y contable de la empresa en su condición de Director de Finanzas y Control de Gestión conforme a lo aprobado por el Directorio en su sesión del 18 de septiembre de 2014.

La Junta Obligatoria Anual de accionistas designó como auditor externo para el ejercicio 2019 a la firma GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R. L., miembro de PricewaterhouseCoopers. 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, ni Ernst & Young SRL y 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.

## Capital intelectual

### Alta Dirección

Al 31 de diciembre de 2019, son miembros de la Alta Dirección, conforme a la estructura aprobada por el Directorio el 9 de enero de 2019, los siguientes:

EJECUTIVOS	CARGO
Pedro Salvador Cortez Rojas	Presidente Ejecutivo
Juan Bautista Comerma Breto	Director de Tecnología
José Antonio Cassinelli Sánchez	Director B2C
Marcelo Echeguren	Director Clientes
Dennis Fernando Fernández Armas	Director de Grandes Empresas (B2B)
Christiann Antonio Hudtwalcker Zegarra	Secretario General
Patricia Kobashigawa Silva	Directora de Recursos Humanos
Francisco Javier De Miguel Del Val	Director de Auditoría Interna
Rosa Elena Milagritos Montenegro Castañeda	Directora de Estrategia y Asuntos Públicos
Alex Miguel Nolte Alva	Director de Finanzas y Control de Gestión
Vinka Samohod de la Villa	Directora de Transformación

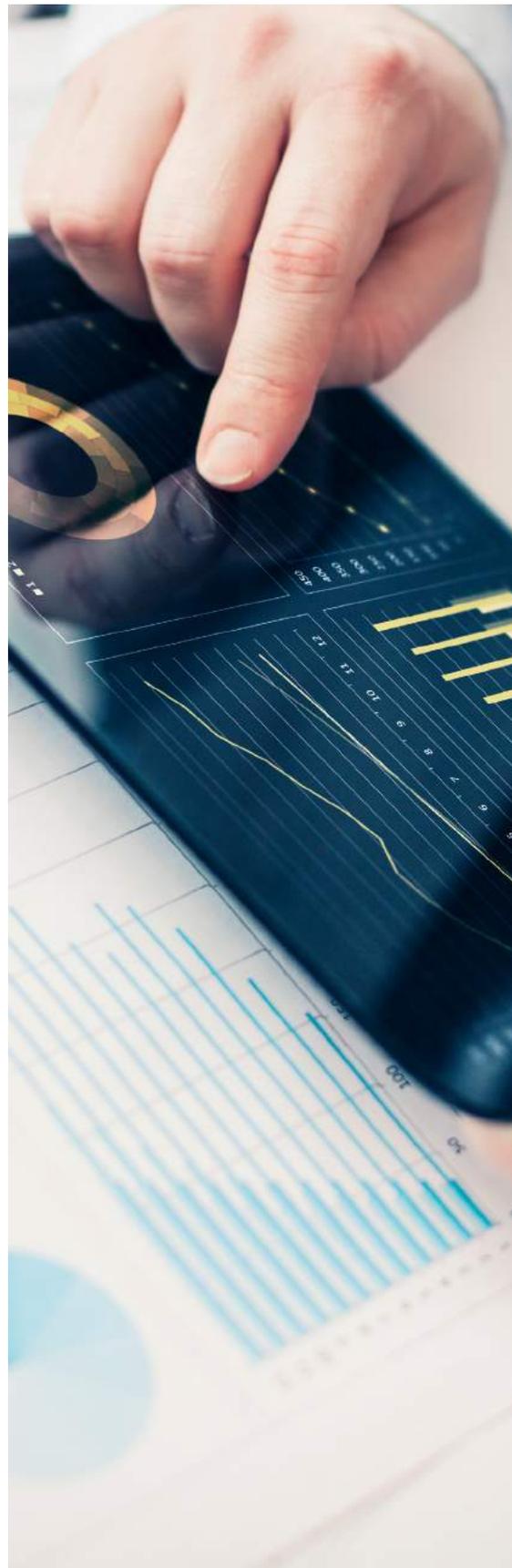
## Reseña de miembros de la Alta Dirección

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:

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).

Jose Antonio Cassinelli Sánchez es Director B2C desde el 9 de enero de 2019. Fue director de Segmento Residencial Valor de Telefónica del Perú S.A.A. y previamente tuvo la misma posición en Telefónica Móviles S.A. así como director de negocios de esta última. Tiene más de 20 años de experiencia en el sector telecomunicaciones, habiendo desempeñado diversos cargos de responsabilidad en el Grupo Telefónica en las áreas de marketing y planificación comercial de Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A., destacando los de Director de Negocios y Consumo (Business & Consumero B&C) y Director Postpago, Residencial y Negocios. Es señor Cassinelli es administrador de la Universidad de Piura.

Marcelo Echeguren es Director Clientes desde el 9 de enero de 2019, dirección que cambió de nomenclatura en tal fecha, denominándose previamente Dirección de Clientes y Operaciones Comerciales (la que asumió el 26 de enero de 2017). El señor Echeguren forma parte del Grupo Telefónica desde el año 1999 y desde entonces ha tenido una destacada trayectoria en áreas comerciales, tal como el mercado digital y de telecomunicaciones habiendo gestionado diversos servicios, segmentos y entornos de mercado (Fija, Móvil, Internet, TV, Masivo, Pyme). Desde el 2013 se ha desempeñado como Director de Marketing Operativo en la operación de Argentina, habiendo pasado anteriormente por la operación en Perú con diversos cargos directivos dentro de las áreas comerciales. Previamente participó de los lanzamientos de las



diferentes tecnologías de internet en Argentina. El señor Echeguren es especialista en Marketing recibido en la U.C.E.S. en Argentina con Postgrados en Gestión de Negocios, Finanzas, Tecnología e Innovación.

Dennis Fernando Fernández Armas es Director de Grandes Empresas 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 desde el año 2002; 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-gradado 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 Secretario del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 1 de enero de 2018. Es Representante Bursátil tanto de Telefónica, S.A. y de Telefónica del Perú S.A.A. Ha desempeñado numerosos 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).

Patricia Kobashigawa Silva es Directora de Recursos Humanos desde el 19 de julio de 2017; previamente se desempeñó como Directora de Gestión Organizacional del Emisor. Anteriormente ha trabajado en Telefónica internacional en España, ocupando diversas posiciones, entre ellas, Directora Regional de Desarrollo Organizacional para Latinoamérica y Directora de RRHH de TISA. Tiene más de 15 años de experiencia en RRHH, especializándose en Gestión de Talento, Desarrollo, People Engagement y Compensaciones;

asimismo cuenta con 8 años de experiencia en Finanzas y Control de Gestión. Es Administradora de Empresas y Contadora de la Universidad del Pacífico, con un Master en Administración de Empresas en ESAN y estudios de postgrado en Louvain School of Management en Bélgica.

Francisco Javier De Miguel Del Val es Director de Auditoría Interna desde el 23 de julio de 2014. Tiene 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 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). Previamente 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.

Alex Miguel Nolte Alva es Director de Finanzas y Control de Gestión desde el 1 de octubre de 2014. Se ha desempeñado como Vicepresidente de Finanzas y Control del Grupo Telefónica en Perú desde el 19 de diciembre de 2012 y fue Gerente General de Telefónica Móviles S.A. desde el 1 de febrero de 2013 hasta el 1 de octubre de 2014, en que dicha empresa fue absorbida por el Emisor a través de una fusión. Anteriormente estuvo destacado por el Grupo Telefónica en Ecuador, desempeñándose desde el 11 de marzo de 2010 como CFO - Vicepresidente de Finanzas y Control de Gestión en dicho país. Desde marzo de 2007 y hasta marzo de 2010 se desempeñó como Vicepresidente de Control de Gestión de Telefónica Ecuador, siendo además miembro del Comité de Dirección de la compañía durante toda su asignación. Entre 2005 y marzo 2007 fue Director de Control de Gestión y Negocios de Telefónica del Perú S.A.A. El Sr. Nolte ingresó al Grupo Telefónica en 1997, desempeñando diferentes cargos gerenciales y directivos. Adicionalmente a sus responsabilidades financieras, es miembro de los Consejos de Administración de Pléyade Perú Corredora de Seguros S.A.C, Telefónica Factoring Perú S.A., Fundación Telefónica en Perú y Telefónica Multimedia Perú. Es Administrador de Empresas y Contador de la Universidad del Pacífico y cuenta con un MBA en Dirección de Empresas por la Escuela de Dirección del PAD de la Universidad de Piura.

Vinka Samohod De la Villa es Directora de Transformación Digital y se 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 en Brasil, 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 2019

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

Fecha	Renuncias y designaciones
9 de enero	Renuncia del señor Gustavo Ledesma, responsable de la Dirección de Marketing Residencial y Móvil. Designación del señor José Antonio Cassinelli Sánchez, como responsable de la Dirección B2C (antes la Dirección de Marketing Residencial y Móvil).

