

Telefónica del Perú

Memoria Integrada 2021

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 2021. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Milagros Montenegro

Lima, 24 de febrero 2022

Contenido

Declaración de responsabilidad	2
Carta del Presidente Ejecutivo	6
Nuestra gestión 2021	10
Premios y reconocimientos 2021	11
1. Visión estratégica	12
1.1. Variables significativas 2021	13
1.2. Estrategia y modelo de negocio	16
1.3. Acelerando la transformación con oportunidades para todos	19
1.3.1. Experiencia cliente	20
1.3.2. Oferta convergente	24
1.3.3. Eficiencias	26
2. Somos un negocio responsable	30
2.1. Enfoque de negocio responsable	31
2.1.1. Plan de negocio responsable	31
2.1.2. Mecanismos de control	35
2.1.3. Capacitación y formación ética	36
2.2. Nuestro equipo marca la diferencia	38
2.2.1. Nuestros colaboradores	38
2.2.2. Atracción del talento	41
2.2.3. Capacitación	42
2.2.4. Fidelización del talento	46
2.2.5. Evaluación de desempeño	48
2.2.6. Bienestar	50
2.2.7. Salud y seguridad en el trabajo (SST)	53
2.3. Enfoque en Diversidad	55
2.3.1. Equidad de género	56
2.3.2. Comunidad LGTBIQ+	60
2.3.3. Discapacidad y habilidades distintas	60
2.3.4. Cultural / Generacional	61
2.4. Enfoque de derechos humanos	61
2.4.1. Debida diligencia	62

2.4.2.	Enfoque en derechos de la infancia	64
2.4.3.	Adscritos al Pacto Global	64
2.5.	Inclusión digital rural	66
2.5.1.	Internet Para Todos (IPT)	66
2.5.2.	Conectarse para Crecer	68
2.6.	Un entorno digital seguro	70
2.6.1.	Uso responsable de las TIC	70
2.7.	Gestión ambiental	73
2.7.1.	Eficiencia energética	74
2.7.2.	Huella de carbono	75
2.7.3.	Economía circular	76
2.8.	Gestión sostenible en la cadena de suministro	78
2.9.	Fundación Telefónica Movistar	80
2.9.1.	Conectamos con la educación	80
2.9.2.	Impulsamos la nueva empleabilidad	82
2.9.3.	Fomentamos el conocimiento y la cultura digital	82
2.9.4.	Actuamos con solidaridad	83
2.9.5.	Contribuimos a frenar el Covid-19	84
3.	Evolución de nuestros negocios	86
3.1.	Entorno económico	87
3.2.	Entorno competitivo	89
3.3.	Entorno regulatorio	93
3.4.	Evolución de los negocios	98
3.5.	Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera	100
4.	Información Corporativa	105
4.1.	Aspectos societarios	106
4.2.	Reseña Histórica y datos de constitución	106
4.3.	Grupo económico	107
4.4.	Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2021	108
4.5.	Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales.	109
4.6.	Principales modificaciones al estatuto social de Telefónica del Perú en los últimos años	109
4.7.	Nuestros accionistas	110

4.8. Cambios en los responsables de la elaboración y la revisión de la información financiera durante los últimos dos años	119
4.9. Capital intelectual	120
4.10. Modificaciones a la estructura orgánica.....	123
4.11. Descripción de los principales procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor.....	124
5. Anexos	144
5.1. Índice de contenido GRI STANDARD.....	145
5.2. Cumplimiento de los principios del Pacto Global	150
5.3. Acerca de este reporte.....	153
5.3.1. Principios para la elaboración del informe y análisis de la materialidad	
153	
5.3.2. Estructura y perímetro de consolidación	153
5.4. Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A	154
5.5. Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas	156
5.6. Anexo adicional a la sección IV de la memoria numeral (101800): Reporte de sostenibilidad corporativa"	156
5.7. Materialidad	156
5.8. Fuentes de información	159

Carta del Presidente Ejecutivo

Introducción

Introducción

Han pasado cerca de dos años desde que se iniciaron las medidas por la emergencia sanitaria que cambiaron nuestras vidas. En este tiempo, la tecnología ha sido la aliada para comunicarnos y desempeñarnos en el día a día. En este nuevo mundo, la conectividad es fundamental.

Estos cambios también fueron significativos para Telefónica, por los retos que supuso operar en una nueva normalidad y por la creciente demanda de los clientes por servicios que les permitieran continuar con sus vidas.

En ello nos mantuvimos enfocados este 2021: ofrecer los mejores servicios a nuestros clientes y contribuir con el país. Además, continuamos el esfuerzo para expandir la conectividad móvil para que nadie se quede atrás, así como en promover una mayor inclusión social y digital.

A través de esta Memoria Integrada Anual 2021 queremos presentarles un vistazo a lo realizado el año pasado. Es un resumen de nuestra gestión comercial y financiera, en la que integramos aspectos de nuestra gestión sostenible y nuestro compromiso con el desarrollo del país. Para nosotros, es fundamental fortalecer la relación de confianza con nuestros grupos de interés, asegurando el equilibrio económico, social y ambiental de la compañía.

Si tuviera que resumir en una sola frase lo que el 2021 fue para Telefónica, diría que ha sido el año en que sentamos las bases para la vuelta al crecimiento. Además, ha sido un año en el que continuamos llevando oportunidades para todos, acercando los beneficios del mundo digital a quienes viven en las zonas más alejadas del país, e impulsando una nueva dinámica de trabajo acorde a la nueva normalidad.

Resultados operativos y financieros

En 2021, el sector telecomunicaciones tuvo una importante recuperación de sus principales indicadores financieros y operativos en comparación al año anterior. En este contexto, en Telefónica hemos retomado la senda del crecimiento y recobrado la relevancia comercial en el segmento B2C y B2B. Esto se evidencia en que los ingresos totales de la empresa alcanzaron los S/.7,049 millones, un aumento de 7.2% frente al 2020.

Este incremento se debió principalmente al crecimiento de los ingresos de servicios postpago (+3.7%) y a la venta de terminales (+44.7%) en el segmento móvil, así como a los servicios de Banda Ancha, Voz y TV (+1.4%) y Datos & TI (+1.4%) en el segmento fijo.

Si lo vemos por segmento de negocio, tenemos que los ingresos del segmento de servicios fijos (voz fija, internet fijo y Tv por cable) creció 0.6%, y los del segmento móvil en 14.8%.

Además, en el segmento B2B continuamos posicionándonos como el socio de confianza para la transformación digital de las empresas peruanas, con especial énfasis en las pymes. De esta manera, el segmento fortaleció su oferta, poniendo a disposición sus capacidades globales de soluciones digitales como *cloud*, ciberseguridad, *big data* e internet de las cosas (*IoT*, por sus siglas en inglés).

Mejorar experiencia de los clientes

Para Movistar, los clientes están al centro de nuestras decisiones y nuestro propósito es brindarles la mejor experiencia con nuestros servicios. Por ello continuamos con la masificación progresiva de la fibra óptica al hogar para ofrecerles la mejor calidad de conectividad y una mejor experiencia de navegación en las viviendas, con velocidades hasta 20 veces más rápidas que otras tecnologías disponibles en el mercado. Al cierre del 2021, más de 1.3 millones de hogares en el país tenían la posibilidad de acceder a esta tecnología a través de la red Movistar.

Hoy nuestros clientes son más digitales y es una digitalización que decidimos acompañar para hacerles la vida más simple. Por ello, a inicios de 2021 anunciamos la unificación de las herramientas de autogestión digital de los servicios fijos y móviles. De este modo, la app Mi Movistar empezó a permitir consultas, pago de recibos y recargas, entre otros, sobre cualquiera de los servicios que se tiene con la compañía. La app Mi Movistar cerró el año con más de 1.9 millones de usuarios activos, un crecimiento de más del 80% con respecto al 2020.

En 2021, los contenidos de televisión y streaming continuaron siendo un factor diferencial para nuestros clientes. La multiplataforma Movistar Play siguió creciendo y alcanzó a registrar 190 millones de horas de contenido reproducido, un incremento del 40% respecto al año anterior. A la fecha, Movistar Play es la vitrina más importante para la difusión del cine nacional, ya que reúne a más del 70% de películas peruanas estrenadas en los últimos diez años.

Conscientes de lo importante que es para nosotros tener la claridad sobre sus servicios, en 2021 presentamos un nuevo 'Centro de información para abonados y usuarios'. En este espacio, los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen información más transparente y fácilmente entendible respecto a los servicios contratados. A través de esta plataforma queremos empoderar a los clientes con información accesible y libre de terminología legal sobre el vínculo con los servicios contratados con Movistar, así como con sus aplicaciones.

Desarrollo para todos

Para Telefónica, nuestro negocio debe crecer mientras contribuya al desarrollo de la sociedad donde operamos. Nuestra misión es hacer nuestro mundo más humano,

conectando la vida de las personas. Por ello, en 2021 continuamos con la expansión del acceso a internet 4G de alta velocidad en las zonas rurales del país. Esto lo hemos trabajado a través de 'Internet para Todos' (IPT), empresa que creamos en mayo de 2019 en conjunto con Meta (Facebook), BID Invest y CAF. En poco más dos años de operaciones, IPT ha conectado con internet móvil a más de 13 mil localidades rurales o alejadas. Eso quiere decir que más de 2.4 millones de personas que viven en zonas alejadas ya tienen acceso a internet.

De otro lado, en 2021 reforzamos el proyecto 'Mujeres en Red', una iniciativa impulsada por Telefónica y sus empresas colaboradoras para reducir las brechas de género en el campo de las telecomunicaciones. Tras un año de iniciado el proyecto hay más de 250 mujeres contratadas en el área de servicio técnico al cliente. Este proyecto fue reconocido con el Premio Internacional Corresponsables y el Premio Igualitario de Scotiabank, y además permitió que Movistar fuera nombrada en la lista de las 21 "Empresas que Transforman el Perú" en el último CADE Ejecutivos. Además, fuimos finalistas en el Premio "Perú por los Objetivos de Desarrollo Sostenible" (PODS) en la categoría "Personas".

En el último trimestre del año, la Fundación Telefónica Movistar fue reconocida con el Premio "Creatividad Empresarial" de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

(UPC) en mérito al programa de educación digital "Compromiso con la Educación", que busca acortar la brecha educativa y tecnológica en escolares y profesores, en alianza con Fundación "La Caixa". En el 2021, este programa logró beneficiar a más 850 mil niños, niñas y docentes en zonas urbanas y rurales, así como en hospitales y diversos entornos educativos en el Perú.

Finalmente, hemos contribuido con la producción de 90 ventiladores mecánicos entre el 2020 y 2021. Esto ha sido posible a través de Fundación Telefónica Movistar y su apoyo al Proyecto MASI de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), en alianza con BREIN, DIACSA, EATech y Zolid Design.

Colaboradores

La salud y bienestar de nuestros colaboradores siempre ha sido una prioridad. Desde el inicio de la pandemia, hemos promovido una cultura de prevención y fomentado las mejores prácticas de cuidado personal. A ello se suma un continuo monitoreo que realizamos a través del triaje en la app Mi Movistar Contigo. Además, en alianza con el MINSA realizamos una campaña de vacunación a nuestra sede de Surquillo en noviembre.

El 2021 nos mantuvimos conectados con nuestros equipos a través de streamings que nos permitieron integrar con comunicación a todos los trabajadores para lograr una mejor atención a los clientes internos y externos. En estas reuniones, los líderes de la organización dirigieron las exposiciones con el objetivo de mantener a los trabajadores informados sobre el acontecer de la empresa y responder a sus dudas.

Desde octubre 2021, regresamos a las oficinas de manera voluntaria en Lima (en la sede ubicada en Surquillo). De esta manera estamos impulsando una nueva dinámica de trabajo, que nos permite disfrutar lo mejor del mundo presencial y remoto.

El éxito de nuestra operación sólo es posible gracias a la participación y compromiso de nuestros colaboradores: las personas. Son ellos los que hacen posible los resultados.

A ellos quiero agradecerles por su trabajo, así como a nuestros más de 17 millones de clientes, a nuestros accionistas y proveedores por su confianza en nosotros. En Telefónica continuaremos enfocados en acelerar la transformación del país con oportunidades para todos.

Gracias.,



Pedro Cortez Rojas

Presidente Ejecutivo de Telefónica del Perú

Nuestra gestión 2021



+17.5 MM
de clientes en el 2021



3,678
colaboradores

1,301
mujeres

2,377
hombres



+9,400 MM
pagados en IR desde
1994

Sociedad

98

comunidades rurales impactadas por "Conectarse para Crecer"

25

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

+800 mil

Aliados frente al COVID-19
escolares beneficiarios en educación digital

+13 mil

localidades rurales con acceso a 4G por medio de IPT

+250

mujeres técnicas contratadas a través de empresas colaboradoras

100%

en ahorro energía renovable (certificación I-REC y AENOR)

Clientes

145 mil

clientes pyme beneficiados por Telefónica Marketplace

542 mil

recibos fraccionados sin intereses

Aliados frente al COVID-19

Colaboradores

+2,500

voluntarios movilizados en los programas que colaboramos y que mejoran la calidad de vida de las personas

34%

de posiciones directivas son ocupadas por mujeres

Premios y reconocimientos 2021



Premio Creatividad Empresarial

Fundación Telefónica fue premiada en la categoría “Compromiso con la sociedad” por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), gracias al programa de educación digital “Compromiso con la educación”.



Premio Corresponsables de España. Categoría: “Grandes Empresas”

Fuimos reconocidos entre más de 800 candidaturas, por el proyecto “Mujeres en Red”, iniciativa que incorpora mujeres a labores técnicas de telecomunicaciones.



Distinción a Voluntarios Telefónica

Nuestro programa de voluntariado, fue reconocido por el INABIF, por ayudar a mejorar las vidas de más de 70 mil personas en casi dos años de pandemia.



Reconocimiento “Inclusión y Discapacidad”

CONADIS otorgó a Fundación Telefónica esta distinción, por su permanente apoyo en la promoción de una sociedad inclusiva.



Acreditados en Gestión Antisoborno

Obtuvimos la Certificación ISO37001 que acredita el funcionamiento adecuado de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno.



Acreditados en Gestión de Continuidad del negocio

Obtuvimos la Certificación ISO22301 que acredita los Data Center Principal y Alterno del Segmento B2B.



Distintivo Empresa Socialmente Responsable

Reconocimiento a nuestras buenas prácticas empresariales de responsabilidad social, otorgado por décimo año consecutivo por Perú 2021.



Incluidos en la primera lista de empresas que transforman el Perú.

Estamos en la lista de 21 empresas que mejoran su competitividad a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales del entorno en que operan.

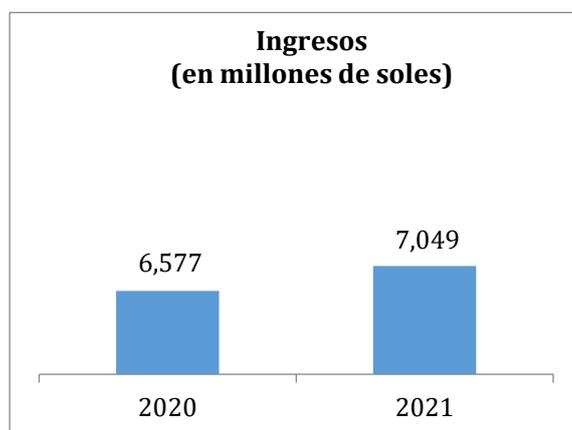
1. Visión estratégica

1.1. Variables significativas 2021

Ingresos operativos

Este año ha sido retador para los negocios. Aunque hubo una notable recuperación de las actividades productivas respecto al 2020, la pandemia siguió afectando el desempeño financiero y operativo de las empresas. No obstante, la tecnología fue clave en la transformación digital y un aliado en la construcción de resiliencia y adaptabilidad en las personas y organizaciones.

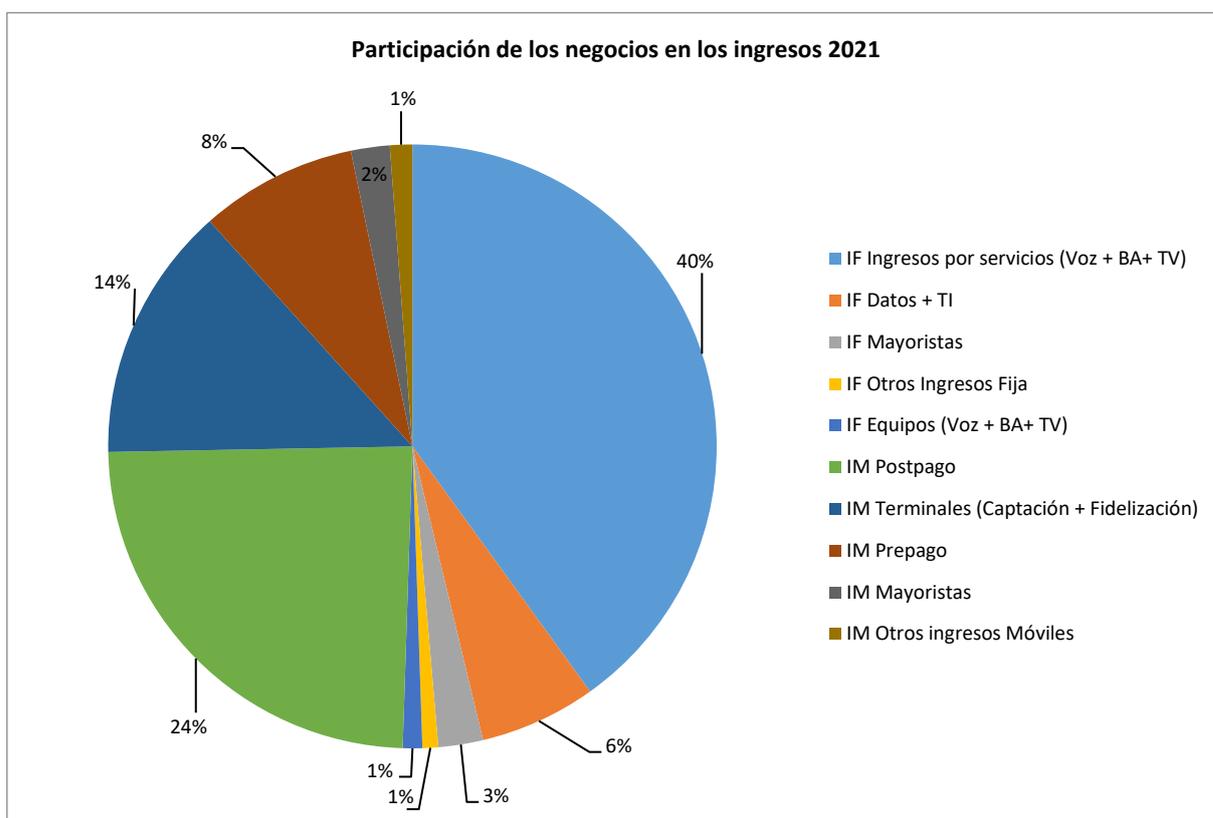
Al cierre de este 2021, Telefónica del Perú, registró un crecimiento en sus ingresos, el mismo que estuvo asociado principalmente a la estrategia de incremento de precios, para meses específicos del año, así como a la mejora en la dinámica comercial con Parques en Pospago, Prepago y BAF y a valores de churn que resultaron mejor de lo esperado. Estos factores motivaron a que Telefónica del Perú S.A.A (en adelante, Telefónica del Perú) presente mejores resultados respecto del 2020.



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú 2021

Distribución de ingresos

Los ingresos de Telefónica del Perú se dividen en ingresos fijos (IF) e ingresos móviles (IM). Los mayores ingresos provienen de telefonía fija (50.5%), impulsado por los servicios de Voz, Banda Ancha y TV de pago. Respecto a los ingresos provenientes del negocio de telefonía móvil (49.5%), las principales palancas provienen del servicio de postpago y terminales.



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú 2021

Posición financiera

Balance general

El total de activos de Telefónica del Perú al cierre del 2021 ascendió a S/ 12,822 millones, frente a un total de pasivos de S/ 10,379 millones. Asimismo, el patrimonio alcanzó la cifra de S/ 2,443 millones. Resalta la variación en el patrimonio, explicada principalmente por los resultados obtenidos en el 2021 de -S/ 1,626 millones, monto superior en - S/931 millones en comparación con el resultado acumulado del 2020 de - S/ 695 millones.

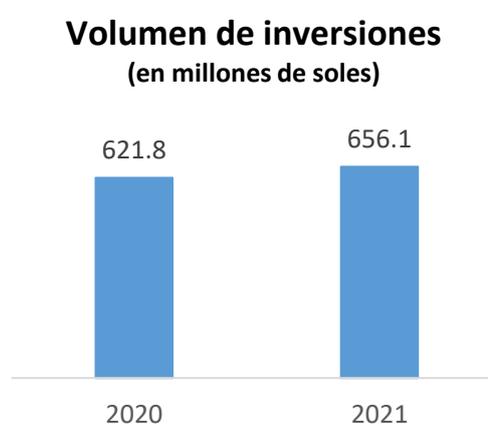
Balance General			
(En S/ millones)			
	2020	2021	Var %
Total activos	13,673	12,822	-6.22%
Total pasivos	9,612	10,379	7.98%
Patrimonio	4,061	2,443	-39.84%
Número de acciones	3,344	3,344	0.00%

Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú 2021

Inversiones

En el 2021 hemos invertido un total de S/656.1 millones. Este año las inversiones en la red fija se han orientado al despliegue de la tecnología FTTH en las zonas de mayor valor, incrementando en más de 200 mil, los hogares pasados a esta tecnología. Adicionalmente, para la planta HFC se han realizado inversiones en la red que mejoran la calidad percibida e incrementan la capacidad en zonas de mayor saturación. Respecto a las inversiones móviles, se orientaron principalmente al mantenimiento de la red con las licencias por acceso, en algunas zonas se incrementó la capacidad para 282 sitios móviles ya existentes y se desplegó 153 sitios nuevos que ayudarán a mejorar la percepción del tráfico móvil. Respecto de las inversiones en los sistemas, se enfocaron en concluir el desarrollo para la migración al nuevo sistema comercial, en cuanto a la planta residencial fija. Asimismo, se mantienen las inversiones para la autogestión y digitalización de los procesos comerciales a través de la app, web y call center.

Volumen de inversiones (en S/ millones)		
	2020	2021
Actualización 2G + 3G	1	0
Expansión 4G LTE	95	106
Datos e Internet	268	266
Red de telefonía local	81	90
Sistemas y desarrollos	62	82
Otros	115	113
Total	622	656



Fuente: Telefónica del Perú 2021

Motor de progreso

Flujo de caja

En el 2021, 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/ 8,605 millones, de los cuales el 94.2% provino de los clientes. De esta cantidad, S/ 6,316 millones se destinaron al pago de proveedores y S/ 742 millones fueron a inversiones - CAPEX. Además, se destinaron S/ 733 millones a acreedores financieros, S/ 747 millones como contribuciones al Estado y S/ 809 millones al pago de salarios y beneficios sociales.



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú 2021 – Estado de Flujos de Efectivo

1.2. Estrategia y modelo de negocio

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

Estrategia Reconecta

Somos optimistas

La tecnología puede brindar la mejor experiencia tanto a nuestros clientes como a la sociedad, pero también nos hacen cuestionar el papel que cumple 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 humanas. Nuestra estrategia Reconecta, ofrece conexiones que unen a las personas, invitándolas a ser genuinas, a expresarse y compartir. Crea conexiones que podemos controlar garantizando la seguridad, integridad y dignidad de todos, fomentando que personas, empresas y sociedad estén unidas para prosperar y disfrutar.

En ese sentido, nuestra **misión** se resume en lo siguiente:

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

Estamos comprometidos con los **valores de la compañía:**

Somos abiertos, Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Todo el mundo cuenta.

Somos retadores, Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de las personas. 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

Sabemos que las personas son el fin de todo lo que hacemos. Ponerlas en el centro, nos permitirá **crecer** de forma sostenible. Por ello, tenemos una fórmula de éxito: si estamos **motivados** y somos **relevantes** para nuestros clientes, **creceremos** en ingresos. Al crecer nuestros ingresos, seremos capaces de devolver retornos a nuestros accionistas, garantizando la sostenibilidad de la empresa.

Growth (crecimiento) se consigue con **Motivación** y las cuatro **R**:

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

M#TIVATION

Equipos de trabajo motivados

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

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, podemos **aumentar los retornos a los accionistas y ser más relevantes para ellos**.

#RESPONSIBILITY

Crecer de manera sostenida y responsable

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

Palancas Estratégicas

El sector telecomunicaciones, fue afectado a inicios de la pandemia, obteniendo rendimientos menores en comparación al 2019. No obstante, este año experimentó una importante recuperación de sus principales indicadores financieros y operativos comparados con el año anterior. La actividad comercial y la intensidad competitiva crecieron como parte de la estrategia de las operadoras, buscando recuperar posiciones. Todo nos permitió obtener ingresos totales en 2021, incluso superiores a los del 2019.

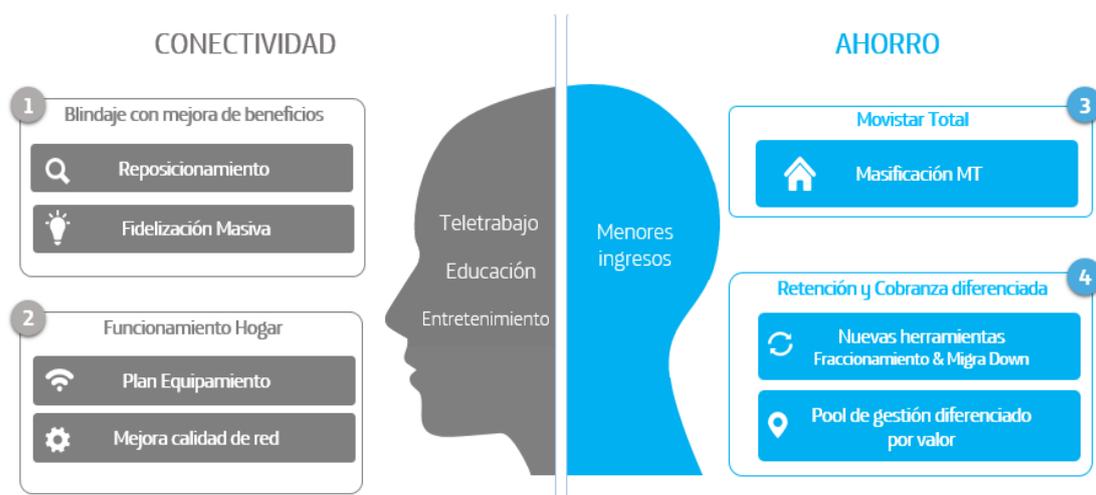
En este contexto, hemos sabido recobrar relevancia comercial y ritmo de crecimiento en el segmento B2C y B2B, permitiéndonos mantener el liderazgo de los ingresos y accesos totales del mercado. Para lograr los objetivos del presente año, reafirmamos nuestras tres palancas estratégicas con nuevos matices, buscando la salud financiera de la compañía. Estas palancas estratégicas incluyen: Convergencia, Experiencia Cliente y Eficiencia-Transformación.

TRES PALANCAS QUE GUÍAN A LA COMPAÑÍA

Experiencia cliente	Convergencia	Eficiencia-Transformación
<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad en el cliente. • Despliegue de redes de acceso de alta velocidad . • Canales de autogestión y herramientas digitales. • Mejora en el relacionamiento con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Focalización, blindaje y captura de clientes de valor. • Crecimiento rentable apalancado a través de un operador integrado. • Telefónica Total, cuenta con los beneficios de los servicios fijo y móvil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceleración de la transformación digital y automatización. • Simplificación de operaciones y maximizar caja para la compañía.

1.3. Acelerando la transformación con oportunidades para todos

La pandemia nos ha permitido acelerar nuestros procesos de transformación digital, apoyándonos en el contexto logramos incorporar nuevas tecnologías, formas de trabajo y organización. Ante la coyuntura, la estrategia priorizó el bienestar de nuestros clientes y estuvo enfocada en el blindaje y retención de los mismos, resaltando en valor la conectividad y el ahorro.



Accesos de Telefónica del Perú 2021

AÑO	LÍNEAS MÓVILES	TV PAGA	LÍNEAS FIJAS	ACCESOS BANDA ANCHA	TOTAL
2020	Prepago: 6,310,008	1,827,914	1,383,757	1,901,571	15,996,767
	Postpago: 4,573,517				
2021	Prepago: 6,907,385	1,332,980	1,548,695	1,960,780	16,785,864
	Postpago: 5,036,024				

Fuente: Telefónica del Perú

1.3.1. Experiencia cliente

Los clientes son el centro de nuestras operaciones y decisiones. Por ello, nuestro objetivo se centra en brindarles la mejor conectividad y experiencia. En el 2021, priorizamos la atención y respuesta de nuestros clientes, nos enfocamos en el funcionamiento y mejora de los servicios fijo y móvil, procesos de facturación y cobranzas, canales de atención y servicio técnico. Nuestro compromiso es elevar la calidad de la experiencia de nuestros clientes, mejorando cada día nuestros servicios y tomando en consideración el contexto local y mundial.

Postpago	<ul style="list-style-type: none"> ○ En el negocio postpago móvil cerramos el 2021 con 63% de crecimiento de actividad comercial respecto al 2020 y en niveles de 160 mil promedio mes, por encima del año pasado (100 mil).
Fija	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bajo este escenario complicado, hemos revertido la situación de la pandemia. En el 2020, cerramos con una ganancia neta (GN) negativa principalmente debido a la mala calidad del alta. Mientras que, a diciembre de 2021, cerramos con 87 mil de GN vs -42 mil del 2020
Prepago	<ul style="list-style-type: none"> ○ Celebramos una alianza con Yape, la billetera de pagos del Banco de Crédito del Perú (BCP), que permitió a los clientes con líneas prepago Movistar, realizar recargas virtuales a través del aplicativo móvil Yape. Esto impulsó el hito histórico de digitalización de 22,1% al cierre de año. ○ En el negocio prepago, mantenemos el crecimiento del parque recargador, el cual hemos superado después de 6 años, apalancándonos en los medios digitales, donde se alcanzó un máximo histórico.

Net Promoter Score (NPS)

El 2021 fue un año de implementación de grandes mejoras. Empezamos el año con un máximo histórico de NPS trimestral de 11%. Tras el incremento tarifario, el NPS para el segundo trimestre, registró un 6%. No obstante, logramos cerrar el año con un 10%, lo que significa + 2pp por encima de la meta. Además, al concluir el 2021 logramos acortar el GAP de -14 pp a - 9pp frente a nuestra competencia.

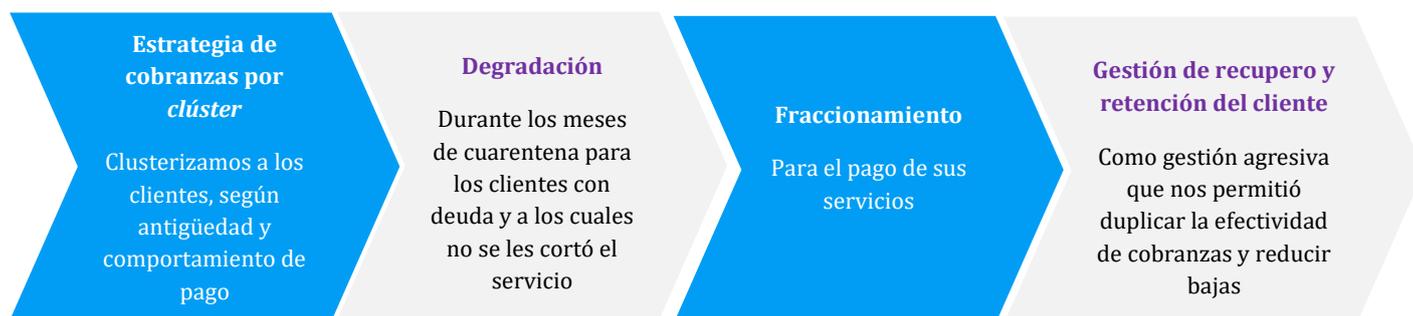
Nuestro plan se enfocó en fortalecer tanto los canales digitales (WhatsApp, aplicaciones Telefónica y Cognitivo) como las principales herramientas de autogestión. Además, se desplegaron campañas de blindaje para clientes móviles y fijos. Y para la zona de mayor valor se implementó una campaña de migración hacia fibra óptica (FFTH).

Estrategia de beneficios en facturación y cobranzas

Nuestro sistema de facturación y cobranza prioriza la automatización, con el objetivo de simplificar nuestros procesos y generar valor adicional a la compañía.

- **Recaudación por medios digitales:** fomento de la recaudación vía aplicaciones de bancos y aplicación Mi Telefónica.
 - Logramos un 52.4% de clientes que usan estos servicios.
- **Afiliación a recibos digitales:** Afiliación de los clientes al envío digital del recibo para ambos segmentos B2C y B2B.
 - 98% de clientes en fija afiliados al recibo digital.
 - Ahorro de 0.29 millones en gastos de distribución.
 - Reducción de llamadas a *callcenter* a causa de recibos en un 40%.
- **Facturación electrónica:** implementación del proyecto de recibos electrónicos (SUNAT).
 - Primera empresa de telecomunicaciones en cumplir con la implementación del proyecto de facturación electrónica.
- **Pago consolidado para clientes Telefónica Total:** implementación del pago consolidado del recibo fijo y móvil de los clientes Telefónica Total en todos los puntos de recaudación.
 - Mejora de la experiencia cliente en el pago.
 - Reducción del gasto de comisión de recaudación.

Mantenemos nuestros cuatro frentes de acción:



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

Servicio técnico al cliente (STC)

En el contexto de la emergencia sanitaria, nuestra atención al cliente no ha cesado. Si bien el año 2020 afectó fuertemente a esta área de trabajo por su requerimiento de presencialidad, el año 2021 logramos alcanzar nuevos hitos que permitieron mejorar la calidad del servicio.

Este logro consistió en la puesta en marcha de un sistema que permite hacer seguimiento en tiempo real de las atenciones de nuestros clientes que requieren actuación técnica. A través de la app Mi Telefónica, los clientes pudieron visualizar en un mapa en tiempo real, la ubicación y el momento en que llega el técnico a su hogar, tanto para una instalación como para reparar una avería.

Este nuevo sistema de trazabilidad digital permitió resolver las solicitudes de clientes, incorporando la autogestión y geolocalización. De este modo, el cliente recibe una notificación en la app Mi Telefónica, indicando que el técnico está en camino con sus datos principales (DNI, nombre y apellido) así como la dirección de la atención y el tiempo estimado de llegada.

Gestión comercial

Este año nos reinventamos y adaptamos a las nuevas necesidades del consumidor. Es por ello, que nos hemos enfocado en el crecimiento de nuestro canal digital y en promover transacciones relevantes en la app Mi Telefónica. Así mismo, un hito en la digitalización de este año fue la incorporación de Yape, cómo medio de pago para los clientes Perlan Telefónica.

Logística

Derivado de la pandemia actual, nuestra cadena de suministros se adaptó para salvaguardar, en primer lugar, la vida y salud de las personas que participan en ella, desde nuestros proveedores hasta nuestros clientes internos y externos. Hemos sido capaces de reaccionar oportunamente desde la redefinición de la propuesta de valor, hasta el rediseño de los modelos de planificación y abastecimiento en todos nuestros canales comerciales y última milla, dado que hemos fortalecido nuestra relación como equipo, desarrollando habilidades de comunicación y colaboración para el cumplimiento de los objetivos. Nuestra estrategia se enfocó en 3 frentes principales:

- Optimizar los niveles de inventario de fija y móvil, para garantizar un impacto positivo en el flujo de caja, sin afectar la actividad comercial.
- Implementar metodologías ágiles que nos permitan adaptarnos a los cambios del entorno y proporcionar respuestas rápidas a lo largo de toda la cadena, a través de procesos digitales que garanticen una mejora en la gestión a un menor costo.

- Buscar nuevas formas de acercarnos a nuestros clientes con opciones flexibles y eficientes.

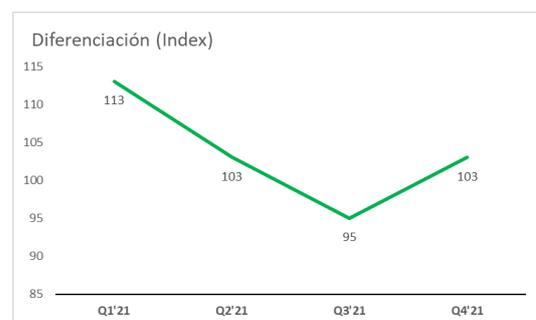
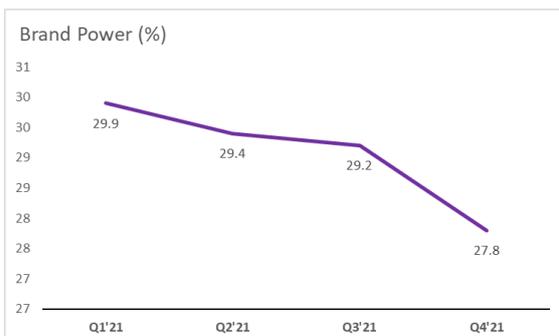
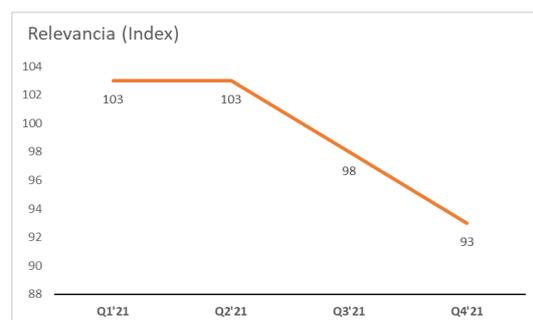
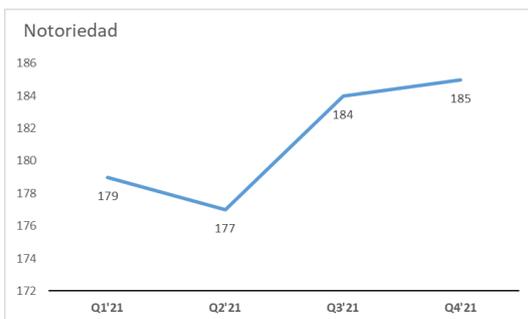
Alianza con tiendas TAMBO

Generamos una alianza con la cadena de tiendas por conveniencia Tambo para la entrega de *SIMcards* en Lima. Esto ha permitido que los clientes que se encuentran fuera de la zona de cobertura del Delivery y/o con dificultad para atender la entrega puedan realizar dichas actividades sin inconvenientes en cualquiera de las tiendas Tambo disponible. Esta propuesta nos permite llevar nuestros servicios más cerca de los clientes a la par de generar valor económico.

Nuestra marca

Nuestro indicador más importante para medir el posicionamiento e impacto de marca es el Brand Power, que es un indicador que nos permite entender cuál es la situación de la marca a través de 3 ejes claves: relevancia, diferenciación y notoriedad.

En 2021, cerramos el año con un 28% de Brand Power, esto a consecuencia de la caída que tuvimos en relevancia, indicador más importante para la categoría, sin embargo, frenamos la caída en diferenciación y presentamos una tendencia de crecimiento en notoriedad gracias al foco compañía en la venta de terminales desde el mes de junio.



1.3.2. Oferta convergente

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

Nuestra estrategia, tiene dos pilares: Banda Ancha y Terminales donde hemos definido proyectos de transformación 360. Además, nos soportamos en nuestros productos diferenciales, el video y contenido exclusivo y la convergencia, esta última nos permite dar beneficios cruzados a nuestros clientes.

Movistar Total

Bajo nuestros lineamientos de convergencia, nos enfocamos en brindar un clúster de servicios que incluye servicios fijos y móviles a través de Telefónica Total. Este plan innovador inició en el 2019 y se mantiene con altos niveles de aceptación y demanda.

Su objetivo es asegurar que nuestros clientes cuenten con la mejor oferta de valor del mercado, con descuentos exclusivos en sus servicios, renovación de equipos con ofertas exclusivas, atención preferencial, entre otros beneficios. La actividad comercial de Telefónica Total, nos ha permitido cerrar el 2021 con 417 mil clientes.

Clientes B2B: Empresas y negocios

Buscamos ser socios estratégicos en la transformación digital de empresas y negocios, acompañándolos en el descubrimiento de sus necesidades y con ello desarrollar soluciones entendiendo el contexto del cliente, sus desafíos y fortalezas para la transformación de sus operaciones y con ello de nuestros servicios.

Así, nuestra propuesta de valor, se basa en la integración de la conectividad con soluciones digitales, principalmente cloud y seguridad. De este modo, la convergencia de nuestros servicios atiende las demandas de simplificación y eficiencia de nuestros clientes empresariales. Como resultado, hemos evidenciado un crecimiento mayor al 20% en este rubro el cual viene siendo impulsado por un amplio portafolio de soluciones avanzadas de conectividad y servicios digitales.

Educación

Durante el 2021 mantuvimos nuestro compromiso de una oferta competitiva y con elementos de productividad diferencial, que busca la conectividad de las principales instituciones de educación superior, tanto en el ámbito administrativo como en la educación a distancia. En conjunto con las universidades, llevamos conectividad segura y confiable a los hogares de docentes, estudiantes y trabajadores; además reforzamos soluciones de colaboración para la educación digital. Esto sumado a la oferta de plataformas, cursos y programas a distancia, mediante la virtualización de contenidos y desarrollo de plataformas de e-learning tanto para el sector público como privado.

Gobierno

Este año fortalecimos nuestro compromiso de ser socio estratégico en la digitalización de las actividades críticas de las principales instituciones públicas del país. A un año de la reactivación de las actividades comerciales, las instituciones demandaron soluciones digitales para acelerar la transformación de su conectividad e infraestructura. En esa línea, nuestra propuesta de transformación digital en soluciones de seguridad y cloud de nuestros clientes, se relegó en las principales ventas que se realizaron durante el año, donde el valor vendido en el negocio digital se incrementó en 50% con respecto al año pasado.

Salud

En el 2021, se fortaleció las soluciones de conectividad para la atención de salud, como el caso de la Línea 113 del Ministerio de Salud y de la línea de soporte 107. Asimismo, se reforzó la red de tecnología de la información y comunicación en las Torres de la Villa Panamericana, en Villa El Salvador, que funciona como un hospital de emergencia para pacientes de Covid-19.

Software Defined WAN (SDWAN)

Nuestra solución SDWAN (red privada virtual definida por software), proporciona una arquitectura WAN en la nube que permite la conexión y gestión de sedes remotas de manera más fácil y rápida, desde una plataforma centralizada. Además, este año hemos integrado NOC-SOC SDWAN, soluciones Home Office (Trabajo Remoto) y ampliación de la cobertura de fibra óptica usando redes GPON.