## Modificaciones a la estructura orgánica

El 9 de enero de 2019, el Directorio adoptó Cambios en la estructura orgánica del primer nivel de reporte a la Presidencia Ejecutiva, en los términos señalados en la Alta Dirección. Específicamente, se cambiaron las funciones y nomenclatura de las entonces (i) Dirección de Clientes y Operaciones Comerciales, que adoptó la denominación de Dirección Clientes; (ii) Dirección de Marketing Residencial y Móvil, que adoptó la denominación de Dirección B2C; (iii) Dirección de Estrategia, Regulación, Mayorista y Rural, que adoptó la denominación de Dirección de Estrategia y Asuntos Públicos.

## 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.

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

### i. 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/preterido de los procedimientos y procesos, sin calificar su razonabilidad ni estimar su probabilidad de ocurrencia, en aproximadamente S/11,128,835,000 respecto de los cuales la Compañía ha realizado provisiones por S/2,847,744,000 actualizado al 31 de diciembre de 2019.

En opinión de la administración del Telefónica del Perú y de 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.

### ii. 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: (i) 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; (ii) 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, (iii) 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 la medida cautelar.

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 ha sido resuelta de manera desfavorable para la compañía, razón por la que se presentó recurso de apelación con fecha 28 de octubre de 2015. Posteriormente, la Sala, con fecha 1 de setiembre de 2016, declaró nula la sentencia de primera instancia ordenando que se emita un nuevo pronunciamiento. El 24 de enero de 2017 se notificó la segunda sentencia de primera instancia mediante la cual se declaró fundada la demanda; por lo que la compañía presentó recurso de apelación. No obstante ello, la Sala confirmó la sentencia de primera instancia y la compañía presentó Casación. El 26 de abril de 2018 se llevó a cabo la vista de calificación. El 24 de abril de 2019, se notificó la resolución de la Corte Suprema que declaró improcedente el recurso presentado, confirmando la resolución de manera desfavorable para la Compañía. El 09 de agosto de 2019, se notificó la RTF de cumplimiento N° 6304-1-2019. El 16 de diciembre de 2019, el Juzgado tuvo por ejecutada la sentencia y por concluido el proceso, ordenando 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 la vista de la causa. El 14 de enero de 2020, se notificaron los votos en discordia de los vocales supremos, en la medida que 3 vocales han declarado infundada la casación de SUNAT y 2 vocales supremos por que se declare fundada la casación. A la fecha se encuentra pendiente la designación del vocal dirimente y la programación de la audiencia.

En opinión de la administración de la Compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia debe ser variada a probable respecto al primer proceso, en atención a los recientes pronunciamientos de la Corte Suprema respecto de los ejercicios 2000-2001 de TDP y 2000 de TM y mantener la contingencia del segundo en remota. De ser así, el resultado que se derive de los citados procesos podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de 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.

### iii. 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, ha declarado 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.

No se efectuó provisión alguna por este procedimiento considerando la declaración de nulidad antes comentada.

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.

### iv. 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: (i) S/478 millones por concepto del impuesto; (ii) S/179 millones por concepto de multas, y (iii) 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 y se produjo discordia respecto del reparo de la PCD (3-2). En ese sentido, el 09 de agosto de 2019, se llevó a cabo el informe oral ante el vocal dirimente quien se sumó al voto de quienes optaron porque se declare infundada la demanda quedando un resultado de (3-3) motivo por el cual se designó un nuevo vocal dirimente. El 14 enero de 2020 fuimos notificados con el voto del segundo vocal dirimente quién se sumó al voto porque se declare nula la sentencia de la Corte Superior y se expida un nuevo pronunciamiento respecto del reparo de PCD. El informe oral ha sido programado para el 18 de marzo de 2020.

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. Se encuentra pendiente de resolver la petición de devolución de este importe.

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 éstos 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. Se encuentra pendiente de resolver la petición de devolución de este importe.

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: (i) necesidad de procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) 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.

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 a la Compañía, sin perjuicio de las provisiones realizadas y que se indican en el párrafo siguiente. Si éste no fuera el caso, el resultado que se derive de los citados procesos podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a estos procedimientos, al 31 de diciembre de 2019, se ha registrado una provisión ascendente a S/1,266 MM que corresponde a 46.8%

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.

#### **v. 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 reliquide 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.

El 11 de setiembre de 2012, la compañía cuestionó judicialmente la resolución N° 6671-11-2012 a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el TF, dado que la misma no se ajustaba a derecho. Con fecha 6 de abril de 2015, el proceso fue sentenciado de manera desfavorable en primera instancia; por lo que la compañía con fecha 13 de abril de 2015 presentó recurso de apelación. Posteriormente, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y reformándola, la declaró improcedente por falta de interés para obrar de la compañía. En ese sentido, la Compañía presentó recurso de casación, el cual fue declarado improcedente el 1 de junio de 2017.

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.

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: (i) la necesidad de procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) 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.

Asimismo, el 6 de agosto de 2015, la SUNAT interpuso una demanda de Amparo en contra de una resolución emitida en el proceso de amparo mencionado anteriormente que habría declarado infundada su excepción de falta de agotamiento a la vía administrativa. Esta nueva demanda fue declarada improcedente en primera instancia y confirmada en segunda instancia; El 8 de marzo de 2016, la SUNAT ha presentado recurso de agravio constitucional. El 29 de junio de 2016, ingresó al Tribunal Constitucional. El 2 de julio de 2018, se declaró improcedente el recurso de agravio constitucional, devolviéndose el expediente al 3° Juzgado Constitucional.

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 las provisiones realizadas y que se indican en el párrafo siguiente. Si éste no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la Compañía.

Con relación a este proceso, por los pagos a cuenta del ejercicio fiscal 2000, al 31 de diciembre de 2019, se ha registrado una provisión ascendente a S/679 MM que corresponde a 62.5%.

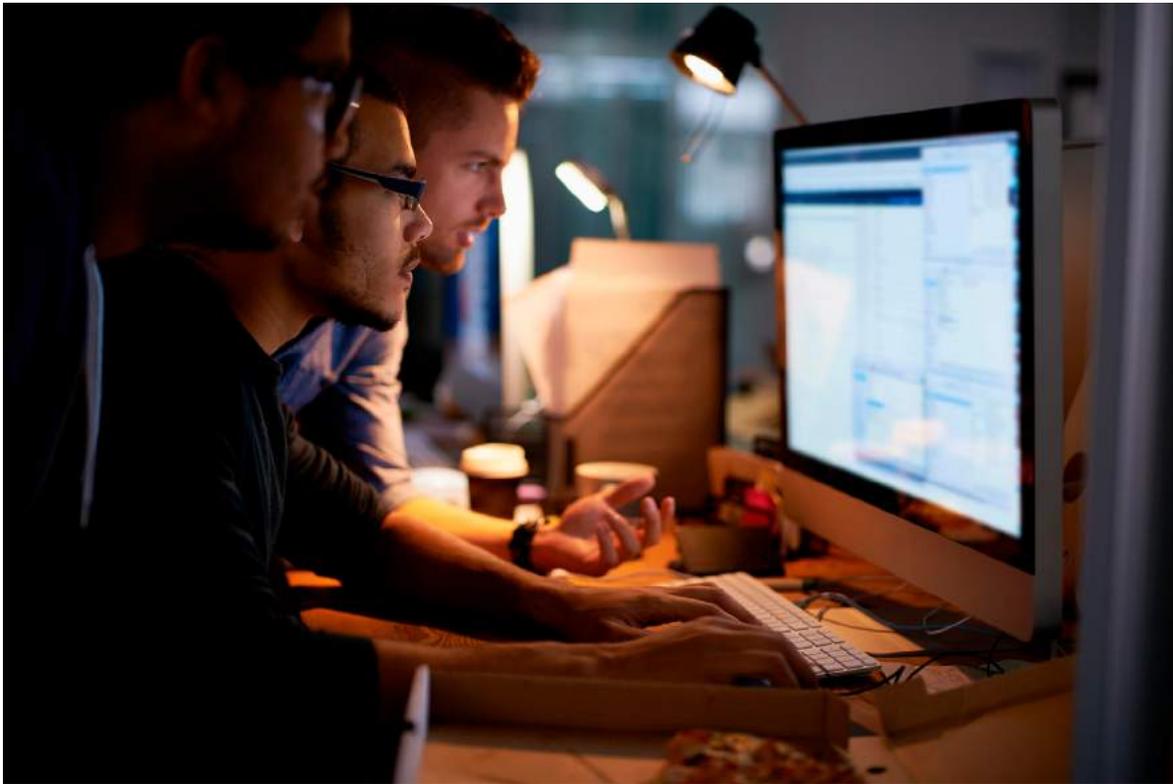
Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

#### **vi. 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 expediente se encuentra en la 6° Sala Contenciosa Administrativa Tributaria, quedando a la espera que se resuelvan los recursos de apelación interpuestos. El 5 de julio de 2019, se notificó la sentencia de vista que confirma 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, confirma 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, quedando pendiente de calificación.

Por otro lado, el 20 de noviembre de 2012, la compañía fue notificada con una demanda contencioso-administrativa contra el Tribunal Fiscal y la compañía, solicitando la nulidad parcial de la RTF que resolvió el reparo referido a la diferencia por tipo de cambio del ejercicio 2002. Dicha demanda ha sido resuelta de manera favorable para la Compañía tanto en primera como en segunda instancia, razón por la cual la SUNAT ha interpuesto recurso de casación el 28 de octubre de 2015. El 21 de junio de 2017 se llevó a cabo la vista de la causa. El 27 de marzo de 2019, se notificó la resolución suprema por medio de la cual se resolvió declarar fundado el recurso de casación interpuesto por la SUNAT, confirmando la posición de TDP en cuanto al reparo del régimen de incentivos y declarando la nulidad de la RTF en el extremo de la diferencia en cambio, disponiendo la emisión de una nueva resolución.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2019, se ha registrado una provisión ascendente a S/3 MM

que corresponde a un 0,4%, quedando como posible contingente un importe de S/29 MM.

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.

#### **vii. Procesos iniciados por el Impuesto General a las Ventas de los ejercicios fiscales 2003 al 2010** **3 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: i) exceso de depreciación por diferencia en el costo computable, ii) amortización de capacitación y mantenimiento, iii) gastos sin sustento fehaciente, iv) IR e IGV de las notas de crédito sin sustento, v) documentos que no sustentan gastos, vi) PCD, vii) 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: i) gastos por indemnización sin sustento, ii) PCD, iii) amortización de intangibles sin sustento, iv) modificación del coeficiente. El 12 de noviembre de 2019, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia, encontrándose pendiente de voto.

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 RIN° 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, encontrándose pendiente de ser admitida.

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:

### viii. Proceso por el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal del 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: (i) S/101 MM por concepto del impuesto; (ii) S/50 MM por concepto de multas, y (iii) 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. El 19 de junio de 2018 se llevó a

cabo la vista de la causa, encontrándose pendiente de pronunciamiento de la Corte Suprema.

Por otro lado, el 15 de julio de 2014, la compañía interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el Tribunal Fiscal por considerar se habían violado sus derechos constitucionales, amparándose en: (i) la necesidad de procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) 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 declarada improcedente en primera y segunda instancia con fechas 11 de agosto y 11 de diciembre de 2014, respectivamente, y ha sido elevada con fecha 26 de diciembre de 2014 al Tribunal Constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento. Con fecha 19 de marzo de 2016, la compañía presentó su desistimiento al recurso de agravio constitucional, el cual ha sido aceptado.

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. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2019 no se ha registrado provisión alguna.

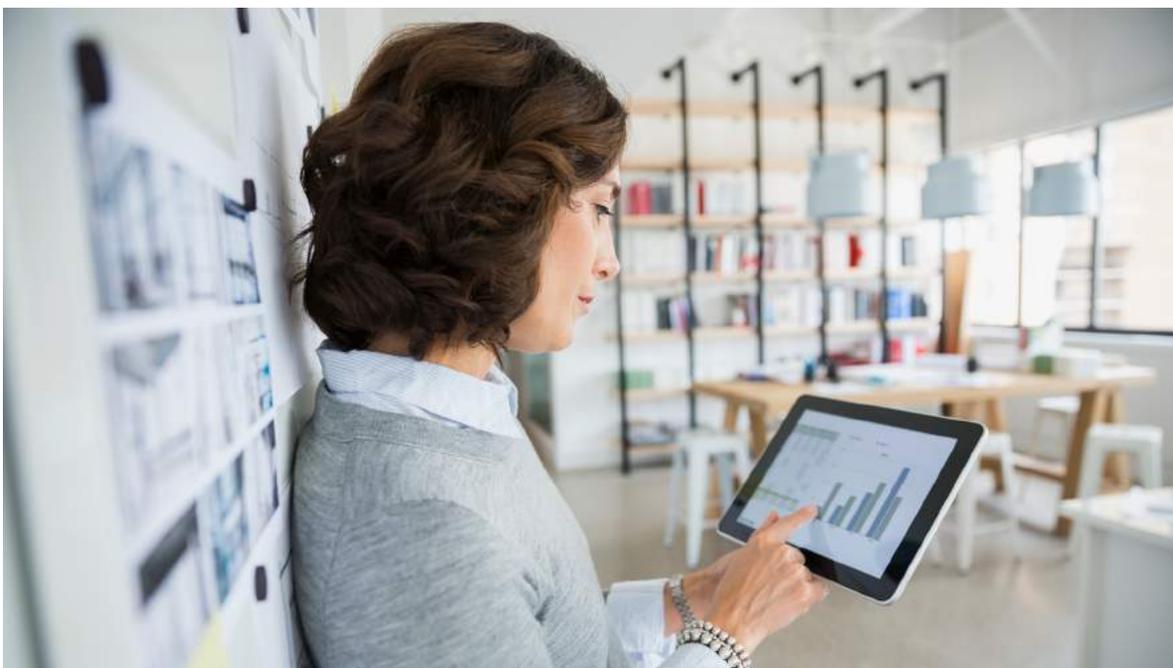
Sin perjuicio de ello, se recomienda que cada inversionista, de acuerdo con su situación particular, consulte a sus asesores respecto de la información brindada en relación a estos procesos.

#### ix. Proceso por Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2000

La Compañía fue notificada el 14 de marzo de 2014, con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al Impuesto General a las Ventas del año 2000 confirmando los reparos efectuados por SUNAT, a excepción del vinculado con el tipo de cambio aplicable al retiro de bienes.

El importe total pretendido por SUNAT asciende a la suma de S/ 33 millones, el cual se compone de la siguiente manera: (i) S/6 millones por concepto de multas, y; (ii) S/27 millones por concepto de intereses. Estos importes fueron cancelados oportunamente.

El 12 de mayo de 2014 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. El proceso ha sido resuelto de manera desfavorable para la compañía; por lo que se presentó recurso de apelación el 8 de setiembre de 2016, elevándose los



actuados a la Corte Superior. El 18 de mayo de 2017, la Sala confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que la compañía presentó recurso de casación. El 30 de octubre de 2018, se llevó a cabo la vista de la causa. El 6 de enero de 2020, fuimos notificados con la resolución de la Corte Suprema que declaró infundado nuestro recurso de casación. A la fecha, el expediente ha ingresado al Juzgado de origen para que se emita la resolución del cúmplase lo ejecutoriado.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales, teniendo en consideración lo resuelto por la Corte Suprema en este proceso y en los procesos contenciosos administrativos del ejercicio 2000-2001 de TDP y del ejercicio 2000 de TM, la calificación del presente proceso se debe modificar a probable.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2019, no se ha registrado provisión alguna.

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.

#### **x. 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 por lo que la compañía se encuentra a la espera de la Resolución de Cumplimiento que emita SUNAT.

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.

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. A la fecha, se encuentra pendiente que se emita la sentencia de vista.

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. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2019, se ha registrado una provisión ascendente a S/242 MM que corresponde a un 53.2%, quedando como posible contingente un importe de S/64 MM.

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.

#### **xi. 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.

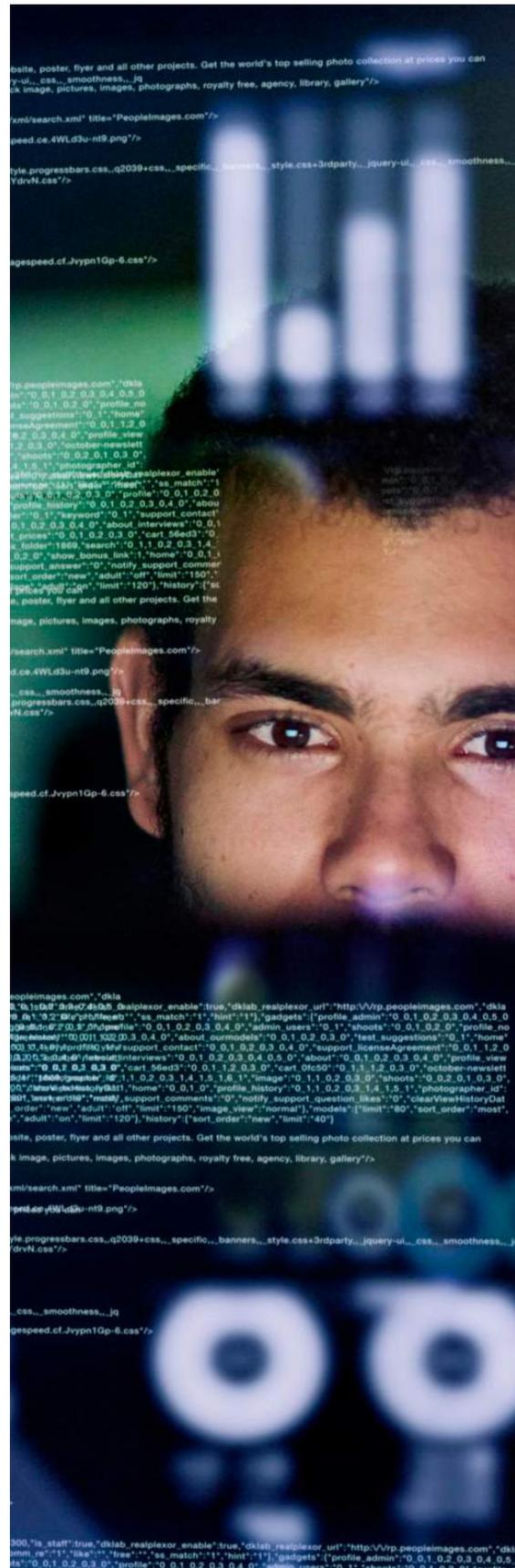
Considerando que el Tribunal Fiscal ordenó la revisión de algunos reparos efectuados por la Administración Tributaria, la Compañía se encuentra a la espera de la Resolución de Cumplimiento que emita SUNAT.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2019, se ha registrado una provisión ascendente a S/11 MM que corresponde a un 5.2%, quedando como posible contingente un importe de S/116 MM.