- Mayor agilidad, ya que permite introducir cambios en todas las ubicaciones desde una plataforma centralizada.
- Fácil incorporación de servicios complementarios como Seguridad, UCC, Servicios Cloud o cualquier otra función de red virtual.

Ciberseguridad (NEXT DEFENSE)

La nueva modalidad de trabajo remoto y/o híbrido trajo consigo la necesidad de extender los servicios de ciberseguridad corporativos hacia el lugar de trabajo de los colaboradores. Ante este contexto, este año lanzamos Next Defense, servicio avanzado de ciberseguridad para la protección de activos informáticos de las empresas que les permite obtener una capacidad de detección y respuesta eficaz e inteligente antes los ciberataques. Este servicio integra:

- Gestión de Vulnerabilidades basada en Riesgo
- Inteligencia de Amenazas
- Detección y Respuesta Gestionada

Servicios multicloud

En alianza con Telefónica Tech, ofrecemos los servicios gestionados de Azure, VDC (Virtual Data Center) y Huawei Cloud, donde ayudamos a nuestros clientes en todo el proceso que va desde el diseño, la implementación hasta la operación del servicio mismo.

Gestión de flotas (IoT)

Garantizamos la gestión óptima de los vehículos de una empresa proporcionando un diagnóstico exhaustivo del estado y uso de su flota en tiempo real, de esta manera evitamos y/o reducimos fallos y reparaciones. Los parámetros de diagnóstico van desde el estado y uso de la flota, consumo de combustible, kilometraje, ubicación, datos del motor y comportamiento al volante. Además, ofrecemos la posibilidad de configurar los paneles de control para asistir en la toma de decisiones, crear alertas, prevenir averías e incluir un botón de pánico.

Conectividad SMART

Impulsamos KITE, una plataforma de gestión de SIMcards globales que cuenta con una infraestructura de red dedicada y alojamiento en la nube, lo que permite su acceso a través de un portal web o de una API desde cualquier lugar del mundo. KITE permite gestionar datos en tiempo real; uso y gastos de las comunicaciones por voz y SMS; paneles de seguridad y de operaciones; geolocalización de las tarjetas SIM; diagnósticos remotos; alarmas; notificaciones y acciones automáticas; registros de auditoría; informes; herramientas de aprovisionamiento y supervisión.

Pequeñas y medianas empresas: alianza con BBVA

En el 2021, Telefónica Empresas y el BBVA firmaron el convenio “Programa de Oportunidades Digitales”. El objetivo del proyecto es apoyar la transformación digital de las pymes. De esta manera más de 70 mil clientes del segmento pymes del BBVA obtendrán beneficios de Telefónica Marketplace.

En el marco de esta alianza, Telefónica Empresas ofrece hasta un 30% de descuento en las soluciones Microsoft 365, Tu Tienda Online, Vendty, Simpli Route y Chaty, con las cuales las pymes podrán hacer crecer sus negocios en un mercado cada día más competitivo.

Esta alianza busca potenciar el camino de las pymes hacia su digitalización. Además, con esta iniciativa podrán obtener soluciones para enfrentar la difícil situación que continúa atravesando el Perú y el mundo.

Cabe resaltar que las soluciones de Telefónica Marketplace provienen de la sinergia del portafolio de Telefónica Empresas y, principalmente, de Wayra, la cual cuenta con una cartera de más de 500 startups que brindan soluciones disruptivas y con experiencia de valor en la atención de PYMES y grandes corporaciones.

1.3.3. Eficiencias

En el 2021 continuamos dirigiendo esfuerzos para lograr eficiencias que se ajusten a las necesidades de los clientes y el negocio. A raíz de la pandemia muchos de nuestros procesos operativos se realizan de forma remota. Adecuamos muy rápidamente todos nuestros sistemas, especialmente, los comerciales, logrando mantener la operación de la compañía.

Todo ello realizando ajustes en los presupuestos que nos obligaron a reforzar nuestros planes de eficiencia en inversión y gasto.

Continuidad del negocio

Hemos contribuido significativamente con la continuidad de las operaciones durante la pandemia, garantizando los accesos físicos de personal propio y terceros, equipos y materiales para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de planta interna. En lo que respecta a los accesos de personal, ante la imposibilidad de utilizar de manera remota la plataforma de acceso físico a los locales, se emplearon medios alternos (correos, coordinaciones telefónicas, etc.). De igual forma en lo referente al acceso de materiales y equipos. Las actividades del área Continuidad de Negocio no han cesado durante este año, pues nuestro foco principal es proteger las actividades críticas o urgentes de recuperar y sobreponerse a las diversas contingencias ambientales o tecnológicas que se producen diariamente.

En el presupuesto de inversión, logramos asegurar eficiencias en gastos por S/ 1.6 millones, gracias a la renegociación de precios con proveedores y a la transformación del modelo de gestión de reclamos, pasando de un modelo 100% de pago en horas posición, a un modelo mixto de 65% de pago por caso y 35% de pago por hora posición.

Asimismo, logramos un ahorro de S/ 180 mil, a través de la implementación de la automatización robótica de procesos (RPA por sus siglas en inglés) en la operación de Suspensión APC de servicios Fijo. Por otro lado, se consiguió un ingreso extraordinario por la gestión de venta de papel en desuso por S/ 0.7 millones.

Transformamos el modelo de custodia física de contratos cliente a un modelo operativo de custodia digital del 97% y físico del 3% permitiendo obtener un ahorro anual del 80% para los próximos años. Incrementamos el KPI de 75% a 93% de respuesta dentro de las 24 horas en la atención de rechazos injustificados en la mesa de Portabilidad. Por último, incrementamos el cumplimiento de ejecución de Suspensión APC del servicio Fijo dentro de las 24 horas del 50% al 82% a través de la implementación de un nuevo modelo operativo.

Redes fijas

Se desplegaron 212,916 unidades inmobiliarias pensadas en la atención de clientes residenciales en casas, edificios nuevos y megaproyectos. Esto a razón del incremento en la demanda de Internet y cable en los hogares. Además, este año se han construido 943 proyectos especiales de fibra óptica respondiendo a la misma necesidad.

Por otro lado, desplegamos un monitoreo constante del incremento de tráfico no previsible por el contexto de pandemia en los servicios de Internet, evitando la saturación de las redes. Se realizaron ampliaciones de portadoras en el 49% de la planta obteniéndose 20% de capacidad adicional para soportar el incremento de tráfico por el confinamiento y nuevos patrones de uso. Además, incrementamos la capacidad de retención local del tráfico de

Netflix, Facebook, Youtube y Akamai, permitiendo que más clientes puedan visualizar contenido en FullHD y 4K.

Red móvil

Con respecto a la red móvil, se canalizaron esfuerzos para aumentar la capacidad en la red 4G dentro de todo Lima y las principales ciudades de provincias. Para ello, se realizó el apagado de la red 2G y 3G en 1900 sin degradar la calidad. Además, se realizó la habilitación de 196 estaciones base 3G-4G, 8 estaciones 5G y la construcción de 29 soluciones móviles para clientes B2B y negocios.

Por otro lado, se llevó a cabo una priorización de acciones para cubrir el tráfico proyectado móvil basándonos en KPIs de red, comerciales y Net Promoter Score (NPS). Finalmente, se implementó la compartición de infraestructura de celdas 3G y 4G, entre Telefónica y Entel, lo cual nos permitió aumentar la cobertura de 173 nuevas celdas en 3G y 173 nuevas celdas 4G.

Digitalización y sistemas

Continuando con la transformación de procesos a través de la digitalización y robotización de procesos, este año hemos logrado digitalizar 63 procesos prioritarios de la compañía, soportando más de S/ 15 millones de transacciones al año con robots y generando S/ 36 millones de ahorros acumulados.

Hemos conseguido que en la actualidad el 80% de nuestros servidores privados virtuales (VPS por sus siglas en inglés) se ejecuten por medio de transacciones a través de robots, implementado 150 nuevos robots para este 2021, con lo cual se registró un incremento total de 400 robots dentro de la compañía.

Se ha consolidado el CoE de Robots donde participan las áreas de Tecnología de la información (TI) y Seguridad y se establecen los lineamientos, comportamientos y herramientas que se usan dentro del ecosistema de los robots, tanto para cumplir con las normativas de Seguridad, así como mejorar los tiempos de desarrollo y delivery.

Seguridad corporativa

Se habilitaron más de 1,200 accesos remotos a los callcenter y la implementación del canal de cobranza con nuevos tipos de acceso seguros (1000 usuarios).

Las actividades de seguridad están enfocadas en gestionar los accesos de los socios comerciales, proveedores y del personal interno de Telefónica del Perú. Nos esforzamos por planificar, implementar, controlar y mantener las medidas de seguridad para proteger a las personas, así como nuestros bienes, servicios y procesos, mediante la gestión de los riesgos de seguridad física y la reducción de pérdidas que puedan afectar la continuidad de nuestras operaciones. De este modo aseguramos el logro de los objetivos corporativos y contribuimos a mantener la reputación de la empresa.

Nuestros objetivos están enmarcados en la prevención del fraude, la gestión de Riesgos Operacionales y Gestión de la Ciberseguridad. Además, en el 2021 hemos fortalecido nuestros procesos de soporte interno, a fin de cumplir plenamente los controles de

Auditoría SOX, para asegurar el cumplimiento de los controles normativos de seguridad de la información y ciberseguridad.

- 
- El resarcimiento económico por un monto total de S/850 mil en la planta interna y externa de Telefónica del Perú.
 - La automatización de reportes para la gestión de bajas y las mejoras en los procesos para disminuir los tiempos de atención.
 - El proyecto de saneamiento de llaves de locales no atendidas de la Zonal Lima, teniendo un impacto del 95%.
 - La obtención del certificado ITSE por parte de los Gobiernos Municipales.
 - El desarrollo de la plataforma de Seguridad Física denominada “T@SEGURIDAD” y la capacitación exitosa al personal sobre la plataforma.

Prevención del fraude

La implementación de nuevas mejoras en los procesos de identificación de escenarios de fraude en los sistemas comerciales en el ejercicio 2021, incrementó la detección y cancelación de pedidos de alto riesgo en la venta móvil con terminales en canales remotos en un 15%.

El 2021, en las ciudades de Piura y Trujillo, zonas de alto índice delincriminal, se logró reducir los costos de reposición por robo de cable de cobre en 500 mil soles, equivalente al 39%, comparado con el 2020.

Además, como parte del plan de vigilancia de postes, se verificaron 4,200 de ellos en distintos distritos de Lima. Se detectó que 109 postes, son usados indebidamente por parte de nuevos operadores de internet por fibra óptica.

2. Somos un negocio responsable



2.1. Enfoque de negocio responsable

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

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

Tres principios básicos:

Integridad Nuestra integridad implica honestidad y actuar de acuerdo con estándares éticos innegociables.

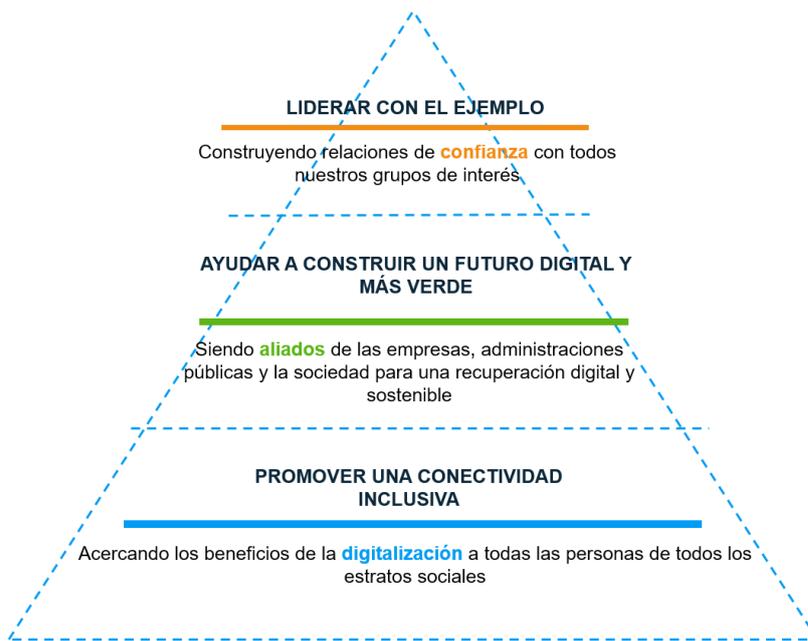
Compromiso La relación que mantenemos con cada uno de nuestros grupos de interés se fundamenta en el compromiso de actuar siempre de forma responsable y cumplir con lo prometido.

Transparencia Nos comprometemos a que nuestros clientes, colaboradores, proveedores, la sociedad, tengan información clara y accesible sobre nuestra estrategia y que puedan, en todo momento, consultar las dudas o preguntas que puedan tener en relación a esta.

2.1.1. Plan de negocio responsable

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

Telefónica Hispanoamérica es la unidad del Grupo Telefónica, que aglutina los activos y operaciones en Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, México, Uruguay, Venezuela y Centroamérica. Desde Telefónica Hispanoamérica, se sustenta el PNR en base a tres pilares, en los que la base es conectividad inclusiva.



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

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



Fuente: Telefónica Hispam.

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



Impulsamos la conectividad global y accesible



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



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



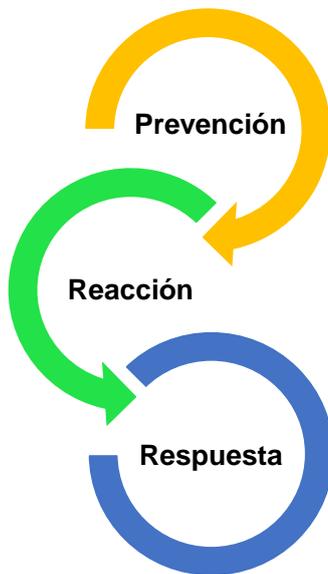
Combatimos el cambio climático, impulsamos el uso de energías renovables y la economía circular



Integridad y cumplimiento

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

Nuestra estrategia se desarrolla bajo el siguiente modelo:



Prevención
A través de la implementación de controles para prevenir actuaciones contrarias a las normas legales y normativas internas de la compañía.

Reacción
A través del diseño de planes de remediación específicos asociados a situaciones de incumplimiento por parte de colaboradores o directivos.

Respuesta
Ante aquellas situaciones que resulten en infracciones a las normativas.

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

- La organización obtuvo la recertificación del Distintivo Empresa Certificada Antisoborno.
- Se obtuvo la certificación ISO37001 – Sistemas de Gestión Antisoborno en Telefónica del Perú.
- Capacitación a un total de 3,802 personas en los diferentes cursos y talleres implementados por la Dirección de Cumplimiento. Asimismo, este año se lanzó una nueva capacitación online mediante la plataforma Success Factors.
- Llevamos a cabo nuevos diagnósticos de riesgos penales para la prevención de delitos.

- Realizamos 244 procesos de debida diligencia y controles aplicables a terceros para prevenir la comisión de delitos. Además, realizamos la verificación en plataformas de integridad de 73 subcontratistas
- Tratamiento de conflictos de interés: durante el 2021 la Dirección de Cumplimiento resolvió 16 reportes de conflictos de interés. Asimismo, a 296 trabajadores de áreas sensibles de la compañía se les solicitó otorgar declaraciones juradas expresas de no conflicto de interés con proveedores, así como con funcionarios públicos.
- Continuamos con la función consultiva, logrando absolver 660 consultas durante el año 2021.
- Mantuvimos el enfoque participativo del Modelo de Prevención de Telefónica del Perú mediante diversas alertas y comunicaciones a proveedores y socios comerciales sobre materias sensibles de cumplimiento, alcanzando 1382 proveedores (3495 contactos) con estas comunicaciones.

2.1.2. Mecanismos de control

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

- **CANAL DE DENUNCIAS:** A través de dicho canal los empleados, directivos, consejeros y restantes grupos de interés del Grupo Telefónica pueden comunicar de manera anónima cualquier información de la que se tenga conocimiento, por cualquier medio 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/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero.

En el 2021, se han recibido **32 denuncias** a través del canal.

- **CANAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS:** Contamos con un canal de conflictos de interés, en el cual todos nuestros colaboradores(as) 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.

- **REGISTRO ESPECIAL DE REGALOS E INVITACIONES A FUNCIONARIOS/ EMPLEADOS PÚBLICOS:** plataforma digital que permite a los colaboradores registrar, así como solicitar la autorización de la Dirección de Cumplimiento, para la entrega de atenciones permitidas a funcionarios públicos.

CONSULTAS DIRECTAS: se pueden formular consultas a la Dirección de Cumplimiento, a través del buzón de consultas:

E-mail: consultas.cumplimientoperu@telefonica.com

Foco en anticorrupción

La gestión de riesgos de integridad constituye la piedra angular de nuestro modelo de prevención. En ese sentido, hemos concentrado esfuerzos en la elaboración de una matriz de riesgos diseñada a la luz de del Reglamento de la Ley N° 30424, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-JUS y del Procedimiento para la Gestión de Riesgos de Integridad de Telefónica del Perú. En 2021, se realizó el diagnóstico de 4 delitos adicionales a la ley. (i) atentado contra el patrimonio cultural; (ii) atentado contra la seguridad y salud en el trabajo; (iii) violación del secreto a las telecomunicaciones; y, (iv) contra la fe pública. Lo anterior supuso la implementación de un total de 13 controles en diferentes áreas de la compañía.

2.1.3. Capacitación y formación ética

En los espacios de inducción a la empresa, cada colaborador tiene la responsabilidad de realizar el **curso de PNR**, el cual explica, de forma dinámica, nuestro código de ética y la manera en que este se aplica. Este año hemos logrado alcanzar un 96.39% del total de colaboradores que ha llevado el curso de Principios de Negocio Responsable. Asimismo, se ha ejecutado un Plan Anual de Capacitación que incluye los siguientes cursos:

- **Curso en materia de *compliance* y modelo de prevención:** presentaciones presenciales a la plana directiva, gerencial y equipos en general con el objeto de repasar el Modelo de Prevención de TdP y, principalmente, sensibilizarles sobre la importancia de la cultura de cumplimiento y sobre las normas vigentes locales e internacionales en materia anticorrupción. Este año se implementó este curso en formato de vídeo a manera de capacitación *online* a través de la plataforma *Success Factors*.
- **Formación en materia de *Foreign Corrupt Practices Act - FCPA*:** curso en materia anticorrupción diseñado por la Oficina Corporativa de Cumplimiento que se encuentra disponible en formato *online*.
- **Taller sobre "*Procedimiento para la preparación de cotizaciones a entidades del sector público y lineamientos de compliance*":** curso dirigido a los colaboradores que atienden a clientes del sector público en el que se aborda la

transparencia e integridad en el relacionamiento para la generación y atención de reuniones con funcionarios públicos.

- **Formación sobre la Normativa de Relacionamiento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas:** taller enfocado en la aprobación de la Normativa de Relacionamiento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas.

Iniciativas de comunicación de *compliance*

Desarrollamos e implementamos diversas actividades de difusión cuyo objetivo es dar a conocer el Modelo de Prevención y, principalmente, sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de la cultura de cumplimiento y las normas vigentes locales e internacionales en materia anticorrupción. Las principales iniciativas implementadas este año son:

- **Proyecto "Píldoras de Compliance":** consiste en mensajes e iniciativas cortas con mensajes de integridad a modo de vídeos, infografías, carteles, etc. difundidos a través de *Workplace*.
- **"Programa de Reconocimiento 5 Stars":** iniciativa anual que selecciona a aquellos trabajadores que presentan un compromiso especialmente destacable con los valores de la compañía y materias sensibles de cumplimiento: integridad, privacidad y seguridad. En 2021 se organizó una ceremonia virtual para la entrega de pequeños reconocimientos a 9 trabajadores de distintas áreas.
- **"Compliance Day 2021":** evento online, a través de *Workplace*, donde se realiza una serie de actividades para promover y concientizar a los trabajadores sobre temas de cumplimiento.
- **"Site Compliance":** Espacio digital que se encuentra disponible en nuestra Intranet, en la cual nuestros colaboradores pueden encontrar políticas, herramientas, normas legales relevantes, accesos directos a los canales de integridad de la compañía, entre otros. Dicho espacio es constantemente actualizado.
- **Alertas de Compliance:** correos electrónicos a trabajadores y terceros (proveedores, socios comerciales y clientes) informando sobre diversos temas relativos a la función de cumplimiento. En 2021 se enviaron un total de 72 alertas.
- **Enfoque participativo con socios comerciales:** Mantuvimos un enfoque participativo con sus principales socios comerciales para promover el mensaje de integridad.



2.2. Nuestro equipo marca la diferencia

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

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



2.2.1. Nuestros colaboradores

Nuestro equipo es el pilar fundamental de la compañía. En tal sentido, nos enfocamos en maximizar el potencial de todos nuestros colaboradores a partir de nuestra cultura y valores. Al término del año 2021, nuestro equipo está conformado por 3,678 colaboradores.