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.



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: (i) tener procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) 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. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de 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.

### **xii. 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 i) provisión de cobranza dudosa y ii) gastos registrados por contratos de otorgamiento de línea de crédito cuenta 671110 iii) depreciación de costa de activos y iv) 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 reparo 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 reparo 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. El 04 de noviembre de 2019 se tuvo por apersonada a la instancia a la Compañía.

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: i) PCD (en el extremo que no fueron objeto de muestreo), ii) Gastos registrados por contrato de mutuo Cuenta 671110 – Intereses deuda de TDP (S/ 717,765.00) (intereses de deuda transferida por TDP mediante el método CarveOut), y iii) 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 reparo de CarveOut, e infundada respecto de los reparos de PCD y modificación del coeficiente. Al respecto, interpusimos recurso de casación contra el reparo 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, dado 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.

### **xiii. 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: i) exceso de depreciación por diferencia en el costo computable, ii) amortización de capacitación y mantenimiento, iii) gastos sin sustento fehaciente, iv) IR e IGV de las notas de crédito sin sustento, v) documentos que no sustentan gastos, vi) PCD, vii) 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: i) gastos por indemnización sin sustento, ii) PCD, iii) amortización de intangibles sin sustento, iv) modificación del coeficiente. El 12 de noviembre de 2019, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia, encontrándose pendiente de voto.

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: 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.

Respecto del IGV del ejercicio 2009, TDP discute la nulidad de la RTF N° 7453-4-2019, 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, encontrándose pendiente de ser admitida.

En relación a todos los procedimientos mencionados en el presente numeral, al 31 de diciembre de 2019, se ha registrado una provisión ascendente a S/72 MM que corresponde a un 3.1%. La contingencia posible asciende a S/370 MM.

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.

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: (i) Reparos a la cuenta 634003 "Mantenimiento y reparación de equipos y cabinas", (ii) Reparos a la cuenta 635001 "Alquiler inmuebles de oficina", (iii) Reparos

relativo a la depreciación y/o amortización de activos, (iv) Desestimación de cuestionamiento a la pérdida arrastrable, (v) Desestimación del reconocimiento de los pagos realizados contra las RI de IGV febrero y marzo 2003, (vi) Cálculo indebido de intereses moratorios, (vii) Reparos a las cuentas de gastos 621002 e (viii) Inaplicación de intereses por demora justificada. El 30 de octubre de 2019, se interpuso la demanda, encontrándose pendiente de ser admitida.

Asimismo, TM impugna la RTF N° 7639-9-2010 mediante la cual se discute el IGV del año 2010, impugnando los siguientes reparos: (i) 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, (ii) 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, encontrándose pendiente de ser admitida.

Asimismo, el 10 de enero de 2010, 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.

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.

En relación a todos los procedimientos mencionados en el presente numeral, al 31 de diciembre de 2019, se ha registrado una provisión ascendente a S/72 MM que corresponde a un 3.1%. La contingencia posible asciende a S/370 MM.

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.

#### **xiv. 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.

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.

#### xv. Impuesto a la renta no domiciliados (Casos "Satélite")

La Administración Tributaria emitió resoluciones de determinación y multa contra la compañía por retenciones del Impuesto a la Renta, supuestamente correspondiente a ingresos de empresas no domiciliadas operadoras de un satélite. A consideración de la Administración Tributaria, dichos ingresos son rentas de fuente peruana.

El Tribunal Fiscal revocó las resoluciones de la Administración Tributaria que declaraban infundados los reclamos presentados por la compañía y, por lo tanto, ha dejado sin efecto las resoluciones de determinación y multa por estos conceptos, sin embargo, la Administración Tributaria viene impugnado estas decisiones en la vía judicial, por lo que a la fecha ha presentado cinco demandas contenciosas administrativas por los ejercicios 1999-2000 (acumulados en un solo proceso), 2001, 2002, 2003 y 2004.

Respecto del ejercicio 2002, el 10 de noviembre de 2014 se emitió la sentencia en primera instancia que declaró infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha decisión fue revocada por la Sala Superior. El 19 de abril de 2018, la Corte Suprema notificó la resolución mediante la cual se declararon infundados los recursos de casación presentados por la Compañía y el Tribunal Fiscal. El 04 de julio de 2019, el Juzgado tuvo por recibido el expediente administrativo, encontrándose pendiente que se emita la resolución que dispone que se cumpla lo ejecutoriado; el mismo que se encuentra suspendido por la medida cautelar obtenida en el proceso de amparo iniciado contra la resolución suprema.



En efecto, debido atención a que la resolución suprema contenía vicios que afectan los derechos constitucionales de la Compañía, se presentó una demanda de amparo. El 10 de julio de 2018, se admitió a trámite la demanda. El 20 de marzo de 2019, se declaró la nulidad de la resolución que declaró rebelde al Tribunal Fiscal y se declaró infundada la excepción de prescripción formulada por la SUNAT. El 09 de mayo de 2019, se llevó a cabo el informe oral, encontrándose pendiente la emisión de la resolución y que se resuelva la apelación interpuesta por la SUNAT contra la resolución que declara infundada la excepción de prescripción.

Cabe señalar que, contamos con una medida cautelar destinada a suspender los efectos de la resolución del proceso contencioso administrativo. El 22 de enero de 2019 se concedió la apelación presentada por la SUNAT, encontrándose pendiente que se eleve el cuaderno cautelar a la Sala Superior. El 18 de setiembre de 2019, presentamos la renovación de la Carta Fianza por el periodo 2019-2020. El 07 de enero de 2020, el Juzgado tuvo por renovada nuestra Carta Fianza por el monto de S/9,500,000.

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 2004, el 22 de enero de 2013 fuimos notificados con la sentencia emitida en primera instancia que declaró infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha sentencia fue confirmada por la segunda instancia. El 20 de julio de 2018, la Corte Suprema notificó la resolución mediante la cual se declaró fundado el recurso de casación presentado por la administración tributaria. En este proceso, la Corte Suprema ha seguido el mismo criterio del ejercicio 2002, y en consecuencia calificó la provisión de capacidad satelital como un servicio que se brinda en el territorio peruano y por ello corresponde que el proveedor pague el impuesto y la Compañía retenga el mismo. El 16 de agosto de 2019, se notificó la RTF de cumplimiento (conforme a lo ordenado por la Corte Suprema).

Contra la RTF de cumplimiento, la Compañía el 14 de noviembre de 2019, presentó un nuevo proceso contencioso administrativo. La demanda se sustenta en que el Tribunal Fiscal, omite pronunciarse en los términos de lo dispuesto por la Corte Suprema, y en consecuencia no se pronunciarse sobre dos argumentos expuestos por la Compañía en sede administrativa,

contraviniendo de este modo el derecho a un debido procedimiento administrativo. El 31 de diciembre de 2019, el Juzgado admitió nuestra demanda.

En atención a que la resolución suprema contenía vicios que afectan los derechos constitucionales de la Compañía, se inició un proceso de amparo. El 12 de octubre de 2018 se admitió a trámite la demanda. El 08 de febrero de 2019 y el 14 de febrero de 2019, el Tribunal Fiscal y la SUNAT contestaron la demanda, respectivamente, las mismas que han sido absueltas por la Compañía. El 10 de setiembre de 2019, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia, encontrándose pendiente la emisión de la sentencia.

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 2003, el 23 de mayo de 2013 fuimos notificados con la sentencia emitida en primera instancia que declaró infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha sentencia fue confirmada en segunda instancia. El 04 de febrero de 2019, se notificó la resolución de la Corte Suprema, mediante la cual se declaró fundado el recurso de casación presentado por la administración tributaria. El 03 de junio de 2019, fuimos notificados con la RTF de cumplimiento (conforme a lo ordenado por la Corte Suprema)

Contra la RTF de cumplimiento, la Compañía el 24 de junio de 2019, presentó un nuevo proceso contencioso administrativo. La demanda se sustenta en que el Tribunal Fiscal, omite pronunciarse en los términos de lo dispuesto por la Corte Suprema, y en consecuencia no se pronuncia sobre dos argumentos expuestos por la Compañía en sede administrativa, contraviniendo de este modo el derecho a un debido procedimiento administrativo. El 01 de agosto de 2019, la demanda fue declarada improcedente, y la Compañía apeló dicha resolución el 15 de agosto de 2019. El 16 de octubre de 2019, se llevó a cabo la vista de la causa en segunda instancia y se declaró nula la improcedencia de la demanda. El 04 de diciembre de 2019, el expediente ingresó al Juzgado y se encuentra pendiente de admisión.