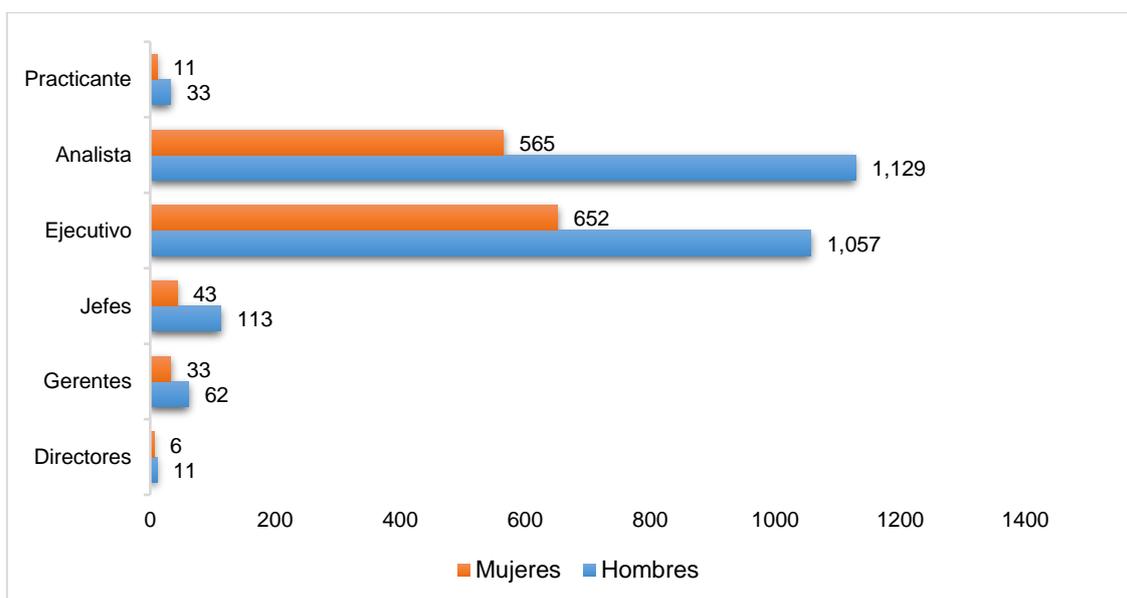
Generales	2020		2021	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Total, plantilla física	4,146	100%	3,678	100%
Hombres	2,719	66%	2,377	65%
Mujeres	1,427	34%	1,301	35%
Empleados con reducción de jornada	0	0%	0	0%
Empleados con convenio negociado	1,927	46%	1,594	43%
Número de funcionarios	419	10%	385	10%
Número de empleados	3,727	88%	3,293	89%
Temporales *	66	2%	44	1%
Permanentes	4,146	98%	3,678	99%
Número de teletrabajadores	0	0%	3,722	100%
Número de empleados con discapacidad	8	0.19%	6	0.16%
Tasa de rotación de empleados	8.91%		4.12%	
Hombres	9.28%		4.26%	
Mujeres	8.21%		3.85%	

*En este cuadro se consideran 44 practicantes, que no figuran en planilla.

NÚMERO DE COLABORADORES POR GRUPOS ETARIOS, SEXO Y TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL 2021

Funcionarios colaboradores	Total	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Tiempo de permanencia	Hombres	Mujeres
Directores VP	7	0	3	4	9	5	2
Directores	17	0	9	8	13	11	6
Gerentes	95	0	81	14	12	62	33
Jefes	156	0	140	16	13	113	43
Ejecutivo	1,709	320	1,321	68	8	1,057	652
Analista	1,694	10	869	815	24	1,129	565
Practicante*	44	43	1	0	0.84	33	11
Total	3,722	373	2,424	925	15	2,410	1,312

Número de colaboradores según cargo en el 2021



Asimismo, durante el 2021, tuvimos 143 nuevos colaboradores contratados. Estos nuevos colaboradores fueron 52 mujeres y 91 hombres. El 55% es menor de 30 años.

NÚMERO DE COLABORADORES QUE DEJARON EL EMPLEO Y NUEVOS COLABORADORES CONTRATADOS				
Tipo	2020		2021	
	N°	%	N°	%
Colaboradores que dejaron su empleo (BAJAS)	403	8.91%	668	16.11%
Nuevos colaboradores contratados (ALTAS)	135	2.99%	143	3.44%

NÚMERO DE NUEVOS COLABORADORES CONTRATADOS DURANTE 2021, SEGÚN EDAD				
Tipo	2020		2021	
	N°	%	N°	%
Menores de 30 años	64	54%	79	55%
Entre 30 y 50 años	54	45%	62	43%
Mayores de 50 años	1	1%	2	2%

NÚMERO DE NUEVOS COLABORADORES CONTRATADOS DURANTE 2021, SEGÚN SEXO				
Tipo	2020		2021	
	N°	%	N°	%
Mujeres	36	30%	52	36%
Hombres	83	70%	91	64%

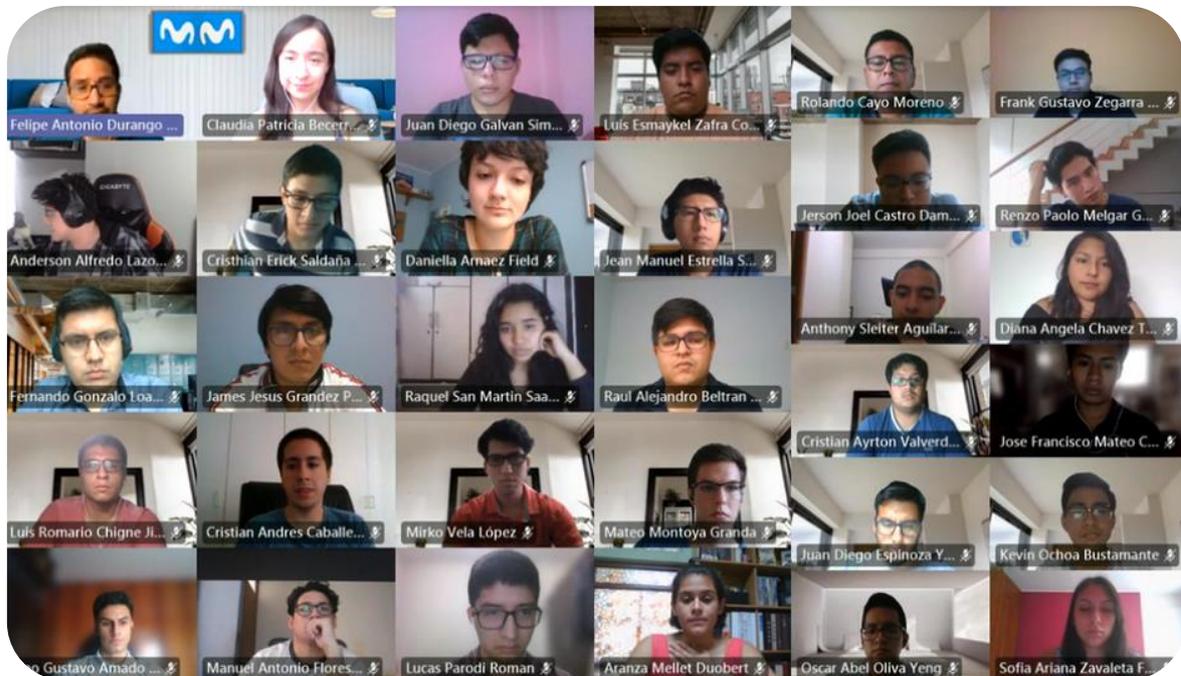
2.2.2. Atracción del talento

Hoy, más que nunca, el contexto nos reta a ser más ágiles en cada desafío que atravesamos. Sabemos que nuestro sector es dinámico y competitivo, lo que nos impulsa a apostar y desarrollar a nuestros colaboradores, así como mantenernos atractivos en el mercado laboral. Por ello, durante el 2021, trabajamos en diversas iniciativas para la atracción de talento:

1. *Telefónica Challenge 100% remoto:*

Programa dirigido a estudiantes de universidades e institutos. Los challengers ingresan a practicar en proyectos de alto valor para la compañía y se les asigna un mentor, quien se encarga de desafiar constantemente su potencial. Este programa semillero, está pensando para impulsar proyectos multidisciplinarios de transformación de negocio, vinculados a

nuestros principales objetivos. A la fecha, ya en su 4ta edición, el programa ha recibido un total de 8,318 postulaciones de todo el Perú y 146 challengers contratados (38 en promedio por edición).



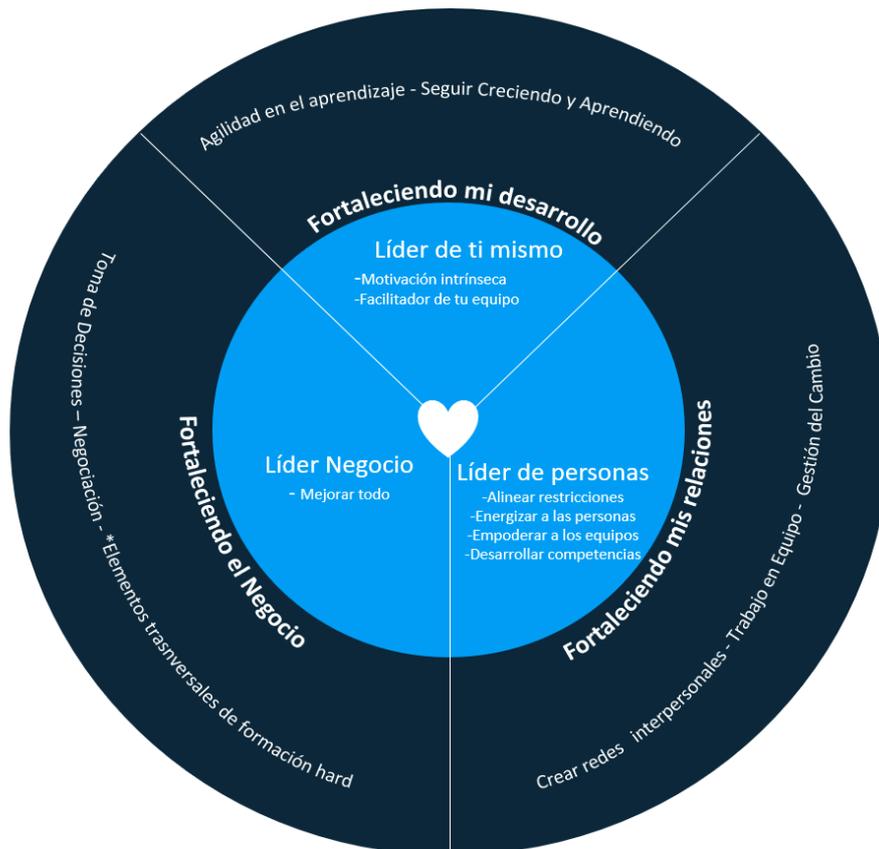
2. *Talentum:*

Programa con foco en el desarrollo y crecimiento de nuestros profesionales trainees, egresados con mínimo 2 años de experiencia laboral.

- + de 7,000 postulantes durante las 2 ediciones

2.2.3. Capacitación

Nuestra estrategia de desarrollo y aprendizaje busca generar espacios de formación colaborativa, que permitan potenciar las habilidades profesionales y personales de nuestros colaboradores y colaboradoras. A través del programa **DesarrollaT** buscamos potencializar el talento a partir de tres ejes de gestión:



1. **DesarrollaT para trascender:** abordamos competencias y habilidades para el desarrollo personal, por ejemplo: capacidad de aprendizaje, productividad, resiliencia, autogerenciamiento emocional, entre otros.
2. **DesarrollaT para conectar con otros:** abordamos competencias y habilidades para el relacionamiento con otros, por ejemplo: comunicaciones con impacto, trabajo colaborativo, entre otros.
3. **DesarrollaT para fortalecer el negocio:** abordamos competencias y habilidades para apalancar el negocio: toma de decisiones, negociaciones efectivas, entre otros

 <p>ACADEMIA Digital</p>	<p>Acorde a adoptar nuevas e innovadoras maneras de hacer las cosas en base a la tecnología y digitalización lanzamos la Academia Digital. En esta plataforma brindamos en un solo lugar, a través de las comunidades de SAPJam SSFF, cursos e-learning y talleres virtuales en línea con nuestra transformación, con el objetivo de fortalecer el mindset digital, habilidades blandas en el entorno digital y herramientas básicas y relevantes para fortalecer los conocimientos de todos nuestros colaboradores.</p>
---	---

	<p>Con la finalidad de impulsar la transformación ágil y cultural hemos lanzado la Academia Agile, con el objetivo de facilitar una comunidad con mentalidades, habilidades y conocimientos ágil. Contamos con niveles de básico, intermedio y avanzado en los distintos frameworks y metodologías: Lean, Scrum, Kanban y Design Thinking. Además de un módulo básico de Agilidad empresarial, mediciones, habilidades blandas y herramientas colaborativas para facilitar y potencializar nuestras interacciones.</p>
---	---

Además, sabemos que nuestros **líderes** son habilitadores del desarrollo profesional de su equipo, además de movilizadores de nuestra cultura. Por ello, generamos para los y las líderes diferentes espacios de entrenamiento con el objetivo de potencializar su liderazgo e incorporar el mindset de transformación en la gestión con sus equipos. Buscando siempre generar una experiencia diferenciadora para nuestros colaboradores y colaboradoras diseñamos y habilitamos espacios de aprendizaje en los momentos más relevantes en la relación con su equipo.

Desarrollo de la escuela de líderes

Así mismo, continuamos dinamizando nuestras plataformas de aprendizaje con el objetivo de promover una cultura de auto-aprendizaje, así como los cursos obligatorios que todo colaborador y colaboradora de Telefónica deben realizar.



Success Factors, nuestro sistema de Gestión de Personas, permite al colaborador y colaboradora encontrar en el módulo de aprendizaje una amplia variedad de cursos de la oferta global, Hispanoamérica y local que promoverán su crecimiento y desarrollo profesional y personal.



Inmersión en el mundo B2B

Sales Academy, plataforma de capacitación y certificación global de Telefónica, dirigido al segmento B2B, que les permitirá a los colaboradores consolidar su conocimiento tecnología digital y modelos de negocio.



Dexway, plataforma virtual que permitirá a nuestros colaboradores y colaboradoras aprender idiomas: inglés, portugués y alemán, a través de espacios síncronos y asíncronos.

Igualmente, promovemos el aprendizaje continuo y buscamos generar un mindset de auto-aprendizaje en nuestros colaboradores y colaboradoras, además somos parte de su bienestar poniendo a su disposición **Convenios Educativos** con descuentos que se van actualizando constantemente con prestigiosas instituciones.

Conoce nuestros convenios educativos

¡Quedan pocos días para las inscripciones!

- 
UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
 44% dcto en MBA Pacífico
 Asiste a la charla informativa hoy 24/06
 Inscripciones del MBA hasta el 31/07
- 
esan
 42% dcto en MBA ESAN
 Inscripciones del MBA hasta el 31/07
- 
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
 50% dcto en Másters Universidad Politécnica de Madrid
 Inicio en Octubre
- 
UPC
 Universidad Politécnica de Cataluña
 73% dcto en cursos inhouse UPC
 Requiere mínimo 20 inscritos por curso
- 
PAD
 ESCUELA DE DIRECCIÓN
 UNIVERSIDAD DE PISA
 18% dcto en PAD: Maestría en Dirección comercial: Marketing & Ventas



En el 2021, nuestros funcionarios y colaboradores en conjunto han recibido 46,653 horas de capacitación.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL						
Funcionarios y colaboradores	2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores VP	47.33	36.33	11	27.32	24.32	3
Directores	132.5	50.5	82	183.75	38	145.75
Gerentes	2,318.82	1,675.36	643.46	1,589.69	913.08	676.61
Jefes	3,078.18	2,157.41	920.77	3,445.62	2,413.58	1,032.04
Ejecutivo	38,532.21	22,990.33	15,541.88	27,781.61	16,736.8	11,044.81
Analista ALE	13,677.45	8,994.20	4,683.25	13,005.58	7,886.41	5,119.17
Practicante	451.69	250.22	201.47	619.08	385.79	233.29
Total de horas	58,238.18	36,154.35	22,083.83	46,652.65	28,397.98	18,254.67

2.2.4. Fidelización del talento

Nos enfocamos en continuar desarrollando el talento de nuestros colaboradores, en tal sentido lanzamos **SkillsBank**, una herramienta que nos permite construir el mapa del talento en Telefónica evidenciando a detalle el conocimiento actual y habilidades (skills) con necesidad e interés a desarrollar de nuestros colaboradores y colaboradoras como:

- Formación de alto valor
- Oportunidades de desarrollo profesional
- Nuevos proyectos innovadores

Se destaca que a la fecha más del 25% de colaboradores han completado su autovaloración de habilidades.



Autovaloración de habilidades

Juntos construimos el mapa de talento de Telefónica. Al compartir más detalle de tus capacidades, podrás obtener un servicio más personalizado, más alineado con tus intereses y experiencia: *formación de alto valor, oportunidades de desarrollo profesional, nuevos proyectos innovadores, y más.*

Incluye todas tus habilidades...

Todos los días, en el trabajo, dejamos huella a través de nuestras habilidades. Puedes completar las tuyas en **'SkillsBank'** de SuccessFactors, con información sobre aquellas que dominas o en las que te interesa profundizar.

Empresas



Botón Guardar: Podrás modificar tu perfil cuantas veces necesites.

Leyenda de valoraciones

- Valoración empleado
- Valoración según formación

Uso web

Es posible que tengas habilidades propuestas según tu rol actual. Adicionalmente, podrás añadir aquellas otra que complementen tu perfil profesional. Puntúalas del 0 al 4.

- Muestra tu interés en las distintas habilidades en las que te gustaría desarrollarte marcando ♥
- E indica si tienes certificados haciendo click en ■
- Puedes añadir comentarios pulsando en ✎

Algunas formaciones te otorgarán niveles de conocimiento en ciertas habilidades y se mostrarán en **color azul**. Si una habilidad tiene un nivel de conocimiento por autovaloración y otro por formación, siempre se mostrará el nivel mayor.

... y ponlas en común

Tu responsable podrá ver tu autovaloración. Es una buena oportunidad para reflexionar juntos sobre tus habilidades, conocer su visión y seguir construyendo tu futuro.



es momento de compartir



¡Ingresa ya a SuccessFactors!

Reconocemos el talento por sus habilidades diferenciales aplicadas en los resultados para cumplir con la estrategia del negocio; así como, la valoración del talento que presenta Skills Críticos, siendo la gestión distinta por su rol y perfil.

El propósito del ejercicio de **Talent Discovery**, es reconocer el talento más valorado por su potencial (Top Talent) y por sus skills y criticidad del perfil (talento crítico), así como identificar capacidades críticas, skills de negocio, experiencias y expectativas futuras de nuestros líderes. Con la información obtenida elaboramos mapas de sucesión y actualizamos nuestra cartera. En el presente año, la participación de nuestros líderes fue del 100%, tanto en la etapa de autovaloración del colaborador(a) como la de valoración del líder inmediato.

¿Qué identificamos?



Este año, el ejercicio de talento se realizó de forma 100% digital a través del Portal de Personas Hispam, se desarrollaron dos instancias relevantes en el proceso: la autovaloración del colaborador(a) y, posterior a ello, la valoración del líder inmediato.

Plan de Carrera

Jump! es un proceso anual que promueve el desarrollo continuo y moviliza el plan de carrera de nuestros colaboradores y colaboradoras, a través del crecimiento horizontal de acuerdo a las habilidades diferenciales, responsabilidad, nivel de influencia y expertiz que van adquiriendo. El proceso inicia con la selección de las personas que cumplan los criterios de elegibilidad como tiempo en la categoría, evaluación de desempeño sobresaliente y evaluación por competencias.

Al finalizar la instancia de evaluaciones y con los resultados finales, promovemos el feedback por parte del líder directo, a partir del cual se trabaja un plan de desarrollo para las personas que asumen nuevas posiciones y con ello nuevas responsabilidades, por otro lado, realizamos un plan de acción de mejora para aquellas personas que continuarán en su categoría actual.



2.2.5. Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño tiene como finalidad el alineamiento de los objetivos individuales y del equipo hacia los ejes estratégicos de la compañía, en función a ello, valorar los esfuerzos realizados en la consecución de las metas propuestas como equipo y como negocio.

El resultado de nuestro proceso de evaluación de desempeño nos permite desplegar estrategias en otras instancias vinculadas a la gestión de personas, tales como compensaciones, gestión del talento, aprendizaje, entre otros; a través de los cuales buscamos continuar potenciando la propuesta de valor de nuestros colaboradores y colaboradoras.

En Telefónica del Perú, la evaluación de desempeño forma parte de **Performance**, proceso anual que se compone de las siguientes etapas:



Etapa 1: Fijación de Objetivos

Esta etapa inicia con la revisión de frentes estratégicos y principales objetivos de la compañía, luego se lleva a cabo el cascadeo hacia las distintas áreas. Promovemos que el proceso de fijación de objetivos sea una instancia de reflexión, conversación y acuerdo entre el líder y colaborador(a). Una vez acordados los objetivos con el líder, estos son cargados en la sección de Objetivos en la plataforma de SSFF, en donde quedan como repositorio y herramienta clave para las siguientes fases del proceso. La metodología que utilizamos para la fijación de objetivos es a través del método SMART.