Cabe señalar que, el 26 de junio de 2019, presentamos una medida cautelar en el referido proceso destinada a suspender los efectos de la resolución del proceso contencioso administrativo. El 10 de setiembre de 2019, la misma fue rechazada al haberse declarado improcedente la demanda.

En atención a que la resolución suprema contenía vicios que afectan los derechos constitucionales de la Compañía, se inició un proceso de amparo, a diferencia de los otros 2 procesos iniciados por la Compañía en los periodos 2002 y 2004, incorpora y desarrolla los argumentos sobre la aplicación del DL 1120 y el DS 22-2017-MTC. El 29 de mayo 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 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.

#### **xvi. 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 2019 se registra como importe pretendido la suma de S/2,777,627,000.

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 2019 se ha registrado una provisión ascendente a S/272,635,000 que corresponde a un 9,8% del monto pretendido, quedando como posible contingente un importe de S/648,979,000 y como monto remoto la suma de S/1,856,013,000

Asimismo, el Emisor ha constituido provisiones de carácter fiscal por S/236,003,000 en adición a los temas antes mencionados, quedando como posibles S/150,962,000.

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.

# Estados Financieros Auditados

---

# Estados Financieros auditados

## Carta de los auditores



**DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A los señores Accionistas y Directores de  
**Telefónica del Perú S.A.A.**

11 de febrero de 2020

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de **Telefónica del Perú S.A.A. y subsidiaria**, que comprenden los estados consolidados de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, y los estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas adjuntas de la 1 a la 34.

**Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros consolidados**

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board, y del control interno que la Gerencia concibe que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea por fraude o error.

**Responsabilidad del Auditor**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados sobre la base de nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener seguridad razonable de que los estados financieros consolidados estén libres de errores materiales.

Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros consolidados. Los procedimientos que se seleccionan dependen del juicio del auditor, los que incluyen la evaluación del riesgo de que los estados financieros consolidados contengan errores materiales, ya sea por fraude o error. Al efectuar esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno de la entidad relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados con el propósito de definir procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también comprende la evaluación de si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables de la gerencia son razonables, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Gaveglío Aparicio y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada.  
Av. Senor Turró 143, Piso 7, San Isidro, Lima, Perú. T: +51 (1) 211 6500 F: +51 (1) 211 6550  
www.pwc.pe

Gaveglío Aparicio y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada es una firma miembro de la red global de firmas de servicios profesionales independientes (PwC). Cada una de las firmas es una entidad legal separada e independiente que no actúa en nombre de PwC, ni de cualquier otra firma miembro de la red, excepto en la medida que se indique. Miembro de Personas Jurídicas de Lima y Callao.



11 de febrero de 2020  
Telefónica del Perú S.A.A.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada en ofrecer fundamento para nuestra opinión de auditoría.

**Opinión**

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de **Telefónica del Perú S.A.A. y subsidiaria** al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board.

*GAVEGLIO APARICIO Y ASOCIADOS*

Referencia a: \_\_\_\_\_ (socio)

*Carlos González*  
Carlos González, González  
Contador Público Colegiado  
Metrícula No. 50403

-2-

A photograph of a woman with long brown hair, wearing a light grey long-sleeved top, smiling warmly and hugging a young girl with long brown hair from behind. The girl is wearing a light-colored sweater and has her eyes closed, leaning her head against the woman. The background is softly blurred, showing what appears to be a living room with a window and some furniture. A large teal overlay covers the bottom half of the image.

# Índice de contenidos GRI ESTÁNDAR

## Índice de Contenidos – GRI STANDAR

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-1: Nombre de la organización	Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica del Perú) Marca comercial: Movistar	NO
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	<b>Sección:</b> Evolución de los negocios	NO
	102-3: Ubicación de la sede	Perú Sede administrativas ubicadas en Lima.	NO
	102-4: Ubicación de las operaciones	Perú	NO
	102-5: Propiedad y forma jurídica	Telefónica del Perú S.A.A.	NO
	102-6: Mercados servidos	<b>Sección:</b> Evolución de los negocios	NO
	102-7: Tamaño de la organización	<b>Sección:</b> Nuestro equipo marca la diferencia - Cifras de colaboradores	NO
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	<b>Sección:</b> Nuestro equipo marca la diferencia - Cifras de colaboradores	NO
	102-9: Cadena de suministro	<b>Sección:</b> Cadena de Suministro	NO
	102-12: Iniciativas externas	<b>Sección:</b> Anexos - Cumplimiento de los Principios del Pacto Global	NO
	102-13: Afiliación a asociaciones	<b>Sección:</b> Hitos 2019: La revolución de brindarInternet para Todos	NO
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	<b>Sección:</b> Carta del Presidente	NO
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	<b>Sección:</b> Nuestros Principios de Negocio Responsable	NO
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento	NO
	102-18: Estructura de gobernanza	<b>Sección:</b> Información corporativa – Capital Intelectual	NO
	102-40: Lista de grupos de interés	<b>Sección:</b> Anexos – Materialidad	NO
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	<b>Sección:</b> Nuestro equipo marca la diferencia – Relaciones Laborales	NO
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	<b>Sección:</b> Anexos – Materialidad	NO
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	<b>Sección:</b> Anexos – Materialidad	NO
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	<b>Sección:</b> Anexos – Materialidad	NO
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<b>Sección:</b> Anexo – Fuentes de Verificación	NO
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	<b>Sección:</b> Acerca de este reporte	NO
102-47: Lista de temas materiales	<b>Sección:</b> Anexos – Materialidad	NO	
102-50: Periodo objeto del informe	2019	NO	
102-51: Fecha del último informe	2018	NO	
102-52: Ciclo de elaboración de informes	Anual	NO	
102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de sostenibilidad:		NO
	Ximena Gil Hidalgo, Líder de Sostenibilidad ximena.gil@telefonica.com		NO
	Acerca de información financiera: Referir al Anexo "Fuentes de información".		NO

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	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	<b>Sección:</b> Índice de Contenidos GRI	NO
<b>Temas Materiales</b>			
<b>1. Experiencia cliente</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	<b>Sección:</b> Transformación para el futuro	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
<b>2. Disponibilidad de red</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura		NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	<b>Sección:</b> Transformación para el futuro	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 201: Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	<b>Sección:</b> Variables Significativas	NO
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<b>Sección:</b> Hitos 2019: La revolución de brindar Internet para Todos	NO
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	<b>Sección:</b> Hitos 2019: La revolución de brindar Internet para Todos	NO
<b>3. Privacidad de datos de clientes</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura		NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	<b>Sección:</b> Un entorno seguro para nuestro clientes	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
<b>5. Cumplimiento regulatorio</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura		NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	29 expedientes por infracción ambiental	NO
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento	NO
<b>6. Canales de atención al cliente</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura		NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	<b>Sección:</b> Experiencia Cliente	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO

	Transformación Digital: Simplificación y Digitalización	<b>Sección:</b> Transformación Digital	NO
<b>7. Continuidad del Negocio</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	<b>Sección:</b> Satisfacción de los clientes e Integridad y confianza	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	<b>Sección:</b> Variables Significativas y Gestión Ambiental	NO
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos		NO
<b>8. Claridad en Contrato y Facturación</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	<b>Sección:</b> Experiencia Cliente	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
<b>9. Cumplimiento de Promesa</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	<b>Sección:</b> Experiencia Cliente	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
<b>10. Autorregulación</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	<b>Sección:</b> Entorno Regulatorio	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	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento – Mecanismos de Control	NO
<b>11. Conflictos de interés</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento – Mecanismos de Control	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
	Mecanismos de regulación ante potenciales conflictos de interés y acciones contra los Principios de Negocio Responsable	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento – Mecanismos de Control	NO
<b>12. Anticorrupción</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento – Foco en anticorrupción	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO

GRI 205: Anticorrupción	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento – Foco en anticorrupción	NO
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento – Foco en anticorrupción	NO
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	<b>Sección:</b> Integridad y Cumplimiento – Foco en anticorrupción	NO





# Anexos

7

# Anexos

---

- » 7.1 Cumplimiento de los Principios del Pacto Global
- » 7.2 Sobre este reporte
- » 7.3 Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A
- » 7.4 Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas – Ejercicio 2019
- » 7.5 Anexo adicional a la sección IV de la memoria numeral (101800). “Reporte de Sostenibilidad Corporativa”
- » 7.6 Materialidad
- » 7.7 Fuentes de Información

# 7.1. 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	<p>Principio 1</p> <p>“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al 2019, el 98% de los trabajadores de Telefónica del Perú cuenta con modalidad de trabajo permanente. <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> <li>La empresa cuenta con el programa de Bienestar, el cual se orienta a mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Además, se realizan inspecciones periódicas de seguridad y salud en el trabajo <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> <li>A través de la plataforma y los proyectos enmarcados en Confianza Digital, Telefónica del Perú reafirma su compromiso con la protección de niños, niñas y adolescentes de los peligros a los que se encuentran expuestos por el mal uso del internet <b>(Ver capítulo: Un entorno digital seguro para nuestros clientes)</b></li> </ul>
	<p>Principio 2</p> <p>“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónica del Perú cuenta con Principios y Política de Negocio Responsable que promueven el respeto por los Derechos Humanos. <b>(Ver capítulo: Nuestro enfoque de Negocio Responsable).</b></li> <li>Se cuenta con un canal de denuncias en relación a los Principios de Negocio Responsable, el cual se encuentra a disposición de la sociedad. <b>(Ver capítulo: Integridad y Cumplimiento)</b></li> </ul>
	<p>Principio 3</p> <p>“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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. <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> <li>Mediante canales internos se tiene una comunicación continua con los trabajadores acerca de los acuerdos o cambios organizativos que se producen. <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> </ul>
Normas Laborales	<p>Principio 4</p> <p>“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónica del Perú rechaza cualquier tipo de trabajo forzoso, discriminación, acoso o agresión laboral. <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> <li>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. <b>(Ver capítulo: Cadena de Suministro).</b></li> <li>Telefónica del Perú promueve iniciativas y nuevas formas de trabajo que fortalezcan el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus empleados <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> </ul>
	<p>Principio 5</p> <p>“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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. <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> <li>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. <b>(Ver capítulo: Cadena de Suministro).</b></li> </ul>

	Principios	Descripción y Referencia en el documento
Normas Laborales	Principio 6 "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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. <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> <li>• 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. <b>(Ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).</b></li> </ul>
	Principio 7 "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónica del Perú 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: Recíclame, Ecorating y Ecohuella, los cuales ayudan a reducir las emisiones de los clientes y trabajadores. Se implementaron soluciones de eficiencia energética como Smart Energy <b>(Ver capítulo: Gestión Ambiental).</b></li> </ul>
Medio Ambiente	Principio 8 "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónica del Perú capacita y compromete a sus colaboradores con los objetivos medioambientales de cambio climático y eficiencia energética.</li> <li>• 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.</li> <li>• Además, mediante soluciones de eficiencia energética como Smart Energy, fomenta la reducción de emisiones de carbono en sus clientes <b>(Ver capítulo: Gestión Ambiental).</b></li> </ul>
	Principio 9 "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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. <b>(Ver capítulo: Medio ambiente).</b></li> <li>• A través de proyectos de eficiencia energética llevados a cabo de forma interna como Free Cooling, se implementan tecnología de vanguardia con el objetivo de reducir emisiones.</li> <li>• Mediante soluciones energéticas IOT y cloud como Smart Energy y Luca se difunden tecnologías respetuosas con el medio ambiente con sus clientes.</li> </ul>
Anticorrupción	Principio 10 "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las Políticas y Normativas Corporativas de Telefónica del Perú contemplan principios de cumplimiento, conflicto de interés y anticorrupción. Asimismo, cuentan con el canal de Negocio Responsable para recibir denuncias. <b>(Ver capítulo: Integridad y Cumplimiento).</b></li> <li>• 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. <b>(Ver Anexo).</b></li> </ul>



## 7.2. Sobre este reporte

### 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:



### 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, Internet Para Todos y Wayra Perú en los que se hará reseña explícita a estos. La marca comercial de Telefónica del Perú es Movistar.

## 7.3. Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
<b>Contratos Ley 1/</b>			
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 pública. 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 pública. Producto de los procesos de renovación de concesión, el contrato se encuentra vigente hasta noviembre de 2027.
<b>Contratos de concesión del servicio público de telefonía móvil y PCS</b>			
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 2/	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).
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).

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
<b>Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional</b>			
RM N° 582-2001-MTC/15.03	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.
<b>Contratos de concesión para el servicio público portador local</b>			
RM N° 688-96-MTC/15.17 3/	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/15.034/	18/07/2000	Departamentos de Ica y Junín	Contratos de concesión para el servicio público portador local.
RM N° 119-2002-MTC/15.03	13/05/2002	Departamentos de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Piura y Puno	Contratos de concesión para el servicio público portador local.
<b>Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija local</b>			
RM N° 243-99-MTC/15.03 5/	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.
<b>Contratos de concesión única para prestar servicios públicos de telecomunicaciones (radiodifusión por cable y telefonía fija local)</b>			
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.

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
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/ 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.
- 3/ 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.
- 4/ 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.
- 5/ 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.

# 7.4. Anexo: Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas – Ejercicio 2019

A continuación se detalla el nivel de cumplimiento de los Principios del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas correspondiente al ejercicio 2019.

## PILAR 1 Derecho de los Accionistas

### Principio 1: Paridad de trato

Pregunta I.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 I.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	3344172812	0.86	Elige a tantos directores como se requiera para completar el número de directores fijado por la junta general de accionistas
C	190346	0.86	Elige a un director siempre que haya alcanzado una participación no menor al 3% del capital social
total	3344363158	0.86	

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

Pregunta I.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	

### Principio 2: Participación de los accionistas

Pregunta I.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 I.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		
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 I.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?		
¿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?		

(\*) 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 I.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 I.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	0	0	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 considerando la composición accionaria.

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		
b. ¿Dicha cláusula facilita que un tercero independiente resuelva las controversias, salvo el caso de reserva legal expresa ante la justicia ordinaria?		X	No se previó el arbitraje con terceros en el estatuto social; no obstante en los contratos con proveedores con volúmenes altos comprometidos se incluye una cláusula arbitral.

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 80,892 (al 31 de diciembre de 2016) accionistas minoritarios 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
24/02/2016	29/03/2016	Av. Arequipa 1155 Santa Beatriz		X		X	98.6	11	98.57	0.10052	--

(\*) 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	La mayor parte de nuestros accionistas reside en Lima por lo que no se ha implementado este mecanismo; no obstante, se está previendo modificar el Reglamento de Junta para contemplar el voto por correo postal.

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

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		

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 delgación 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?			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. (%)
<b>Directores (sin incluir a los independientes)</b>					
Javier Manzanares Gutiérrez	Economista	23/11/2006	31/03/2018	--	--
Eduardo Caride	Admintrador de Empresas y Contador. Es miembro del Directorio de Telefónica Multimedai S.A.C	14/02/2011	31/03/2018	--	--
<b>Directores Independientes</b>					
Alfonso Ferrari Herrero	Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y MBA. Es miembro del Consejo de Administración de CTC Chile, en el que tiene la condición independiente.	26/03/2003	31/03/2018	--	--
Luis Bastida Ibagüen	Licenciado en Ciencias Empresariales y MBA. Es Director de Telefónica Brazil y Telefónica Móviles en México, en los que tiene condición de independiente.	7/10/2003	31/03/2018		

Nombre y Apellido	Formación Profesional (*)	Fecha		Part. Accionaria (****)	
		Inicio (**)	Término (***)	Nº de acciones	Part. (%)
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	Doctor Ingeniero Industrial. Es miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en el que tiene la condición de independiente.	22/03/2012	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	2	3

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		Estaturamente no tenemos la figura del director alterno o suplente.

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	0.003%	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	10
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
Javier Manzanares Gutiérrez	100
Alfonso Ferrari Herrero	100
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	100
Bernardo Quinn	100
Jose María 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		
b. ¿Se alterna la metodología de la autoevaluación con la evaluación realizada por asesores externos?	X		

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 (***)	
Alfonso Ferrari Herrero	23/04/2003	22/10/2019	Miembro
Eduardo Caride	22/10/2019		Miembro
Jose Luis Gomez-Navarro	22/10/2019		Miembro
Jose Maria del Rey Osorio	19/04/2018		Presidente
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	18/04/2012	22/10/2019	Miembro
% Directores Independientes respecto del total del Comité	100% a octubre, 33% al cierre del ejercicio		
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	<input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí	<input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

(\*) 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 (***)	
Alfonso Ferrari Herrero	23/04/2003	22/10/2019	Miembro
Eduardo Caride	22/10/2019		Miembro
Jose Luis Gomez-Navarro	22/10/2019		Miembro
Jose Maria del Rey Osorio	19/04/2018		Presidente
Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	18/04/2012	22/10/2019	Miembro
% Directores Independientes respecto del total del Comité	100% a octubre, 33% al cierre del ejercicio		
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:	2		
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:	Sí	<input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí	<input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

(\*) 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	Sí	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		
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	
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	Importe (S/.)
Digital Holding Perú SAC	Empresa del Grupo Telefónica	Compra venta de activos	13,900,797 euros
Internet Para Todos Perú SAC	TdP es accionista pero no ejerce control en la misma	Aporte no dinerario	S/ 1022094.76 (incluido IGV) y S/ 866,182 (sin IVG)