Etapa 2: Logros y Feedback

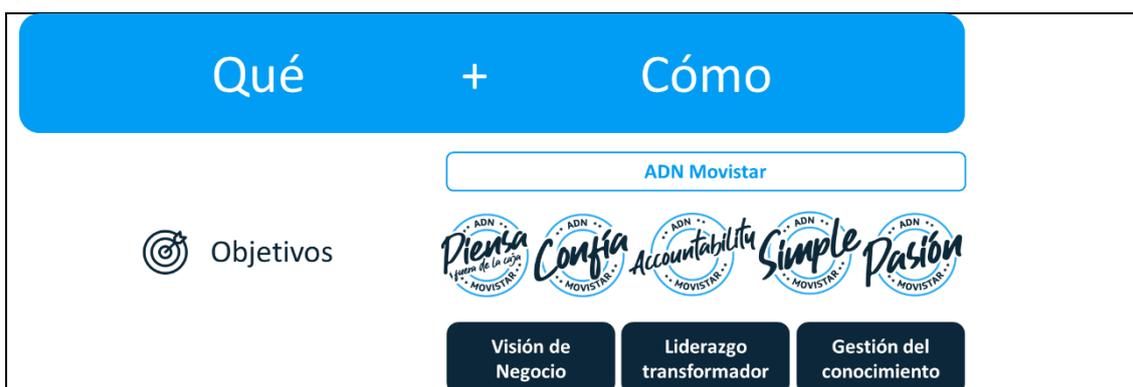
En esta etapa el colaborador(a) revisa sus objetivos y reflexiona acerca de los logros alcanzados, así como las áreas de oportunidad encontradas, así mismo, promueve un feedback continuo entre los líderes y colaboradores(as). Finalmente, se documenta el feedback en la sección de Logros y Feedback de la plataforma.

Etapa 3: Revisión final del año

Esta etapa consta de 3 partes consecutivas y restrictivas:

1. **Autoevaluación del colaborador(a)**, es el espacio en el que colaborador(a) revisa los logros alcanzados frente a los objetivos fijados al inicio del proceso, es una autoevaluación cualitativa y consciente sobre el desempeño en un periodo de tiempo. Este ejercicio se realiza en la sección de Revisión dentro de la plataforma.

2. **Evaluación del líder directo**, en este espacio el líder evalúa dos aspectos: el QUÉ, en el que se evalúa el cumplimiento de los objetivos trazados, y, el CÓMO, en el que se analiza las competencias compañía. Este ejercicio tiene como requisito previo la información de la autoevaluación del colaborador(a) y se realiza en la misma sección.



3. **Acuse de recibo**, líder y colaborador(a) tienen espacios de feedback denominados “Conversaciones que Importan”, en el que se le comenta la calificación obtenida, se recomienda posibles acciones de mejora, se generan compromisos y se establecen planes de desarrollo y de acción.

NÚMERO DE EMPLEADOS EVALUADOS						
Funcionarios y colaboradores	2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores VP	8	6	2	8	5	3
Directores	16	10	6	13	9	4
Gerentes	102	68	34	92	62	30
Jefes	163	120	43	150	110	40
Ejecutivo	1,769	1,090	679	1,613	995	618
Analista	71	43	28	1,452	964	488
Total	2,129	1,337	729	3,328	2,145	1,183

2.2.6. Bienestar

Clima laboral

Durante el año 2021, realizamos la encuesta de Cultura para conocer cómo los colaboradores se sentían hacia 4 frentes: el nuevo modelo operativo, bienestar, experiencia empleado y el NPS. Como plan de acción sobre los resultados de la encuesta se propuso trabajar en 3 pilares:

1. Gestión del tiempo
 - Lunch Break: Bloqueo de horario de almuerzo para todos los colaboradores.
 - Focus on wok: Promoveremos el agendamiento de un espacio en el día para realizar el trabajo personal.

- Días off: Bloqueo de agenda en los días que tengamos feriados y vacaciones para todos.
 - Pausas activas: Promover las pausas mentales y físicas para tener un mejor rendimiento en el trabajo.
2. Manejo eficiente de reuniones
 - Reuniones On Time: Evitar el agendamiento de reuniones fuera del horario laboral. Establecer un horario máximo de agendamiento
 - 50 minutos: Promover reuniones de 50 minutos de duración para contar con un break entre reunión y reunión.
 3. Gestión de equipos
 - Lineamientos de Oro para líderes: Promover 6 lineamientos para que los líderes puedan gestionar mejor sus equipos, enmarcado el salvaguardar el bienestar digital e integral de cada miembro.

Beneficios Laborales

Todo Beneficios

Nuestros colaboradores reciben distintos tipos de prestaciones y beneficios sociales acorde a ley y por política de la organización.

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 día(s) 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.

Empleados que tuvieron derecho a baja por maternidad / paternidad		
Tipo	2021	
	N°	%
Mujeres	44	1.85%
Hombres	44	64%

Relaciones laborales

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

Para lograr este objetivo, durante el 2021 se desplegaron iniciativas que fomentan la sostenibilidad y transformación digital para mantener espacios de acercamiento y fortalecimiento de las relaciones a nivel laboral y colectivo. Entre estas destacan: capacitaciones, reuniones virtuales con los principales representantes sindicales, agendas laborales de revisión y tratamiento de casuísticas individuales y colectivas, entre otras.

Así mismo, nuestra gestión observa detenidamente los Principios de Negocio Responsable, el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Normativa Procedimiento de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, entre otras. Además, este año hemos mantenido seguimiento exhaustivo de nuestros protocolos sanitarios para la prevención de la COVID-19 y nuestro plan para la vigilancia, prevención y control de esta enfermedad en el trabajo. En adición, hemos iniciado la implementación de herramientas digitales para el monitoreo de nuestras cadenas de suministro de servicios y contratistas. Asimismo, cumplimos con observar los acuerdos internacionales en materia laboral, tales como el Acuerdo Marco suscrito con Union Network International Global y los Convenios suscritos por el Perú en la Organización Internacional del Trabajo.

Comunicación con sindicatos

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

Durante este año hemos continuado las negociaciones colectivas con las organizaciones sindicales de manera virtual, a fin de compatibilizar el diálogo con las medidas sanitarias de protección a raíz de la pandemia.

2.2.7. Salud y seguridad en el trabajo (SST)

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual efectúa constantes evaluaciones que permiten detectar y analizar diversos riesgos, generando con ello Políticas y planteando objetivos a través de un Plan Anual que incluye entre otros, capacitaciones y otras herramientas con el fin de tener un marco de prevención y adecuadas respuestas ante emergencias que se presenten.

A raíz de la emergencia sanitaria, este año 2021 continuamos implementando soluciones integrales e innovadoras entre las cuales destacan las siguientes:

1. Seguimiento de salud efectuado a todos los trabajadores.
2. Pruebas serológicas para el seguimiento de la salud de todos nuestros trabajadores de campo.
3. Apoyo psicológico a familias de trabajadores fallecidos y colaboradores con COVID 19.
4. Proceso de Reencuentro para el Encuentro definitivo a partir del próximo año de retorno a las Oficinas.
5. Actualización de la Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos y Controles.
6. Inspecciones de SST en todos nuestros locales a nivel nacional.
7. Monitoreos y Auditorías Internas y Externas.

Cero accidentes durante el 2021

Con la finalidad de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales, hemos identificado labores dentro de nuestras operaciones que conllevan la presencia de trabajos en altura, riesgo eléctrico y acceso a espacios confinados. Estos han sido identificados en nuestra matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control (IPER), planteando las medidas de mitigación correspondientes. En el 2021, no hemos tenido accidentes.

En el caso de la ocurrencia de un accidente de trabajo se origina la investigación correspondiente para identificar las causas, se plantean las medidas correctivas, se determinan los responsables y plazos para el levantamiento. Adicionalmente, la ocurrencia del accidente pasa a formar parte de las estadísticas de Salud y Seguridad Ocupacional y del registro de accidentes de trabajo de la empresa.

SALUD Y SEGURIDAD	2021		
	Total	Hombres	Mujeres
Número de comités de Seguridad y salud ocupacional	1	9	3
Número de horas en formación en seguridad y salud	440	440	0

SALUD Y SEGURIDAD	2021		
	Total	Hombres	Mujeres
Número de accidentes	0	0	0
Días perdidos por accidentes o enfermedades	13,201	8,688	4,513
Número de fatalidades	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Tasa de absentismo	2.95%	2.91%	3%
Tasa de accidentes	0	0	0
Tasa de días perdidos	2.95%	2.91%	3%
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0

Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo (CSST)

El CSST constituye un eje importante en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo su rol de órgano destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones del empleador en materia de prevención de los riesgos laborales.

Este comité cuenta con 12 miembros, de los cuales 6 son representantes de los trabajadores y 6 representan la parte empleadora. Las principales acciones realizadas por el CSST este año fueron las siguientes:

- Aprobación del Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV-2 de Telefónica del Perú S.A.A.
- Aprobación del Programa Anual de Capacitaciones de SST y el Programa Anual de SST para el 2021.
- Aprobación de la actualización de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Seguimiento permanente de la situación del Covid-19 en la empresa y del avance de la vacunación del personal.
- Seguimiento del Plan Piloto de Retorno Voluntario implementado por la empresa.



2.3. Enfoque en Diversidad

Durante el 2021 hemos continuado comprometidos en ser una empresa cada vez más inclusiva, basándonos en la diversidad como elemento clave para el desarrollo de todos nuestros colaboradores y generando verdaderos cambios culturales dentro y fuera de la compañía.

El Diversity Council es nuestro comité global de diversidad donde directivos de todas nuestras operadoras realizan el seguimiento a nuestras metas de diversidad e inclusión. Además, este 2021 creamos Diverstar, un comité de embajadores de diversidad de los 8 países de Hispanoamérica, donde proponemos iniciativas y estrategias que impacten en la equidad de género, comunidad LGBTIQ+, personas con discapacidad y a la diversidad generacional.

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

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

Estrategia de diversidad



2.3.1. Equidad de género

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

MUJERES EN RED

La diversidad e inclusión es uno de nuestros pilares más importantes y en 2021 continuamos impulsando el proyecto “Mujeres en Red”, en alianza con nuestras empresas colaboradoras, una iniciativa que fomenta la capacitación y empleabilidad de mujeres en el servicio técnico, para así contribuir a disminuir la brecha de género en roles mayoritariamente masculinos.

Hacia fines del 2020, se contrató a 37 mujeres técnicas en telecomunicaciones, integrándolas como personal de nuestras contratadas de servicio técnico al cliente. Al cierre del 2021, fueron más de 250 mujeres contratadas por nuestras empresas colaboradoras (que equivalen al 10% de todo el personal técnico) en 9 regiones del Perú. Como parte de su expansión, el proyecto ha llegado a: Lima, La Libertad, Lambayeque, Arequipa, Piura, Puno, Tacna, Ica y Cusco. Actualmente el 12% de mujeres participantes provienen de regiones y se espera seguir ampliando el programa al interior del país.

Para el 2022, se prevé expandir el alcance de “Mujeres en Red” a otras áreas de la compañía y así alcanzar una representatividad femenina del 16% en funciones de conexión en el servicio de telecomunicaciones, con miras a lograr un 26% de participación femenina en los próximos tres años.

En su primer año, el proyecto “Mujeres en Red” ha sido reconocido por diversas instituciones. Recibió el Premio Internacional Corresponsables en la categoría “Grandes Empresas”; logró el “Gran Premio Igualitario” de Scotiabank; y recientemente, en el marco del proyecto, Movistar fue nombrada en el CADE Ejecutivos en la lista de las 21 “Empresas que Transforman el Perú”. Además, fue finalista en el Premio “Perú por los Objetivos de Desarrollo Sostenible” (PODS) en la categoría “Personas”.

Como resultado del éxito obtenido en Perú, el programa Mujeres en Red extendió sus fronteras a las operaciones de Telefónica Colombia, Argentina y Venezuela. Así, a nivel Hispanoamérica, en el 2021, MER fomentó empleo digno para más de 500 técnicas en el sector telecomunicaciones y capacitó a más de 3,000 personas, en temas como empoderamiento femenino y nuevas masculinidades.

Los objetivos se pudieron lograr gracias a la articulación con nuestros aliados



Trabajamos en 5 frentes para lograr los objetivos



Durante el 2021, hemos continuado comprometidos en ser una empresa cada vez más inclusiva, basándonos en la diversidad como elemento clave para el desarrollo de todos nuestros colaboradores y generando verdadera inclusión.

En su primer año, el proyecto “Mujeres en Red” ha sido distinguido por diversas instituciones:

XII Premio Internacional Corresponsables



El proyecto “Mujeres en Red” obtuvo el reconocimiento del XII Premio Internacional Corresponsables de España en la categoría “Grandes Empresas” por su aporte en reducir la brecha de género en el trabajo en el sector telecomunicaciones. El proyecto compitió frente a más de 800 candidaturas provenientes de 16 países. El jurado estuvo compuesto por más de 90 académicos de todo Hispanoamérica.

Gran Premio Igualitario de Scotiabank



El proyecto “Mujeres en Red”, fue reconocido como la iniciativa que ha generado el mayor impacto en la reducción de brecha salarial de género. La distinción busca la igualdad de oportunidades y condiciones para lograr una sociedad más justa y equitativa. Telefónica también obtuvo el primer lugar en la categoría “Excelencia Igualitaria Grandes Empresas”. Esta categoría destaca la iniciativa más innovadora para abordar la brecha de género.

Empresas que Transforman el Perú 2021



Iniciativa de IPAE Asociación Empresarial, la Asociación Frieda y Manuel Delgado Parker, GRUPORPP, la consultora FSG y USAID, enlista a 21 empresas que buscan generar soluciones a problemas sociales o ambientales. Telefónica fue reconocida como una empresa que transforma el Perú y el proyecto “Mujeres en Red” fue reconocido por incrementar la participación de las mujeres en la labor técnica de telecomunicaciones.

ACERCAMIENTO DE NIÑAS A LA TECNOLOGÍA

Chicas TEC” (Girls Inspire Tech)

Es un programa que busca reducir la brecha de mujeres en carreras tecnológicas o carreras STEAM, (siglas en inglés de ciencia, tecnología, ingeniería, arte y matemáticas) a través de talleres especializados para niñas y adolescentes, con el objetivo de acercarlas e inspirarlas en el descubrimiento de sus vocaciones.

Durante el 2021, niñas de diversas regiones del país aprendieron sobre circuitos electrónicos en un divertido taller de robótica. Dichos talleres se realizan desde el 2018 en el “Día Internacional de las Niñas en las TIC”, con lo cual a la fecha más de 400 participantes han sido capacitadas en habilidades STEAM.

Niñas con Igualdad

Por cuarto año consecutivo, nos sumamos a la iniciativa organizada por Plan International. Esta iniciativa busca visibilizar y luchar por los derechos de las niñas de todo el país, en donde, de manera simbólica, nuestro CEO entregó el poder por un día a Kennely, una adolescente de 15 años de la provincia de Punchana, Loreto.

IMPULSO A LA MUJER EMPRENDEDORA RURAL

Mujer Emprendedora Rural

Es la categoría que nace en el marco del Premio “Conectarse para Crecer”, donde se reconoce e impulsa a mujeres emprendedoras de zonas rurales del Perú, con el fin de reducir la brecha digital y generar desarrollo socioeconómico. La categoría potencia con un fondo económico de S/10,000 a emprendimientos rurales liderados por mujeres que estén generando desarrollo en sus comunidades. En el 2021 llegamos a 98, siendo 52% mujeres, impactando en las localidades rurales del Perú.

Adhesión a la Alianza Mujeres Rurales de CITEL - OEA

A partir de las buenas prácticas realizadas en Perú, en el 2021 en alianza con la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la Organización de Estados Americanos (OEA|CITEL), la categoría “Mujer Emprendedora Rural” de “Conectarse para Crecer”, ha cruzado fronteras y se ha replicado en nuestras operaciones de Ecuador y Colombia. Esto nos permite seguir reconociendo a más mujeres emprendedoras rurales de la región que estén acortando la brecha digital para generar desarrollo socioeconómico en sus comunidades. Estamos convencidos de que el progreso de las mujeres es equivalente al de nuestra sociedad.

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Estamos comprometidos en la lucha contra la violencia de género. En línea con este compromiso, durante el 2021, hemos realizado las siguientes acciones:

Foros sobre violencia y nuevas masculinidades

Realizamos 2 foros de sensibilización realizados sobre violencia y nuevas masculinidades. Como resultado, obtuvimos 130 colaboradores impactados. Estos eventos contaron con acciones de difusión interna y externa. Una de ellas fue la difusión de SMS de prevención de violencia enviados a base de clientes

Donaciones de servicios

Continuamos donando servicios de **internet y cable** a la Casa de la Mujer de Ate Vitarte y San Juan de Lurigancho.

Corresponsabilidad familiar

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

Paternidades presentes y nuevas masculinidades

Promovemos paternidades sanas y presentes en nuestros colaboradores, libres de cualquier tipo de sesgos y/o estereotipos que puedan interferir en el desarrollo de sus hijos. Por ello, capacitamos constantemente a nuestros trabajadores en estos temas, junto con especialistas de género y nuestro equipo de embajadores de diversidad. Este año pudimos

brindar un taller donde impactamos a más de 50 personas de la compañía sobre nuevas masculinidades.

Futura

Trabajamos para generar cada vez más espacios con igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Por ello, creamos el primer programa de Liderazgo Femenino para Hispanoamérica: Futura. Esta busca impulsar el talento femenino, y aumentar la participación de las mujeres en las tomas de decisiones de la compañía. A la fecha, contamos con más de 60 participantes de 8 países en su primera edición.

2.3.2. Comunidad LGTBIQ+

Garantizamos un espacio seguro y de confianza, en el que todos los empleados se sientan libres para ser ellos mismos. Solo gestionando la diversidad de forma inclusiva conseguiremos garantizar un entorno libre de discriminación y, consecuentemente, derribar las desigualdades asociadas a las etiquetas.

Diversaliad@s

En el 2021 creamos Diversaliad@s, la primera comunidad interna de colaboradores/as donde valoramos y potenciamos la diversidad, equidad e inclusión. Diversaliad@s nace de la necesidad de tener un espacio para reflexionar y compartir experiencias, y a la fecha ya contamos como más de 4500 miembros en nuestra comunidad.

2.3.3. Discapacidad y habilidades distintas

Impulsamos la integración de las personas con discapacidad. Durante el 2021, hemos realizado las siguientes acciones:

Atención al cliente

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

Educación digital

- En el año 2021 impactamos a 67 542 profesores de diversos entornos educativos de todas las regiones del país.
- +800 MIL niños y niñas beneficiados.
- 2 hospitales y 10 Centros de Educación Básica Especial (CEBES) en 9 regiones del país.
- Nuestra comunidad educativa Educared recibió más de 2 millones de visitas.
- El programa de Aulas en Hospitales de Fundación Telefónica fue transferido al Ministerio de Educación de Perú.

Proyectos sociales

- Fundación Telefónica: Proyecto “Arma y Entrega una Silla de Ruedas”. Más de 1,600 sillas de ruedas armadas y entregadas en los últimos 4 años en alianza con Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) a nivel nacional
- Proyecto social “DAR con Amor”. Clases y aporte en alianza con la Asociación Cultural para una Discapacidad Auditiva Responsable (DAR).

2.3.4. Cultural / Generacional

Aliados del COREPAM

El Consejo Regional para las Personas Adultas Mayores (COREPAM) de la Municipalidad Metropolitana de Lima, es un espacio de diálogo, coordinación, concertación, articulación y toma de decisiones, en donde se aborda la temática de las personas adultas mayores, el cual está constituido por el sector público, privado y la sociedad civil, quienes se reúnen para proponer políticas y acciones a favor del público mencionado.

Telefónica, en su condición de representante del sector privado, es aliado del COREPAM. En esa línea, en conjunto con diversos aliados, impulsamos la capacitación y fortalecimiento de habilidades emprendedoras de las personas adultas mayores para la generación de ingresos.

Durante el 2021, se difundió un catálogo virtual de 29 emprendimientos impulsados por las personas adultas mayores en el marco de las fiestas navideñas.