(\*) 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	0.139842%	0.047206%

(\*) 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	42
Gaveglio, Aparicio y Asociados S.C.R.L.	SOA 404	75.6
Gaveglio, Aparicio y Asociados S.C.R.L.	Contabilidad separada	13
Gaveglio, Aparicio y Asociados S.C.R.L.	Revisión de contrato	5.3
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	2019	52%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	SOA 404	2019	28%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Contabilidad separada	2019	5%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Trabajos adicionales	2019	4%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Revisión Bono Internacional	2019	11%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Auditoría Financiera	2018	58%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	SOA 404	2018	30%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Contabilidad separada	2018	5%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Revisión contrato	2018	2%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Trabajos adicionales	2018	3%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Trabajos migración Full Stack	2018	2%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoramiento fiscal para expatriados	2018	56%	
Deloitte & Touche SRL	Consultoría especializada	2018	44%	
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL	Consultoría	2018	59%	
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL	Servicio de documentacion y diagramación	2018	41%	
Paredes, Burga & Asociados	Asesoría implementación NIIF 9	2018	100%	
Gaveglio, Aparicio & Asociados	Auditoría Financiera	2017	60%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Gavoglio, Aparicio & Asociados	SOA 404	2017	32%	
Gavoglio, Aparicio & Asociados	Contabilidad separada	2017	6%	
Gavoglio, Aparicio & Asociados	Revisión contrato	2017	2%	
Paredes, Burga & Asociados	Asesoría implementación NIIF 9	2017	100%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría implementación NIIF 15	2017	55%	
Deloitte & Touche SRL	Consultoría especializada	2017	23%	
Deloitte & Touche SRL	Estudio de precios de transferencia	2017	20%	
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la Renta	2017	2%	
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL	Asesoría	2017	100%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría Financiera	2016	48%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404	2016	22%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2016	2%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad separada	2016	4%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2016	2%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404 2015	2016	13%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría de la Contabilidad Separada	2016	9%	
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la renta 2014	2016	41%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2016	3%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	8%	
Deloitte & Touche SRL	Revisión Impuesto a la Renta	2016	26%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	14%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2016	8%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revisión impuesto a la renta	2016	20%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría implementación de mejoras, proyecto de aseguramiento de nóminas y administración de servicios	2016	46%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría Tributaria	2016	5%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Estudio de precios de transferencia	2016	29%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría Financiera	2015	78%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	SOA 404	2015	20%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2015	1%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad separada	2015	1%	
Ernst & Young Asesores S. Civil de R	Curso: Construyendo mejores empresas, aprendiendo del pasado .	2015	21%	
Ernst & Young Asesores S. Civil de R	Revisión Limitada sobre indicadores RSC 2014-CIU 7412	2015	79%	
Deloitte & Touche SRL	Análisis implicancias tributarias proceso de fusión.	2015	6%	
Deloitte & Touche SRL	Consulta registro de costos	2015	0%	
Deloitte & Touche SRL	Asesoría Tributaria	2015	35%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	7%	
Deloitte & Touche SRL	Impuesto a la Renta de TSC en proceso de fusión	2015	2%	
Deloitte & Touche SRL	Análisis corresponsalías	2015	2%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Deloitte & Touche SRL	Revisión de servicios prestados a Telefónica Móviles™	2015	9%	
Deloitte & Touche SRL	Revisión de servicios prestados a TM	2015	3%	
Deloitte & Touche SRL	Informe razonabilidad Impuesto a la renta	2015	6%	
Deloitte & Touche SRL	Informe razonabilidad Impuesto a la renta	2015	4%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	8%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	7%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	7%	
Deloitte & Touche SRL	Precios de transferencia	2015	2%	
Deloitte & Touche SRL	Corresponsalías	2015	2%	
Grellaud y Luque, Abogados - KPMG	Tratamiento tributario para Proyecto Lambayeque	2015	74%	
Grellaud y Luque, Abogados - KPMG	Informe sobre tratamiento tributario para gastos con recursos de financiamiento no reembolsable	2015	26%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Consultoría	2015	14%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoramiento del consolidado de información de Telefónica	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Proyecto "Nomenclatura de puestos"	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.	Asesoría Tributaria	2015	0%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría tributaria - Instrumentos Financieros derivados	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revenue Assurance	2015	9%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Honorarios relacionados con el pago por consultoría a PWC rango >=95%	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Precios de transferencia	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Precios de transferencia	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Revenue Assurance	2015	19%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	2%	
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	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Validación y asesoría de gestión de reporte de fusión	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	10%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Optimización de procesos en plataforma de gestión prepago	2015	2%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Asesoría fiscal	2015	1%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Evaluación en Buen Gobierno Corporativo	2015	0%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Consultoría de Administración	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Consultoría de Administración	2015	3%	
Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.	Curso de capacitación en el tratamiento tributario de temas de actualidad vinculados a operaciones de la compañía	2015	0%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Auditoría Financiera	2014	98%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Revisión contrato	2014	1%	
Paredes, Zaldivar, Burga & Asociados	Contabilidad separada	2014	1%	
Ernst & Young	Revisión Limitada Indicadores RSC	2014	94%	
Ernst & Young	Curso facturación electrónica	2014	6%	
Pricewaterhousecoopers	Revenue Assurance	2014	59%	
Pricewaterhousecoopers	Programa de aseguramiento de ingresos	2014	14%	
Pricewaterhousecoopers	Precios de transferencia	2014	8%	
Pricewaterhousecoopers	Rango de cumplimiento	2014	5%	
Pricewaterhousecoopers	Asesoría tributaria para expatriados	2014	4%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Pricewaterhousecoopers	Consultoría convenio de doble imposición internacional	2014	3%	
Pricewaterhousecoopers	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA 2013	2014	2%	
Pricewaterhousecoopers	Asesoría tributaria para expatriados brindados a Telefónica Móviles	2014	2%	
Pricewaterhousecoopers	Revisión de procesos	2014	1%	
Pricewaterhousecoopers	REVISIÓN PRI	2014	1%	
Pricewaterhousecoopers	Aseguramiento de ingresos	2014	1%	
Pricewaterhousecoopers	Buen Gobierno Corporativo	2014	0%	
Pricewaterhousecoopers	Informe tratamiento tributario de impuesto a la renta de devengado	2014	0%	
Pricewaterhousecoopers	Convenio de seguridad social	2014	0%	
Deloitte & Touche	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA	2014	22%	
Deloitte & Touche	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA	2014	20%	
Deloitte & Touche	REVISIÓN DECLARACIÓN JURADA	2014	13%	
Deloitte & Touche	Revisión del programa de retiro	2014	10%	
Deloitte & Touche	Precios de transferencia	2014	9%	
Deloitte & Touche	ASESORÍA TRIBUTARIA	2014	7%	
Deloitte & Touche	Asesoría fiscal	2014	6%	
Deloitte & Touche	Revisión cargas financieras	2014	5%	
Deloitte & Touche	Precios de transferencia	2014	3%	
Deloitte & Touche	Precios de transferencia	2014	2%	
Deloitte & Touche	Revisión de facturas	2014	2%	
Deloitte & Touche	Asesoría tributaria en instrumentos financieros derivados de cobertura de flujos de caja	2014	2%	

Razón Social de la Sociedad de Auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Asistencia técnica	2014	53%	
PAZOS, LOPEZ DE ROMAÑA	Asistencia técnica	2014	47%	

(\*) Incluir todos los tipos de servicios, tales como dictámenes de información financiera, peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, auditoría tributaria u otros servicios.  
 (\*\*) Del monto total pagado a la sociedad de auditoría por todo concepto, indicar el porcentaje que corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.

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
Telefónica Multimedia S.A.C.
Star Global Com 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
Carlos Perales Reyes	Director	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%	80,214	1.426%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.574%
Total	80,216	100.00%

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:

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					

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						
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			

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
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.

# 7.5. 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:

2019

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).

### Sección A

**Pregunta A.1**  
**Pregunta A.2**  
**Pregunta A.3**  
**Pregunta A.4**  
**Pregunta A.5**  
**Pregunta A.6**

**Completo**

**SI**  
**SI**  
**SI**  
**SI**  
**SI**  
**SI**

## Sección A: Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

Pregunta A.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		Estamos comprometidos con los principios del Pacto Mundial de las ONU, al cual nos adherimos como red Perú en 2007. Además, alineamos la información a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI)

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	26/10/2007
Global Reporting Initiative (GRI)	01/01/2004

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	SI	NO
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		X
Por exigencia de instituciones públicas		X
Otros (detalle):	La presente Memoria Anual integra un reporte de sostenibilidad con información sobre todas las iniciativas de sostenibilidad ejecutadas por la empresa.	

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	X
Página web corporativa	X
Redes Sociales	X
Otros (detalle):	No se elaboran otros informes

Pregunta A.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		<p>Telefónica cuenta con políticas que establecen un marco de actuación y lineamientos para la prevención, reducción y mitigación de impactos ambientales que puedan ser ocasionados por sus operaciones.</p> <p>Esto por medio de objetivos, buenas prácticas y un sistema de gestión ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política ambiental: comprende líneas de acción orientadas a minimizar el impacto ambiental de las operaciones de Telefónica, a través de buenas prácticas e innovación.</li> <li>• Norma ambiental: contempla las directrices para la implementación de un sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14001.</li> <li>• Política energética: es el marco para el establecimiento de objetivos y emprendimiento de acciones, enfocados en una gestión eficiente de la energía y reducir el consumo de GEI.</li> </ul>

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
1. Política Ambiental del Grupo Telefónica del Perú 2. Política de Gestión Energética	1. Consejo de Administración de Telefónica, 2. Consejo de Administración de Telefónica S.A.

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2019, el total de emisiones alcance I + II fue 54.404 (tCO2eq)

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2019, el consumo total de energía se divide en consumo de combustible, el cual fue 14,473 Mwh y de electricidad, el cual fue de 249,979 Mwh

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2019, el consumo de agua fue de 241,117 metros cúbicos.

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En 2019, el total de residuos No RAEE fue de 265.2 Toneladas (incluye: papel y cartón, cables, tuberías y metales, baterías y fluorescentes) y 337.93 toneladas de Residuos RAEE (incluye: operaciones, oficinas, teléfonos móviles de clientes, y no clientes)

Pregunta A.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores? <sup>1</sup>	X		Desarrollamos lineamientos internos para que la igualdad se encuentre contemplada en todas nuestras políticas de empleo, tales como libertad de afiliación al sindicato sin temor a represalias, acuerdos de seguridad y salud en el trabajo, y políticas internas de igualdad de beneficios (asignación, descanso semanal, jornada laboral, días de enfermedad, subsidio, participación de utilidades, etc.).

<sup>1</sup> De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
1. Procedimiento de evaluación, selección y contratación de colaboradores.	1. Consejo de Administración de Telefónica
2. Normativa de capacitación	2. Consejo de Administración de Telefónica
3. Estatuto Sindicato Unitario de trabajadores de Telefónica	3. Asamblea General Extraordinaria
4. Reglamento Interno de Trabajo	4. Dirección de Recursos Humanos
5. Política de Revisión Salarial Empleados	5. Dirección de Recursos Humanos
6. Política de Revisión Salarial Ejecutivos	6. Dirección de Recursos Humanos
7. Normativas de Horas Extras del 2008	7. Dirección de Recursos Humanos
8. Normativa Préstamo para el personal del 2009	8. Gerencia de Administración de personal
9. Normativa Jornada Laboral, del 2008	9. Dirección de Recursos Humanos
10. Normativa de Ceses del 2008	10. Gerencia de Administración de Personal
11. Normativa Licencia por paternidad del 2009	11. Gerencia de Administración de personal
12. Política de Remuneraciones del 2014	12. Dirección de Recursos Humanos
13. Política de Beneficios del 2014	13. Dirección de Recursos Humanos
14. Reglamento Interno de SST	14. Gerencia General
15. Política Horario de lactancia del 2008	15. Gerencia de Administración de Personal
16. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del 2014	16. Gerencia General
17. Política de Diversidad "	

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

Si  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Seguridad y Salud en el trabajo	Dirección de Recursos Humanos

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Si  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación
RRHH e integrante del Comité de Dirección a quien impacta el plan	Anual

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Telefónica del Perú mide el clima laboral a partir del indicador Employee Net Promoter Score (eNPS), el cual mide la probabilidad de que un colaborador recomiende la organización como lugar de trabajo. En el 2019 se obtuvo un puntaje de 27.2

Pregunta A.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	X		Telefónica asume compromisos hacia los diferentes grupos de interés a través de los Principios de Negocio Responsable, en los que se definen los valores básicos que sustentan todas sus actuaciones (ser una compañía íntegra, confiable y transparente), principios éticos que rigen la forma de hacer negocio y compromisos específicos en los ámbitos materiales para la Compañía. Asimismo, a través del código ético de Telefónica se colabora con organizaciones cívicas, comunitarias, no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a erradicar los problemas sociales en las comunidades locales donde existen operaciones, aportando capacidades y tecnología.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Negocio Responsable (Política Corporativa), Principios de Negocio Responsable	Consejo de Administración de Telefónica S.A.

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Si  No

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Si  No

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) Ingresos Brutos	0.47
---------------------	------

Pregunta A.5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		La Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro cuenta con estándares que permiten seleccionar y evaluar a los proveedores a través de auditorías ambientales y sociales. Estas son realizadas a nuestros principales proveedores permitiendo valorar el nivel de cumplimiento de servicios y sus impactos.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro	Consejo de Administración de Telefónica

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Si  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Área Gestión de Terceros	Dirección de Recursos Humanos

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Si  No

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medios ambientales?

Si

No

Pregunta A.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	X		Los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con clientes están basados en los Principios de Negocio Responsable que guían el accionar de todos los colaboradores. Además, se privilegia a los clientes cuidando sus datos personales e información a través de la Política Seguridad de la Información y la Normativa Global de Seguridad basados en las ISO 27001 de seguridad de la información, ISO 27002 y 27035 de gestión de incidentes e ISO 22301 sobre continuidad de negocio.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
1. Principios de Actuación 2. Política de Privacidad del 2015	Consejo de Administración de Telefónica

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

Si

No

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Soluciones y Post venta Negocios	Dirección Clientes

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

Si

No

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

Si

No

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

# 7.6. Materialidad

El proceso de materialidad es de gran importancia para Telefónica del Perú, puesto que le permite identificar cuáles son los temas prioritarios en su gestión. Cada año actualizamos el análisis de materialidad con el fin de establecer las estrategias y acciones en sostenibilidad correspondientes a cada grupo de interés.

Para este ejercicio, consideramos a nuestros siete grupos de interés, quienes son consultados sobre su percepción respecto al desempeño de la compañía. Cada uno es abordado bajo distintos canales de comunicación según sus características.

## Relacionamiento con nuestros grupos de interés

- ▶ Línea de atención al cliente
- ▶ Portal web
- ▶ Redes sociales
- ▶ Centros de atención al cliente

**Diaria**

- ▶ Reporte financiero
- ▶ Memoria anual combinada Directorio
- ▶ Portal web

**Periódica**

- ▶ Estudios de mercado,
- ▶ Centros de atención presencial
- ▶ Central de atención telefónica
- ▶ Página web
- ▶ Redes sociales

**De acuerdo con la necesidad**

- ▶ Estudios de mercado
- ▶ Reuniones
- ▶ Conferencias y notas de prensa
- ▶ Redes sociales

**De acuerdo con la necesidad**

- ▶ Reuniones
- ▶ Portal web
- ▶ Mails
- ▶ Cartas
- ▶ Reporte financiero
- ▶ Memoria anual financiera y de sostenibilidad
- ▶ Llamadas telefónicas

**Periódica**



- ▶ Reuniones
- ▶ Portal web del proveedor
- ▶ Auditorías y reuniones

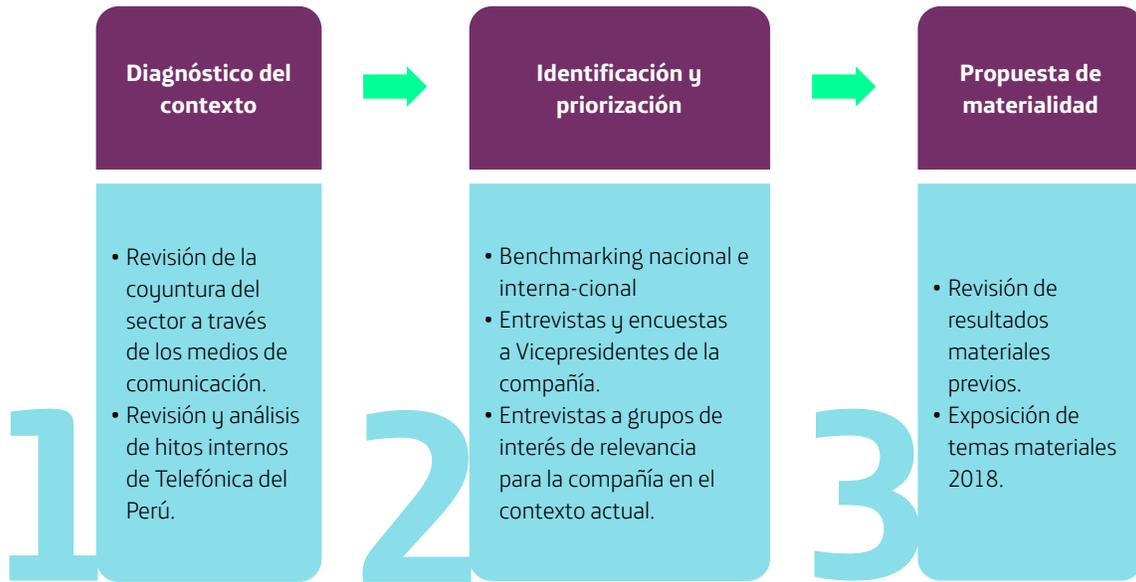
**Periódica**

- ▶ Intranet
- ▶ Yammer
- ▶ Correos electrónicos
- ▶ Vitrinas y carteleras
- ▶ Charlas
- ▶ Reuniones de líderes

**Diaria**

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

### Metodología de materialidad



Tras la revisión de los temas materiales definidos en ejercicios anteriores y desde la evaluación del contexto del sector, los hitos de la compañía, las prioridades de negocio y las opiniones de los Grupos

de Interés, se identificaron once temas prioritarios en nuestra cadena de valor, los cuales guiarán la gestión de sostenibilidad de la compañía.

### Listado de Temas Materiales



## Fuentes de Información

### Oficina principal

Telefónica del Perú S.A.A.  
Dirección: Juan de Arona N° 786, San Isidro, Lima - Perú  
Teléfono: (511) 790-0123  
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

### Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.  
Dirección: Juan de Arona N° 786, San Isidro, Lima - Perú  
Teléfono: (511) 790-0123  
Responsables: Sr. Alex Nolte Alva  
[alex.nolte@telefonica.com](mailto:alex.nolte@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