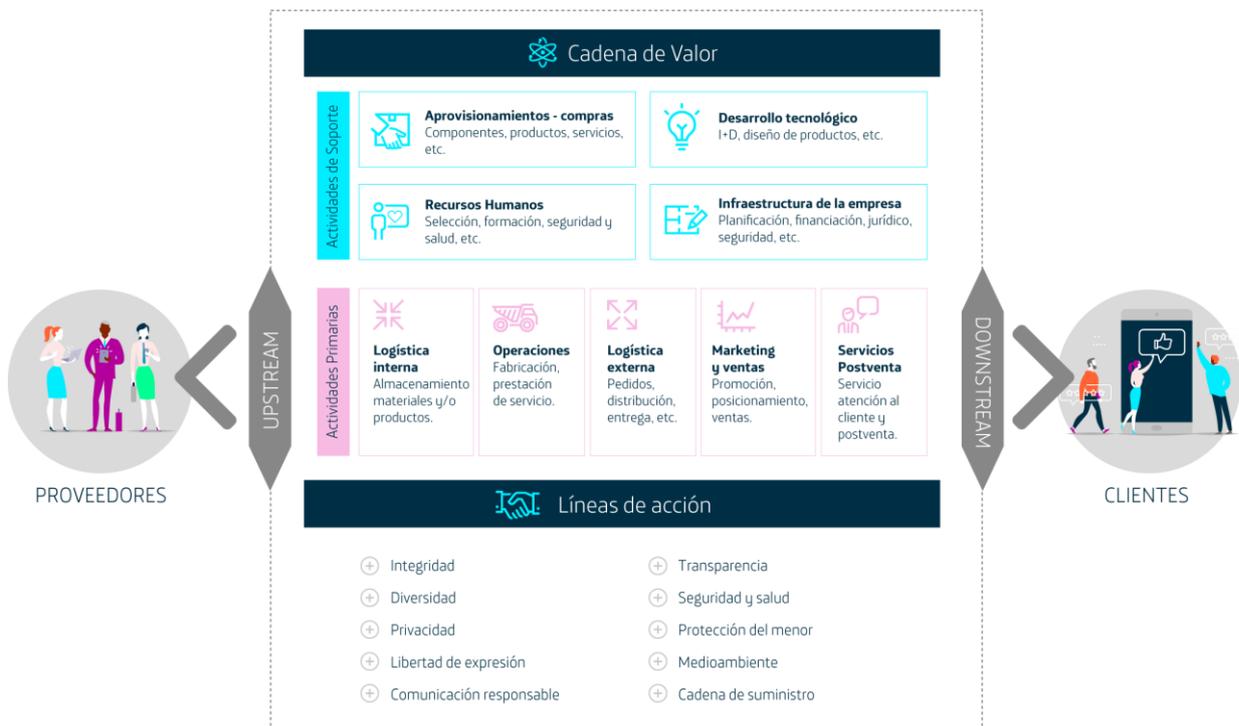
2.4. Enfoque de derechos humanos



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

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

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



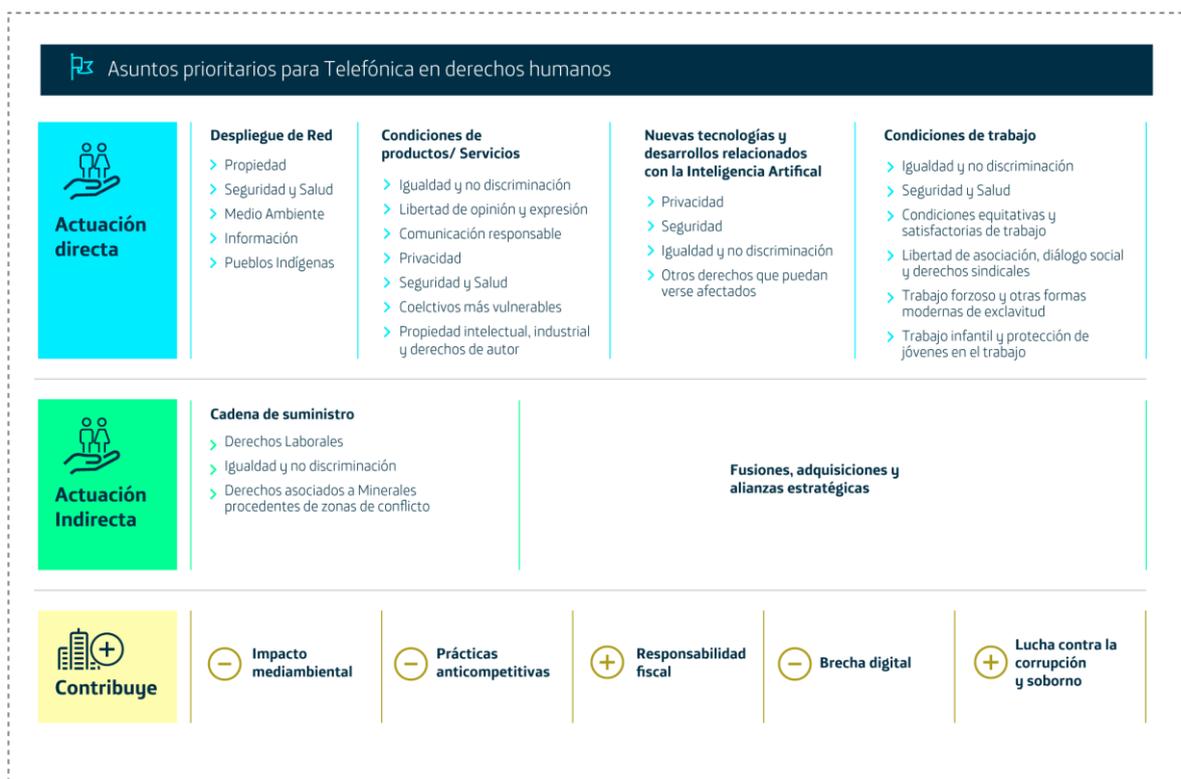
2.4.1. Debida diligencia

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



Esta incluye la identificación y priorización de los impactos potenciales y reales de nuestra actividad en los derechos humanos a partir de la identificación de asuntos prioritarios para

la compañía. En ese sentido, priorizamos riesgos y oportunidades en función del contexto, poniendo especial énfasis en nuestros grupos de interés más vulnerables.



Como mecanismo de control y remediación, contamos con nuestro canal de negocio responsable en el que cualquier persona puede plantearnos consultas y hechos relativos a nuestras actividades. Garantizamos el adecuado funcionamiento del canal y, en el caso de que corresponda, activamos los procesos dirigidos a dar una solución y respuesta en un plazo razonable.

Durante el 2021, Telefónica del Perú, atravesó su primer proceso de debida diligencia en derechos humanos. El objetivo principal de este ejercicio colaborativo y reflexivo fue el fortalecer la gestión integral de derechos humanos y visibilizar los esfuerzos que viene liderando Telefónica del Perú en esta materia. Para alcanzar este objetivo, se realizaron cuatro procesos clave.

- Identificación de brechas con respecto a estándares internacionales
- Fortalecimiento de capacidades de líderes clave
- Elaboración de una hoja de ruta para el fortalecimiento de la gestión
- Posicionamiento del liderazgo de la empresa en la agenda de DDHH

Para identificar las brechas existentes, se inició realizando una revisión documentaria de la gestión en derechos humanos, tomando como punto de partida la Memoria Integrada 2020, los resultados obtenidos en el Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2020 y la información presente en el portal web de derechos humanos de Telefónica del Perú.

Posteriormente, se realizó un estudio comparativo con respecto a la gestión en derechos humanos de las empresas Telefónica en la región Hispanoamérica y en empresas líderes en el tema tanto a nivel nacional e internacional.

Luego se revisaron los principales estándares internacionales en la materia: los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH, la Carta de Derechos Digitales, la Guía de Devida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable, entre otros. Finalmente, se obtuvo información a través de nueve entrevistas a líderes corporativos dentro de Telefónica.

Durante las entrevistas, también se fortalecieron las capacidades de cada uno de estos líderes con respecto a la gestión de derechos humanos, haciendo especial énfasis en el impacto específico que sus áreas de competencia tenían sobre este tema y cómo se podían gestionar los riesgos.

Además, con el apoyo de la Cámara de Comercio Española, se realizó un taller práctico con distintitos colaboradores de Telefónica, en el cual a través de casos reales pudieron identificar el rol de la empresa en circunstancias de riesgo.

Finalmente, se pudo identificar las brechas existentes en la gestión de derechos humanos de Telefónica del Perú. Se utilizó como material de análisis la documentación e información otorgada por la empresa en cuanto al compromiso público, los riesgos y controles, la capacitación, los mecanismos de denuncia actuales y cómo se reporta y supervisa la gestión en la actualidad. En cada uno de los componentes de debida diligencia se otorgó un puntaje, se identificaron fortalezas y se propusieron acciones estratégicas en los puntos que tienen oportunidad de mejora.

A través de este proceso, buscamos seguir liderando con el ejemplo, posicionándonos como una de las empresas líderes en el país en la gestión de los derechos humanos.

2.4.2. Enfoque en derechos de la infancia

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

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

2.4.3. Adscritos al Pacto Global

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

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

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





2.5. Inclusión digital rural

A raíz de la creciente necesidad del mundo por la interconectividad e igualdad de oportunidades, la inclusión digital a través de la transformación digital va cobrando cada año más presencia en el día a día. No obstante, existe una gran parte de la población que no cuenta con estos beneficios. Así, la inclusión digital rural brinda acceso a la tecnología a todas las personas con la finalidad de construir sociedades más justas, prósperas y sostenibles.

2.5.1. Internet Para Todos (IPT)

Como compañía de telecomunicaciones tenemos el compromiso por reducir las brechas de conectividad y fomentar la transformación digital. Involucramos a las zonas más vulnerables de país, llevando tecnología e internet mediante el accionar del sector público y privado.

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

IPT se ha constituido como un Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR). Este modelo ofrece su infraestructura de acceso y transporte para permitir a las operadoras móviles extender sus servicios de voz y datos en zonas de limitado acceso a internet. Así las empresas de telecomunicaciones pueden mediar y descentralizar sus servicios en zonas rurales. Al cierre del año 2021, IPT ha logrado:



*De marzo a diciembre de 2020, se conectaron 2,078 centros poblados. Durante el 2021, se conectaron 1,710.

Gracias a Internet para Todos (IPT), en 2021, se realizaron nueve eventos de inauguración por la llegada del internet 4G, con la participaron de las autoridades locales. De esta manera,

impulsamos la conectividad de las personas en las zonas más alejadas del país, contribuyendo a su bienestar y acceso a la educación virtual y telemedicina. Nuestro despliegue de inauguraciones llegó a nueve localidades:

Despliegue de Inauguraciones IPT 2021

1. Carapo (Ayacucho)
2. Parco Alto (Huancavelica)
3. Callapayocc (Apurímac)
4. Salinas Huito (Arequipa)
5. Salalá (Piura)
6. Chahuaytire (Cusco)
7. Río Seco (Cajamarca)
8. El Partidor (Piura)
9. Molino Cajanleque (La Libertad)



Alianza entre CEDRO e IPT

En 2021, el Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas (Cedro) y el operador de infraestructura móvil Internet para Todos (IPT) firmaron un convenio para promover el uso efectivo de internet y, con ello, mejoras en la calidad de vida de la población rural. Con este convenio se busca la inclusión digital mediante la expansión del acceso al internet en las zonas rurales del Perú. Así mismo, se pretende acortar las brechas digitales, de esta manera contribuir a la igualdad de oportunidades y al desarrollo y transformación de vidas.

En cumplimiento de este acuerdo, Cedro complementará –a través de acciones de capacitación y comunicación comunitaria– la expansión del acceso a los servicios de internet móvil 4G que lidera IPT en las regiones San Martín, Huánuco y Ucayali.

En el marco de la Alianza Crece, el operador IPT brindará acceso a servicios de internet móvil en zonas de desarrollo alternativo de las regiones San Martín, Huánuco y Ucayali. A la vez, Cedro promoverá el uso efectivo de la tecnología, mediante un conjunto de actividades de capacitación, comunicación y evaluación que forman el llamado "pack digital".

Por último, IPT apoyará las acciones de comunicación “facilitando espacios en radios locales para convocatorias a capacitaciones y colaborando con la distribución de materiales de comunicación”, explicó Cedro.

2.5.2. Conectarse para Crecer

Desde hace 11 años, el Premio ConectaRSE para Crecer, reconoce y potencia la labor de emprendedores y emprendedoras rurales, que usando las tecnologías de la información y comunicación (TIC), impactan positivamente en el desarrollo social y económico de las comunidades rurales del país.

El premio ha identificado más de 1,100 iniciativas de desarrollo rural, premiando a más de 80 en las 24 regiones del país. Capacitando a más de 5,000 personas en localidades rurales.

A partir de esta experiencia, en el 2021 en alianza con la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) la categoría “mujer emprendedora” de ConectaRSE para Crecer, cruzó fronteras replicándose en Ecuador, Colombia y Argentina (con foco urbano).

En el 2021, contamos con 98 postulaciones, siendo el 52% de mujeres, que están impactando en las localidades rurales del Perú.



En esta décima primera edición continuamos impulsando el desarrollo de las zonas rurales del país a través de la promoción del uso de las tecnologías de la información y comunicación. Esta es la primera vez que el premio se realiza en alianza con Kunan, plataforma que impulsa el ecosistema de emprendimiento social y ambiental en el Perú. Además, continuamos con una premiación 100% virtual en la que se anunció a los ganadores de cada categoría.

En el 2021:





2.6. Un entorno digital seguro

Estamos comprometidos con el uso responsable de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Por ello, a través de diferentes iniciativas fomentamos un entorno seguro en Internet y compartimos contenidos para ayudar a la sociedad a gestionar su identidad digital y usar adecuadamente las plataformas tecnológicas.



Para ello, trabajamos bajo el modelo “Confianza Digital”. Fomentamos que el cliente utilice las tecnologías de manera responsable, cuidando de su identidad para que pueda disfrutar de todos los beneficios digitales de forma segura

2.6.1. Uso responsable de las TIC

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

Alto al Ciberacoso

Este curso interactivo online, aborda los conceptos básicos del ciberacoso en tan solo 25 minutos. Nuestro curso “Alto al Ciberacoso”, busca brindar información importante a niños, niñas y adolescentes para hacer frente a peligros en Internet, a fin de prevenir y/o denunciar conductas impropias.

Realizamos la capacitación con materiales pedagógicos a través de sesiones escolares didácticas. Con los padres de familia, buscamos sensibilizarlos para la prevención de riesgos online y para la configuración de seguridad y protección en las redes sociales más populares que usan sus hijos e hijas. Durante el 2021, el curso Alto al Ciberacoso, contó con 13,573 usuarios únicos. Asimismo, desde su lanzamiento a la fecha, ha contado con más de 41,500 usuarios únicos.



Plataforma 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.

En el 2021, publicamos 6 artículos nuevos, escritos por expertos. De esta manera, buscamos fomentar la convivencia de una sociedad cada vez más digital, incluyendo las siguientes temáticas:

Sostenibilidad	Innovación	Identidad digital	Comportamiento	Seguridad
Ecoeficiencia	Nuevas Tecnologías	Educación y Competencia Digital	Activismo Digital	Cibercrímenes
Economía Creativa	Salud Tec	Generación conectada	Entretenimiento	Contenido inapropiado
Responsabilidad Social	Tendencias	Biblioteca	Relaciones	Protección en Internet

Privacidad y seguridad de datos

Fortalecemos 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. Además, contamos con certificación ISO 27001 y estándares 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

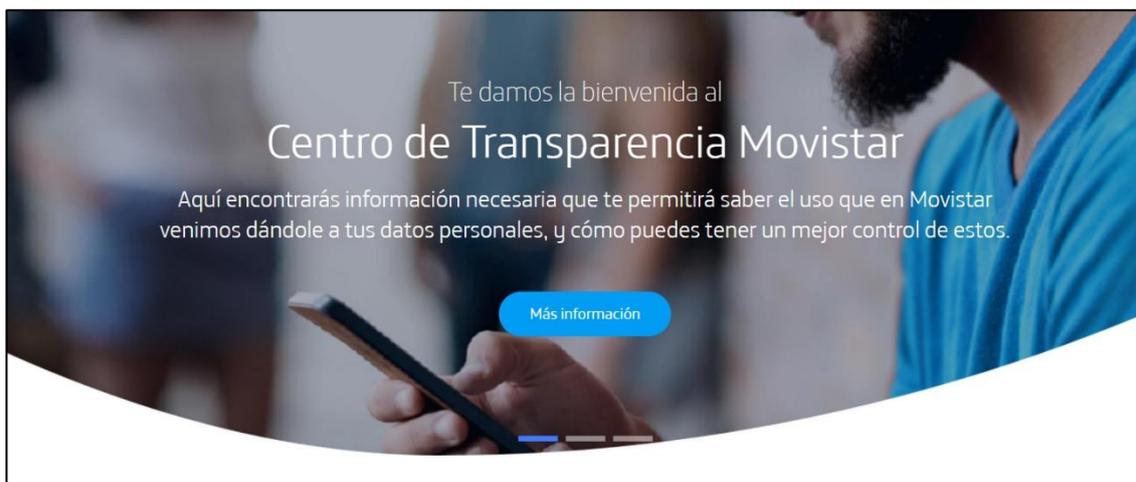
Nuestra actividad se basa en el respeto absoluto a la seguridad de la información y los datos personales de nuestros clientes y usuarios. Por ello, disponemos de nuestras políticas para el Tratamiento de Datos Personales, la gestión que desarrollamos para mantener segura tu información y los derechos de nuestros clientes o usuarios. Así, se garantiza la no malversación de datos personales y sensibles.

Centro de transparencia

Contamos con nuestro “Centro de Transparencia”, con el objetivo de centralizar toda la información sobre el uso de datos personales de nuestros clientes en un solo lugar.

Las tecnologías han facilitado a las compañías el acceso a una gran cantidad de información y, además, han multiplicado la facilidad y velocidad a la que se puede transmitir entre diferentes redes, empresas y países. Este volumen de datos representa una gran responsabilidad para las operadoras de telecomunicaciones quienes, como nosotros, gestionan información personal.

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





2.7. Gestión ambiental

La transformación digital se ha convertido en una herramienta fundamental para afrontar la problemática acarreada por la pandemia, principalmente los desafíos ambientales. La tecnología y la digitalización generan mayores oportunidades ecoeficientes, promueven la descarbonización de las cadenas productivas, además, se encuentran en el marco de la economía circular.

Somos conscientes que toda actividad antrópica genera un impacto, es por ello que en Telefónica del Perú estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente. Trabajamos alineados a nuestra estrategia de negocio de forma transversal a toda la Compañía, que involucra tanto a las áreas operativas y de gestión, como a las áreas de negocio e innovación. Así mismo, contamos con la certificación de la norma internacional ISO 14001:2015 desde el año 2006, la cual hace énfasis en los sistemas de gestión ambiental. En este sentido, elaboramos productos y promovemos iniciativas para que nuestros clientes puedan reducir su impacto ambiental y sumarse al reto de la economía circular, en línea con el ODS 12: "Producción y Consumo Responsable" de la ONU.

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



2.7.1. Eficiencia energética

En el 2021, se desarrollaron iniciativas de eficiencia energética que permitieron un ahorro de 20,070 MWh. Los principales ahorros de energía se dieron en los siguientes aspectos:

- **Red:** Activación de la función de ahorro de energía de los controladores de las estaciones base, en los departamentos de La Libertad, Piura, Arequipa, Cajamarca y Junín. Así mismo, a través del Plan Tukuy 2021, se realizó el apagado de equipos de acceso fijo, móvil, core de voz, core móvil, core IP, transporte y plataformas.
- **Climatización:** Identificación y apagado de equipos de refrigeración en algunos ambientes de estaciones base y configuración eficiente de temperatura de trabajo en equipos de refrigeración en las unidades remotas.
- **Otros:** Proyectos de eficiencia energética en edificios, renegociación del contrato por la compra de energía en el mercado libre, gestión de facturas más eficiente con la independización de instalaciones eléctricas técnicas y comerciales, de locales alquilados, regularización de potencia contratada en suministros BT6, identificación y baja de suministros eléctricos no usados.

Campos electromagnéticos

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

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

Principales indicadores ambientales

Indicador	Unidad de medida	Total	
		2020	2021
Consumo de papel ¹	Toneladas	20.31	1.29
Clientes con factura electrónica ²	Unidades	15,251,062	17,589,040
Residuos RAEE ³	Toneladas	378.78	360.18
Residuos no RAEE ⁴	Toneladas	22.02	167.26
Consumo total de energía ⁵	Electricidad MWh	276,728	271,126
	Combustible MWh	7,474	6,698
Emisiones totales alcance I + II ⁶	tCO ₂ eq	11,780	6,027
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	355	1,396
Gasto e inversión en medición de campos electromagnéticos	Soles	438,199	316,070
Consumo de agua	Metros cúbicos	145,370	148,088

1. Incluye: papel de oficinas y facturas
2. Se emitieron un total de 21,986,300 facturas electrónicas
3. Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos incluye: operaciones, oficinas y teléfonos de clientes
4. Incluye: papel, cartón, cables, tuberías y metales
5. Incluye: consumo de electricidad, autogeneración de energía renovable y combustible
6. Emisiones calculadas con factores internacionales por el corporativo

2.7.2. Huella de carbono

Por dos años consecutivos (2019, 2020) somos la primera empresa en el sector telecomunicaciones en obtener 3 estrellas en la plataforma “Huella de Carbono Perú”, una iniciativa del Ministerio del Ambiente (MINAM), que reconoce el esfuerzo de las organizaciones en reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En el 2021, nos encontramos en proceso de reporte de nuestra huella de carbono en dicha plataforma.

La medición de nuestra huella de carbono, nos permite identificar las actividades y procesos que emiten GEI y realizar una medición cuantitativa, estandarizando y obteniendo un equivalente de emisión en dióxido de carbono. Esto nos permite realizar acciones de reducción en los procesos para optimizar los costos y generar eficiencias.

Es importante mencionar que utilizando el “método de mercado” en el 2021, nuestras emisiones de alcance I+II se han reducido en 49% respecto al 2020, como resultado de los proyectos de eficiencia energética y el consumo eléctrico de fuentes renovables.

2.7.3. Economía circular

Buscamos ser más eficientes en el uso de recursos, partiendo del ecodiseño de nuestros productos y servicios, disminuir la dependencia en el uso de materias primas y reaprovechar equipos recolectados. De esta manera, minimizamos el volumen de disposición final, reduciendo el impacto y riesgos a la salud.

- **Ecodiseño:** Fomentamos el consumo responsable de los dispositivos móviles a través de un sello “Eco Rating”, que proporciona información acerca de la sostenibilidad de los modelos de equipos. Actualmente, existe un consorcio europeo entre operadores, con la participación de los fabricantes, para definir una metodología y estándar global de puntuación a usarse de forma homogénea por todas las operadoras.
- **Reparación y reúso:** Se recolectan equipos en desuso de las urnas de residuos ubicados en centros de atención al cliente propios y de terceros. Los equipos recolectados pasan una evaluación de reúso y reparación. Luego de ello se decide si son reinyectados a la planta o son declarados irreparables, en cuyo caso se destinan al tratamiento de residuos.
- **Reciclaje:** Los equipos que se clasifican como irreparables, son enviados a una empresa operadora de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) para maximizar su reciclaje, descomponiéndolos en sus materiales principales para su posterior comercialización.
- **“Recíclame”:** El programa “Recíclame” nace en el año 2007 como el primer programa peruano en contribuir a la gestión de RAEE, con equipos celulares en desuso y así reducir los riesgos ambientales que pueden producir debido a sus características y composición. A partir de este programa, se han desarrollado diferentes iniciativas, como la instalación de contenedores de reciclaje en puntos de venta de Telefónica del Perú, campañas de sensibilización en eventos institucionales, campañas de mensaje al planeta, que compromete plantar un árbol por cada kilo de RAEE recolectado, entre otras iniciativas. En el 2021, se han recolectado 360.18 toneladas de RAEE.
- **Reducción de plástico de un solo uso:** Se han establecido lineamientos que impulsan eliminar el uso de plásticos de un solo uso, tanto en los centros de atención, como en compras de la compañía y cualquier otra actividad en la operación. Desde el 2020, comenzamos a distribuir, a nivel nacional, un nuevo formato eco-sim, el cual implica:
 - Reducción del 50% del tamaño del *SIMcard*.
 - Reducción del empaque envoltorio del *SIMcard*.
 - Eficiencias en traslado y almacenamiento del producto

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

Digitalización de la gestión de residuos para impulsar la economía circular

Digitalizamos la gestión de nuestros residuos, a través de la herramienta GReTel. Para su despliegue se establecieron planes de comunicación y formación dirigidos a nuestros colaboradores y empresas colaboradoras.

Esta herramienta permite el registro y reporte de la información de gestión de residuos: generación, transporte, reciclaje, reúso, valorización y disposición final. Esto permite a su vez, contar con un mayor panorama sobre los volúmenes gestionados, a fin de regirnos bajo un modelo de economía circular. Adicionalmente, nos permite maximizar la valorización de residuos y emitir de manera eficiente, reportes de cumplimiento legal ambiental.

Por otro lado, gracias al proceso de digitalización que ha sido apalancado por el contexto actual, hemos logrado reducir de manera significativa el consumo de papel.





2.8. Gestión sostenible en la cadena de suministro

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

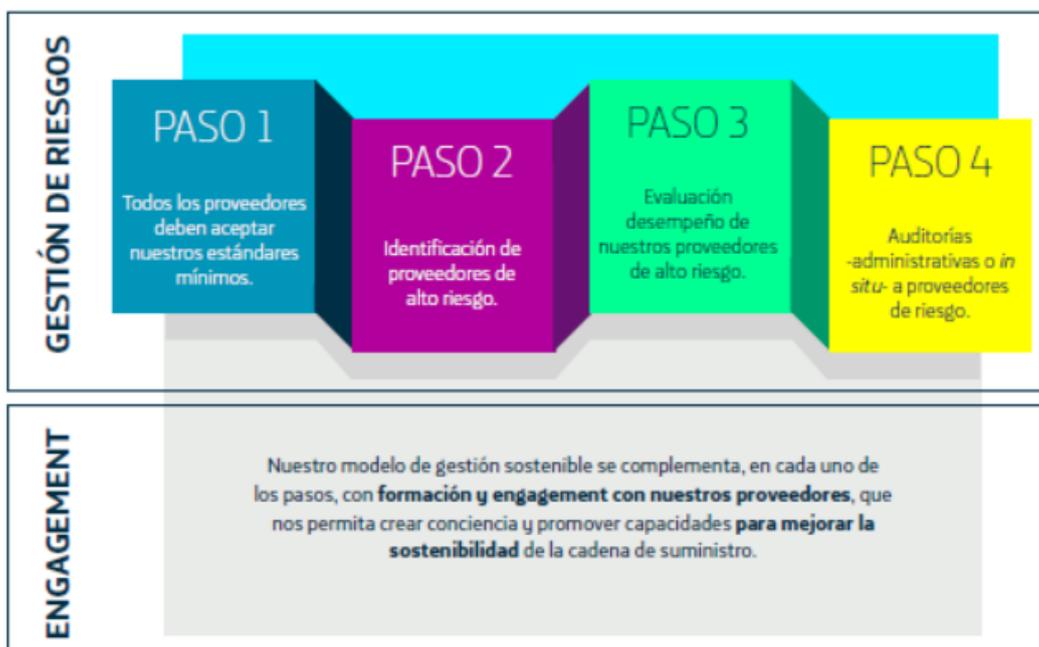
Del mismo modo, contamos con normativas internas que procuran la gestión eficiente y transparente con los actores de nuestra cadena de suministro y promueven una actuación responsable desde ambos frentes. Entre estas encontramos las siguientes:

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

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	%
2020	1,026	592	57
2021	593	474	80

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

En ese sentido, todo proveedor debe adherirse a las siguientes políticas, 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. Cuando esto no es factible, en base al acuerdo inicialmente, suscrito por ambas partes, se suspenden las relaciones con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación. Al cierre de este informe, no se han registrado proveedores bloqueados en nuestra base de datos por este motivo.





2.9. Fundación Telefónica Movistar

Somos una entidad sin fines de lucro, presente en 17 países que apuesta por un mundo digital y solidario. Nuestra misión es mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas, promoviendo proyectos sociales e inclusivos en educación, empleabilidad, divulgación del conocimiento y voluntariado, con la tecnología como aliada, para que nadie se quede atrás. Llevamos más de veinte años trabajando por un mundo más justo. Hoy somos un referente conectando personas, un sinónimo de transparencia, una entidad fiable, innovadora, transformadora y siempre abierta a asumir nuevos retos en tiempos de cambios constantes.

2.9.1. Conectamos con la educación

Nuestra experiencia en el campo de la educación, nos permitió detectar muy pronto los riesgos de la emergencia ocasionada por la pandemia durante el 2021. Nuestros proyectos educativos ejecutaron planes de contingencia para dar una respuesta inmediata a quienes lo necesitaban a través de propuestas que impulsaron la educación con el uso de la tecnología.

Durante el 2021, desde el programa “Comprometidos con la educación” de la Fundación Telefónica, en alianza con La Caixa Foundation, continuaron desarrollando proyectos de educación digital que impactaron en niñas, niños y docentes de escuelas urbanas y rurales, así como de hospitales y albergues de todas las regiones del Perú. En el transcurso del año 2021, se ha beneficiado a los siguientes:



Este programa de educación digital tuvo como finalidad, además, 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. Debajo describimos sus componentes:

Plataformas Educativas (Modelo Integral)

El programa pone disposición de las escuelas del proyecto tres plataformas educativas: Aula Digital en Casa, Oráculo Matemático y EBRO. Los monitores de campo están a cargo de 31 escuelas en promedio cada uno. Ellos realizan al menos un taller de formación al mes por cada grupo de profesores y se hacen cargo de promover el aprovechamiento de las plataformas, a través de clases demo y otras estrategias. Los docentes participan en un plan de formación sobre el aprovechamiento de las plataformas que se certifica por 160 horas en alianza con las DRE y UGEL.

Formación masiva a docentes

Brindamos itinerarios de formación para docentes, estos resultan de la combinación de 3 cursos seleccionados de una malla de 11. Todos incluyen un curso corto sobre inclusión educativa. Se certifican por 120 horas. Los contenidos de los cursos, están alienados al Marco del Buen Desempeño Docente. También aportan al desarrollo de las competencias consideradas en el Marco General de Competencias para Educar y Aprender de Profuturo. Durante el 2021 se formó a 66, 498 profesores de todas las regiones del país.

Comunidad Educared

Relanzamos esta valiosa comunidad educativa para docentes, que tiene a disposición de manera abierta y masiva una colección de más de 200 recursos educativos, una biblioteca educativa, publicaciones y expertos referentes educativos que publican artículos y contestan preguntas a través de sus blogs. A través de Educared se difunde también una oferta de cursos libres, cortos y auto impartidos que están disponibles de manera permanente a lo largo del año. Gracias a las alianzas de Fundación Telefónica Movistar, actualmente ofrecemos 3 cursos que se certifican con universidades, incentivando más a los docentes que deciden formarse libremente. “Educación Mediática”, certificado por la Universidad de Lima, “Gestión para directivos” junto a la Universidad San Martín de Porres y Formación en el Uso de Oráculo Matemático por la Pontificia Universidad Católica del Perú. En 2021, nuestra comunidad recibió más de 2 millones de visitas y se realizaron 20 webinars sobre educación y tecnología en los que participaron más de 8 mil asistentes.

Este año fuimos distinguidos con el premio Creatividad Empresarial, en la categoría “Compromiso con la Sociedad”, en reconocimiento nuestro esfuerzo por transformar la educación peruana para que profesores y escolares, mejoren la enseñanza y aprendizaje a través de un buen uso de la tecnología, y se acorte la brecha educativa y tecnológica para todos.

2.9.2. Impulsamos la nueva empleabilidad

Consideramos que la educación y la tecnología, pueden transformar la sociedad desde una mirada inclusiva que contemple a los colectivos más vulnerables del país. Es por ello que desarrollamos proyectos enfocados en mejorar las capacidades, competencias y habilidades de los jóvenes para incrementar sus oportunidades de desarrollo profesional y personal en la nueva sociedad digital. Los retos del mundo laboral se han transformado en los últimos años, pero innegablemente la pandemia ha impulsado el aceleramiento de este proceso haciendo evidente la necesidad de contar con perfiles digitales y tecnológicos además del desarrollo de las habilidades blandas como denominador común para la inserción laboral en cualquier área de negocio.

Durante estos años 2020 y 2021, en el que la formación online fue la protagonista, la Fundación Telefónica Movistar mantuvo su oferta formativa, abierta y gratuita. Nuestros programas conectaron a miles de personas con una nueva realidad laboral que, junto con las competencias técnicas específicas, demanda las habilidades y actitudes necesarias para adaptarse a un entorno en continuo cambio, y hacerlo a lo largo de toda la vida.

En Fundación Telefónica Movistar, mantuvimos nuestra apuesta por espacios donde las personas desarrollan sus capacidades sin horarios, con absoluta libertad y sobre una filosofía centrada en el concepto de “aprender a aprender”.

Es así que desarrollamos “Conecta Empleo”, un programa de formación online dirigido a todas las personas que quieran formarse en habilidades y competencias digitales. Su objetivo es desarrollar esas capacidades para mejorar sus oportunidades de empleo y de desarrollo profesional en la sociedad digital. Para ello, ofrece formación en programación, competencias técnicas y en las denominadas habilidades blandas (creatividad, trabajo en equipo, resiliencia, etc).

Este programa tiene presencia en nueve países y durante el 2021, en Perú, los beneficiarios fueron más de 86 mil jóvenes y adultos en cursos de formación técnica y habilidades digitales (diseño de videojuegos, WordPress, programación), emprendimiento y metodologías ágiles, entre otros.

2.9.3. Fomentamos el conocimiento y la 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. Desde nuestra área de Conocimiento y Cultura Digital, trasladamos nuestra malla de actividades al formato online, orientadas a al análisis, reflexión y debate enmarcados en la programación de las diversas actividades culturales. Durante el 2021, participaron más de 174 mil personas en los múltiples eventos culturales y programas artístico-educativos que consistieron en exposiciones, talleres, charlas, entre otros.

2.9.4. Actuamos con solidaridad

El programa de Voluntarios de Telefónica Movistar, desarrolló acciones valiosas, logrando movilizar durante el 2021, a más de 2,500 voluntarios en diversas actividades enfocadas en mejorar las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias. Continuando con la coyuntura generada por el Covid-19, Voluntarios Telefónica consolidó su transformación con un programa de voluntariado corporativo 100% virtual. La pandemia golpeó muy fuerte al Perú en su segundo año de pandemia. Miles de familias continúan estando en una situación muy vulnerable. Por ello, Voluntarios Telefónica sostuvo este año importantes alianzas con organizaciones de la sociedad civil para contribuir directamente con los colectivos más afectados por las crisis sanitaria y económica.



Como principales iniciativas mencionamos las siguientes:

- **“Maratón de Iniciativas Ágiles”** cuyo propósito es atender de **manera inmediata** las necesidades de grupos vulnerables en 21 ciudades.
 - +500 voluntarios movilizados
 - +3500 beneficiarios entre niños y jóvenes mujeres, adultos mayores, personas con habilidades especiales, personal médico o de primera línea.
- **“Gente Brillante”**, el concurso de innovación social de Voluntarios Telefónica que tienen el desafío de identificar una comunidad vulnerable, realizar un diagnóstico de necesidades, definir un problema a atender, diseñar una solución y ejecutarlo. Este año se premió a 3 equipos.
 - Uno de los proyectos ganadores es “Sin Barreras”, cuya propuesta se enfoca en impulsar la empleabilidad de personas con discapacidad mediante un App y un Business Center. Esta gran iniciativa, logró que Fundación Telefónica obtenga un reconocimiento en el Congreso de la República en una ceremonia organizada por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).
- **“Maratón de Ideas Navideñas”**, proyecto que ha permitido que 30 equipos de las 21 ciudades propongan actividades de voluntariado navideño de impacto, innovadoras y que genere integración entre los colaboradores del Grupo Telefónica. Entre los cuales tenemos los siguientes:

- **“Educatech”** que implementa una “Biblioteca Digital” para que 192 niños de pobreza extrema que no puedan participar de las clases puedan seguir recibiendo educación.
 - **“Iluminando sonrisas”** proyecto que busca implementar un sistema de iluminación sostenible externo con energía solar y de bajo costo para contribuir en la seguridad de la zona y recreación de la población.
 - **“Un horno para el alma”** este proyecto implementará un horno semi industrial, que permitirá la elaboración de productos de panificación, repostería, así como cocción de alimentos horneados para los niños de la Casa Hogar “Rayo de Sol”
- **“Retorno Seguro a las Aulas”** del Programa multiempresarial “Kallpachay Educación”. A fines de noviembre, se convocaron a los Voluntarios Telefónica para contribuir con la limpieza, desinfección y señalización de las aulas del colegio Andrés Avelino Cáceres en Breña y las aulas de la IE 3013 Huascarán en el Rímac. De esta forma, junto con los Voluntarios del Bicentenario de otras reconocidas empresas, permitió el retorno de los niños a clases en forma segura.

2.9.5. Contribuimos a frenar el Covid-19

En Telefónica trabajamos cada día con el firme compromiso de desplegar redes, desarrollar tecnología, crear nuevos servicios y ofrecer soluciones de una forma responsable y sostenible, con el propósito de **“crear un mundo más humano conectando la vida de las personas”**.

En el 2021, hicimos posible que más de 7 mil médicos se sumaran a la atención en pandemia. Gracias al soporte brindado por Telefónica Empresas y Telefónica Tech, el Colegio Médico incorporó soluciones digitales que garantizaron la continuidad de sus actividades y permitieron que más de 7 mil nuevos médicos obtuvieran sus colegiaturas y más de 4 mil médicos especialistas registraran sus especialidades para atender durante la pandemia. Si bien el Colegio Médico tuvo que cerrar sus puertas durante la pandemia, esto no impidió que continúen brindando atención a médicos y usuarios, gracias a la transformación digital de sus procesos.

De otro lado, a través de Fundación Telefónica, contribuimos con la producción de 25 nuevos ventiladores mecánicos con el objetivo de salvar vidas y mitigar el impacto de la emergencia sanitaria. Los respiradores mecánicos de emergencia, fueron entregados al Ministerio de Salud para ser distribuidos a hospitales públicos a nivel nacional, según el criterio de la entidad estatal. Nuestro aporte se direccionó a la fabricación de ventiladores del Proyecto MASI, de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), en alianza con organizaciones del sector privado como BREIN, DIACSA, EATech y Zolid Design. Con ello contribuimos a contrarrestar los efectos de la segunda ola de la pandemia.

Este proyecto sin fines de lucro es sostenido gracias a la colaboración de múltiples empresas e instituciones y es importante remarcar el valor que genera, pues los ventiladores mecánicos MASI no solo cumplen un rol importante en el tratamiento de las personas infectadas con el COVID-19, sino que, además, permiten el desarrollo de una nueva industria en el Perú: la fabricación de equipos de salud de alta tecnología para atender a pacientes críticos.

3. Evolución de nuestros negocios

3.1. Entorno económico

Entorno internacional

En el tercer trimestre, la actividad económica mundial moderó su ritmo de expansión, luego de alcanzar niveles máximos en julio. Esta desaceleración se explicó por una serie de choques de oferta y el rebrote de los casos de COVID-19 y sus variantes. Los choques de oferta estuvieron relacionados a problemas logísticos, aumento de precios de insumos, elevados costos de transporte y dificultades en la cadena de suministros. Estos han tenido un impacto importante en la inflación, el empleo y la inversión, especialmente en sectores vinculados a la producción de bienes de consumo duraderos. Además, algunos indicadores mensuales de actividad, correspondientes a los meses de octubre y noviembre, reflejan que esta tendencia se habría mantenido en el cuarto trimestre.

En este contexto, la mayoría de principales economías mostró en el tercer trimestre una menor tasa de crecimiento respecto a los trimestres precedentes. En el caso de Estados Unidos, el consumo ralentizó su evolución y la inversión privada se contrajo afectada por el menor desempeño del sector inmobiliario. De la misma manera, la actividad económica de la zona euro experimentó una desaceleración en su ritmo de crecimiento, pasando de crecer 13% en el segundo trimestre a 4% en el tercer trimestre. Particularmente, destacó la desaceleración de Alemania debido a la fuerte contracción de su inversión, la cual fue compensada por el dinamismo de la demanda interna de Francia e Italia. Japón, por su parte, registró la segunda caída trimestral en el año, esta vez por la desaceleración del sector inmobiliario y por los problemas en la cadena de suministro que afectó, de manera especial, al sector automotriz. Por último, China registró una disminución en el nivel de actividad respecto al segundo trimestre del 2021. En este resultado influyó la crisis de la energía, las medidas de contención adoptadas en diversas ciudades frente a la aparición de los primeros brotes de COVID-19 y la desaceleración del mercado inmobiliario, afectado por la situación de la empresa inmobiliaria Evergrande.

Entorno nacional

En el Perú, el retorno a la normalidad de la mayoría de las actividades económicas por el control progresivo de la pandemia y el avance en el proceso de vacunación, junto con las medidas tomadas por el gobierno para inyectar liquidez por medio de la liberación de ahorros, han permitido que los consumidores continúen normalizando sus hábitos de gasto. Asimismo, a pesar del retroceso de la confianza empresarial tras la mayor incertidumbre política, la inversión privada se aceleró debido a la mayor ejecución de proyectos de construcción y al impulso de la autoconstrucción por parte de las familias.

De esta manera, la demanda interna creció 3.3% respecto a similar periodo de 2019 (14.3% interanual) y el PBI creció 1.6% con respecto a su nivel pre crisis (11.4% interanual). No obstante, el dinamismo de la demanda interna continuó siendo contrarrestado por la contribución negativa de las exportaciones de servicios, entre las que destaca el turismo receptivo, las cuales aún se mantienen distantes de sus niveles previos a la crisis.

Específicamente, el consumo privado aumentó 12.9% interanual en el tercer trimestre y 2.8% respecto al mismo periodo de 2019. La ampliación del aforo de negocios y de los horarios de atención, así como la mayor disposición de los consumidores a acudir a establecimientos tras el avance del proceso de vacunación generó una aceleración de la dinámica de las ventas. A pesar de la gradual recuperación del mercado laboral, la confianza del consumidor se debilitó debido al incremento de la incertidumbre política, con lo cual el índice disminuyó 0.5 puntos respecto al segundo trimestre del año, y se alejó del nivel alcanzado al cierre de 2020.

Asimismo, la inversión privada del trimestre mostró un incremento de 13.2% respecto al mismo periodo de 2019 (36% interanual). Este comportamiento se explica, principalmente, por la mayor inversión no minera impulsada por el dinamismo de la auto construcción y por la reanudación y mayor ejecución de proyectos privados. Por otro lado, la inversión minera creció 47% interanual en el tercer trimestre, pero retrocedió y se ubicó 1.6% por debajo de su nivel pre crisis, esto debido al contexto político y a los conflictos sociales que han llevado a algunas empresas mineras a cerrar operaciones por varios días.

El gasto público se incrementó 20.9% interanual en el tercer trimestre de 2021 y fue superior en 17% respecto a similar periodo de 2019. Por un lado, el consumo público aumentó en 14.9% interanual, explicado por los mayores desembolsos en servicios de mantenimiento y conservación de carreteras; servicios en gestión educativa; así como en gastos por la emergencia sanitaria. Por otro lado, la inversión pública aumentó en 42.3% interanual y 6.9% respecto al mismo trimestre de 2019, debido, principalmente, por la ejecución de proyectos de reconstrucción en el marco del Acuerdo Gobierno a Gobierno con el Reino Unido, el avance de varios tramos de la Autopista del Sol, y del resto de proyectos.

Por su parte, las cuentas externas registraron una evolución positiva durante el tercer trimestre del 2021, aumentando en US\$ 4,132 millones las reservas internacionales netas (RIN) con respecto al nivel del trimestre previo. Las RIN alcanzaron, así, un nivel de US\$ 76 mil millones, monto equivalente a 34% del PBI. La cuenta corriente del tercer trimestre de 2021 registró un déficit de 1.8% del PBI explicado principalmente por el aumento de las importaciones y el mayor déficit de la renta de factores, asociado a las más altas utilidades de las empresas con inversión directa extranjera en el país.

Contribuyó también al resultado el mayor déficit de la cuenta de servicios, principalmente transportes, afectado por los mayores pagos de fletes internacionales por las importaciones, tráfico de mercancías y diversos problemas logísticos de carga, y, en menor medida, la aún pausada recuperación de los viajes. Limitó esta tendencia el desarrollo positivo de la balanza comercial, con un avance importante del valor de las exportaciones, reflejo de la continuidad de las altas cotizaciones de los commodities. Por último, la cuenta financiera del tercer trimestre ascendió a 14.1% del PBI, explicado por el mayor financiamiento externo de largo plazo de parte del sector privado y del sector público.

3.2. Entorno competitivo

En el 2020, Perú fue uno de los países de la región con mayores restricciones regulatorias y de movilidad, que afectaron los principales indicadores financieros del sector. En el 2021, Perú mantuvo medidas restrictivas superiores comparadas con cualquier otro país de la región, junto a un entorno de incertidumbre política y económica, que afectó la confianza de los agentes económicos, ralentizando la actividad comercial del sector telecomunicaciones. A pesar de ello, el proceso de vacunación continuó avanzando y según el Ministerio de Salud (MINSA) al 8 de diciembre del 2021, el 82% de la población objetivo, fue vacunada con al menos una dosis y el 69% con ambas dosis. Con todo ello y la ausencia de nuevos confinamientos, se permitió que la movilidad de los ciudadanos siguiera recuperándose, incluso superando los niveles antes de pandemia, así como las tiendas físicas fueron incrementando sus aforos.

En el 2021, el sector telecomunicaciones tuvo una importante recuperación de sus principales indicadores financieros y operativos, comparados con el año anterior. La actividad comercial y la intensidad competitiva, crecieron como parte de la estrategia de las operadoras buscando recuperar posiciones. Todo esto permitió que ingresos totales del 2021, incluso superaran a los del 2019. En este contexto, Telefónica del Perú, ha sabido recobrar relevancia comercial y ritmo de crecimiento en el segmento B2C y B2B, permitiéndole mantener el liderazgo de los ingresos y accesos totales del mercado.

Para lograr los objetivos del año 2021, Telefónica del Perú, se reafirmó en sus tres palancas estratégicas, pero con nuevos matices que buscan la salud financiera de la compañía. Estas palancas estratégicas incluyen:

- Convergencia,
- Experiencia Cliente
- Eficiencia y Transformación

En Convergencia, el foco está en el crecimiento rentable apalancados en nuestra fortaleza de operador, integrado con nuestra oferta “Telefónica Total” que cuenta con los mejores beneficios de los servicios fijos y móviles; además, la convergencia está acompañada de planes de aceleración, con foco en el blindaje y captura de clientes de valor, a partir del incremento de la actividad comercial, mejora del arpu y reducción del churn.

En Experiencia Cliente, el foco estuvo en la transformación del relacionamiento con el cliente, a través de la mejora en la experiencia del cliente fijo y móvil, con despliegue de redes de acceso de alta velocidad, priorización de soluciones al primer contacto y la mejor atención a través de canales de autogestión y herramientas digitales. Todo esto permitió que el NPS superara el objetivo anual, siendo el resultado de noviembre el mejor de los últimos años.

En Eficiencia y Transformación, el foco estuvo en la reducción de costos de operación. Se mantuvieron estrictos controles de gastos, racionalización del CAPEX, eficiencias en averías, mejora del Call Center y aceleración de la transformación digital a través de la automatización y digitalización que busca maximizar caja para la compañía.

En el negocio móvil, la actividad comercial reflejada en altas y las portabilidades IN del mercado mejoraron considerablemente comparadas con el 2020. Según Facebook, el promedio mensual de las altas del 2021 creció 10.7% (A/A) a pesar de la complicada situación política y económica que afectó el crecimiento de los últimos meses del año. Las portabilidades IN del mercado alcanzaron 5.5 millones de líneas portadas, lo que significó un crecimiento de 32.9% (A/A) según el Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones (OSIPTEL). Además, se alcanzó récord de portabilidades de origen postpago, alcanzando 3.3 millones de líneas portadas, un crecimiento de +52.2% (A/A).

El postpago fue el segmento móvil con mayor intensidad competitiva. Los operadores, buscando recuperar tracción comercial con el lanzamiento de nuevos planes limitados e ilimitados, bajaron el precio de entrada a los planes ilimitados. Asimismo, tuvieron mayor foco en segundas líneas, impulsaron migración 100% digital y ofrecieron descuentos por portabilidad de hasta 50% en los cargos fijos acompañados de subsidios y financiamientos de terminales móviles.

En este contexto, Telefónica del Perú, mantuvo el liderazgo en participación de accesos postpago producto del crecimiento de la actividad comercial y la contención de las bajas con gestiones agresivas de blindaje y retención a pesar del incremento tarifario. Además, en B2C, los ingresos postpago de Telefónica ya suman seis trimestres consecutivos de crecimiento, lo que permitió incrementar en 10.7% los ingresos respecto al 2020.

El mercado de venta de terminales móviles siguió siendo crucial para la recuperación del sector, incluso, este año se volvió más competitivo con foco en guerra de precios, ventas financiadas y descuentos por portabilidad. En el 2021, el mercado logró récord de ingresos por venta de terminales móviles.

En este contexto, Telefónica del Perú buscando ser competitivo, apostó por las ventas al contado y el financiamiento a 12 meses, esto le permitió crecer en 44.8% en ingresos de terminales (A/A) e incrementar el margen y caja. En el segmento prepago, también se incrementó la intensidad competitiva. Los operadores continuaron ampliando su presencia en regiones, apostaron por los canales digitales de recargas y lanzaron promociones con descuentos e incrementos de GB que permitieron aumentar su parque recargador. Telefónica del Perú apostó por la digitalización de la recarga a través de nuestra app Mi Telefónica y la gestión de parque con programas de fidelización. Esto nos permitió crecer en planta recargadora con mejora de arpu. Comparado con el 2020, los ingresos crecieron 5.3%.

El negocio fijo también fue altamente competitivo en el 2021, con principal foco en la banda ancha fija por la mayor demanda de este servicio desde inicios de la pandemia y una mayor

relevancia de la TV Paga desde el segundo semestre del año. En la banda ancha fija, el mercado viene creciendo aceleradamente impulsado principalmente por las Fibreras que siguieron desplegando fibra en Lima y en las principales regiones del país, esto acompañado de ofertas de instalación gratuitas e incremento de velocidades en algunos de sus planes. En este contexto competitivo, apostamos por la simetría como diferencial en planes FTTH, realizamos descuentos en terminales móviles al totalizarse con Telefónica Total y ofrecimos descuentos en planes stand alone, dúos y tríos. Además, Telefónica del Perú, siguió mejorando la calidad de su red con el despliegue de FTTH alcanzando 1.4 millones de hogares pasados con esta tecnología en el 2021, un crecimiento de 27.3% respecto al 2020, lo que le permitió mantener el liderazgo en accesos FTTH. Telefónica tuvo un crecimiento de 3.1% de accesos de banda ancha fija (A/A) y mantuvo el liderazgo en la participación de accesos.

Por su parte, en el mercado TV Paga, se incrementó la intensidad competitiva hacia el segundo semestre del año con el lanzamiento de nuevas ofertas con descuentos de cargo e instalación, lo que permitió que el mercado se recuperara. En este segmento, continuamos apostando por diferenciales en contenidos con canales exclusivos como GOLPERU, TELEFÓNICA PLUS, TELEFÓNICA DEPORTES, RPP, CANAL N y otros contenidos de entretenimiento con producción solo para Telefónica.

Además, reafirmó el compromiso con el deporte local, transmitiendo la LIGA1, partidos de Clasificatorias al mundial, Copa Nacional de Vóley, entre otros. Adicionalmente, como beneficio para sus clientes, ofrecimos Telefónica Play, que cuenta con canales en vivo, catálogo con series, películas, documentales y contenido exclusivo de Telefónica. Actualmente el 67% de los usuarios de TV Paga de Telefónica cuentan con Telefónica Play. Todo esto conllevó a que Telefónica mantuviera el liderazgo de accesos de TV Paga del mercado.

En el segmento B2B, el 2021 fue un año de recuperación para el mundo empresarial, y Telefónica del Perú, ha sido parte fundamental de esta recuperación. Con el sector público, hemos contribuido en distintos frentes: en educación, con proyectos de conectividad para docentes y estudiantes de las universidades públicas; en ciberseguridad, con la implementación del servicio de balanceo global de aplicaciones con DNS autoritativo en el caso de Reniec; en el proceso electoral del bicentenario, con la provisión de equipamiento y licencias; además, Telefónica del Perú, aportó experiencia en servicios de comunicaciones con la implementación del servicio de comunicaciones unificadas en la Contraloría de la República o la ampliación de la capacidad de la línea de atención masiva 113 del Ministerio de Salud.

En los servicios tradicionales, brindamos conectividad a las principales instituciones del país, con la renovación de la red de datos de la Policía Nacional del Perú y el incremento de ancho de banda a la red del Poder Judicial. En el sector privado, lidera la evolución tecnológica con proyectos de LTE Empresarial en el sector minero, servicios de NOC y SOC a clientes líderes del mercado, renovaciones tecnológicas en banca y acompañando a las pymes en su recuperación con servicios de conectividad y digitalización. Esta renovada

actividad le permitió a Telefónica del Perú, tener crecimientos en el segundo semestre del 3% interanual.

Según información oficial del OSIPTEL, el mercado móvil alcanzó 42.0 millones de líneas a los 9M 2021, un crecimiento de 12.6% respecto al mismo periodo del 2020, alcanzando una densidad (líneas/población) de 126.7%. En un contexto de mayor intensidad competitiva y en un entorno político y económico complicado, mantuvimos el liderazgo de líneas móviles totales con una participación de 30.9% (+1.1 p.p. vs 9M 2020). Respecto al uso de datos móviles en el país, se alcanzó un consumo promedio de 28.6 GB (+ 12.4% vs 9M 2020) y fue acompañado de una reducción del precio que alcanzó S/ 1.9 por GB (-18.2% vs 9M 2020).

El tráfico total cursado de Internet a través de teléfonos móviles alcanzó los 770 millones de GB (+24.1% vs 9M 2020). En el negocio fijo, la telefonía fija alcanzó 2.2 millones de líneas, significando una reducción de -4.2% en un comparativo anual. Mantuvimos el liderazgo con una participación de 65.5%. Por el lado de la banda ancha fija, fue el servicio con mayor demanda en el país, creciendo 15.5% (vs 9M 2020), alcanzando 3.0 millones de líneas y una penetración (líneas/hogares) de 32.3%. Además, las líneas con velocidades mayores de 16 Mbps pasaron del 68% del total de líneas en el 9M 2020 a 89% en el 9M 2021 y la tarifa promedio por MB cayó en -35.9% en el mismo periodo.

Telefónica incremento sus líneas de banda ancha fija en 11.9% y mantuvo el liderazgo con una participación de 61.3%. Finalmente, en el mercado de la televisión de pago se registraron 2.0 millones de líneas, un incremento de 0.9% en un comparativo anual. Telefónica tuvo un crecimiento de 2.2% y mantuvo el liderazgo con una participación de mercado de 62.2%.

En el Perú, todos los servicios del sector telecomunicaciones tienen espacio para seguir creciendo, más aún si nos comparamos con el resto de los países de la región. La banda ancha fija y la móvil tienen el mayor potencial de crecimiento dada la relevancia que están tomando. Con respecto a la penetración de los servicios según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) del Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI) correspondientes al segundo trimestre del 2021, muestran que el 94.7% de los hogares peruanos cuenta con servicio de telefonía móvil, 15.0% en telefonía fija, 52.5% con Internet (fijo y móvil) y 31.4% con televisión de pago.

3.3. Entorno regulatorio

Concesiones y autorizaciones

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

La titularidad de estos títulos habilitantes es producto de las concesiones y registros otorgados directamente a Telefónica del Perú, así como de aquellos otorgados a las empresas Telefónica Móviles S.A. (Telefónica Móviles), Star Global Com S.A.C. (Star Global Com) y Telefónica Multimedia S.A.C. (Telefónica Multimedia).

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

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

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

- Contrato de concesión para la prestación del servicio de telefonía móvil, asociado a la banda 1900 MHz., aprobado mediante Resolución Ministerial N°250-98-MTC/15.03
- Contratos de concesión para el servicio público portador local en Lima y Callao, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 688-96-MTC/15.17
- Contratos de concesión para el servicio público portador local en los departamentos de Ica y Junín, aprobado mediante Resolución Ministerial N°245-2000-MTC/15.03

- Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija (en la modalidad abonados y teléfonos públicos) a nivel nacional, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 243-99-MTC/15.03
- Contrato de concesión para el servicio Portador Larga Distancia Nacional e Internacional aprobado por Resolución Ministerial N°582-2001/MTC-15.03.
- Contrato de concesión para el servicio Portador Local aprobado por Resolución Ministerial N°119-2002-MTC/15.03

El 25 de febrero del 2021 se publicó la “Norma que establece los criterios generales para la renovación de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones y los métodos de evaluación del cumplimiento de obligaciones”. Dicha modificación tiene como principales puntos relevantes los siguientes:

1. Se consideraba para la evaluación de renovación solo las infracciones graves y muy graves.
2. Las infracciones se imputan según el tipo de contrato (i) móvil (ii) fijos y otros servicios.
3. Solo se contemplan infracciones a la normativa sectorial (MTC y OSIPTEL).
4. Se elimina la evaluación basada en el Modelo Financiero Integral.

Es previsible que los cambios antes descritos permitan mejorar los resultados de la evaluación que realice OSIPTEL y el MTC en los procesos de renovación de contratos de concesión mencionados, así como futuros procesos.

Respecto a la normativa relaciona al pago del canon, el 31 de enero del 2021, se aprobaron las modificaciones a la norma sobre el cálculo del monto a pagar por canon cuyos cambios permiten a las operadoras móviles canjear parte del pago anual por canon por uso del espectro radioeléctrico por compromisos de conectividad 4G en áreas rurales. En el 2021 Telefónica se comprometió a llevar servicios 4G en 39 localidades rurales en el marco de esta normativa.

Por su parte, Proinversión suspendió la Licitación de espectro 4G (AWS Ext. y 2.3 GHz), considerando que según lo indicado Proinversión, los postores habrían manifestado que las condiciones finales dificultaban la participación. Telefónica se encontraba participando en dicho concurso y espera que las condiciones que se definan para acceder al espectro 4G y 5G resulten razonables en beneficio de los usuarios peruanos.

Regulación y supervisión tarifaria

- **Precios y tarifas**

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

De acuerdo con los Contratos de Concesión, el valor del factor de productividad debe revisarse cada tres años.

En julio del 2019, mediante Resolución N° 091-2019-CD/OSIPTTEL, OSIPTTEL resolvió establecer que el factor de productividad aplicable para el periodo setiembre 2019 - agosto 2022 sería igual a la inflación, aplicable a los ajustes tarifarios correspondientes a los trimestres setiembre - noviembre, diciembre - febrero y marzo - mayo de cada año.

Asimismo, para el ajuste tarifario correspondiente al trimestre junio - agosto 2022, se considera un factor de referencia equivalente a -2.43% (solo en caso la variación anual del IPC sea mayor o menor al valor absoluto del factor de referencia +/- 1% se realizará el ajuste tarifario respectivo).

El 29 de octubre de 2021 OSIPTTEL dio inicio al procedimiento de revisión del Factor de Productividad, aplicable al periodo setiembre 2022 - agosto 2025.

Adicionalmente, en 2011 OSIPTTEL aprobó un nuevo sistema de tarifas tope a partir del cual el establecimiento de las tarifas para llamadas locales fijo-móvil corresponde a los concesionarios de telefonía fija. Dicha tarifa se ajusta periódicamente cada vez que se ajuste el cargo de interconexión móvil.

El 15 de febrero de 2021, OSIPTTEL realizó el ajuste de dicha tarifa tope aplicable a las llamadas locales efectuadas desde los teléfonos fijos de Telefónica a las redes móviles, manteniendo la misma en PEN 0,0006 por segundo sin IGV. Dicha tarifa entró en vigor el 19 de febrero de 2021.

Por otro lado, las tarifas de los servicios de Telefonía Móvil, Internet Fijo y TV Paga que presta Telefónica del Perú se encuentran bajo un régimen supervisado por el OSIPTTEL, en virtud del cual las empresas operadoras fijan libremente las tarifas.

- **Regulación mayorista de proveedores importantes**

OSIPTTEL revisa los mercados identificados como prioritarios (Internet fijo, Móvil, TV Paga y Circuitos) cada 3 años, a fin de evaluar la existencia de proveedores importantes (empresas con poder de mercado) en los mismos e imponer obligaciones como compartición de infraestructura y reventa de servicios. El 17 de junio de 2021, OSIPTTEL se pronunció sobre el proceso iniciado en diciembre de 2019, por el cual declara a Telefónica como proveedor importante en 10 mercados regionales respecto al servicio de TV Paga.

El 11 de agosto de 2021, OSIPTTEL suspendió la obligación de comercialización o reventa mayorista de TV Paga hasta que se emita y notifique la respuesta al Recurso de Reconsideración interpuesto por Telefónica del Perú contra la decisión de OSIPTTEL. El 01 de febrero finalmente OSIPTTEL declaró fundado parcialmente el mencionado recurso dejando sin efecto la orden de comercialización o reventa del servicio de TV Paga

- **Interconexión**

El 24 de diciembre de 2020, OSIPTEL publicó la actualización del cargo de interconexión móvil, estableciendo un valor de 0,00162 USD por minuto tasado al segundo, el cual está vigente desde el 1 de enero de 2021 y se mantendrá hasta que el regulador defina un nuevo valor.

El 13 de marzo de 2021, OSIPTEL ha dado inicio al proceso de revisión del cargo móvil. En el marco de dicho proceso, Telefónica del Perú ha remitido su propuesta de cargo móvil el 25 de mayo de 2021. Con fecha 01 de enero, OSIPTEL publicó el Proyecto de cargo móvil para comentarios proponiendo un valor de 0,00129 USD, manteniendo la simetría para todos los operadores y eliminando el mecanismo de actualización anual de su valor. El 31 de enero, Telefónica del Perú remitió comentarios al Proyecto de cargo móvil y el 03 de febrero participó en la audiencia pública.

El 17 de junio de 2021, OSIPTEL ha dado inicio al proceso a la revisión integral de los cargos fijos: (i) Terminación fija; (ii) Transporte Conmutado Local; (iii) Transporte Conmutado LDN; (iv) Enlaces de Interconexión; y (v) Adecuación de Red. Telefónica del Perú ha remitido su propuesta el 28 de octubre de 2021.

a. Las principales normas expedidas

- Modificación del Reglamento de Reclamos (Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL)
- Modificación del TUO de las Condiciones de Uso que incorpora obligaciones para poner a disposición de los usuarios consultas y transacciones vía aplicativos informáticos (Resolución N° 019-2021-CD/OSIPTEL)
- Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL)
- Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL (Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL)
- Ley 31207. **Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios**
- Decreto Supremo que establece disposiciones sobre el régimen del Aporte por Regulación del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (DS N° 134-2021-PCM)
- Norma que establece el Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones (Resolución N° 0111-2021-CD/OSIPTEL)
- Norma que establece los criterios generales para la renovación de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones y los métodos de evaluación del cumplimiento de obligaciones” (Decreto Supremo N° 008-2021-MTC)
- Norma que modifica el método para el cálculo de canon (Decreto supremo N° 004-2021-MTC)

- Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión (Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL)

b. Las iniciativas legales y proyectos normativos en evaluación

- Proyecto de modificación de Condiciones de Uso, estableciendo reglas para incorporar exigencias adicionales a la contratación de servicios móviles y otras transacciones (Resolución N° 00230-2021-CD/OSIPTEL)
- Proyecto de modificación de señalización IP (RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 1128-2021-MTC/01.03)
- Proyecto de Decreto Supremo que aprueba la Norma que Regula el Roaming Nacional (R.M 686-2021-MTC/01)

c. Las implementaciones normativas ejecutadas

- **Implementaciones normativas ejecutadas OSIPTEL:**
 - Norma que sustituye el artículo 17° del TUO de la Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones, incorporando modelos de contrato de abonados únicos para todas las empresas operadoras (Resolución N° 153-2020-CD/OSIPTEL)
 - Norma que modifica el reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL)
 - Modificación de Condiciones de Uso (Resolución N° 019-2021-CD/OSIPTEL)
- **Implementaciones normativas ejecutadas MTC:**
 - Implementación de SISMATE (Decreto Supremo N° 019-2016-MTC), el mismo que se retomó por parte de MTC en el 2021.
 - Sistema de Registro de Llamadas maliciosas a centrales de emergencia e información (Decreto Supremo N° 020-2020-MTC).

Actividad supervisora y fiscalizadora

En el año 2021, pese a la coyuntura, la presión supervisora del OSIPTEL se mantuvo a nivel nacional e incluso de incrementó por las normas emitidas en el periodo de emergencia. Las supervisiones se materializaron a través de los requerimientos de información y supervisiones remotas. La atención de supervisiones es prioritaria para Telefónica del Perú, por lo que la empresa ha procurado satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de información y las visitas de los representantes del Organismo Regulador, al tiempo que se ha priorizado la acción preventiva.

OSIPTEL:

- Mayor énfasis en dos grandes temáticas: Calidad y Usuarios.
- En Calidad se priorizó lo concerniente a la continuidad y calidad del servicio de Internet Fijo y Móvil.

- En Usuarios se priorizó las supervisiones vinculadas a la identificación de los contratantes de servicios móviles.
- Otro tema que también mantuvo vigencia fue la Portabilidad, debido a la importancia que tiene para mantener la competencia entre operadoras.

MTC:

- MTC dispuso distintas acciones supervisoras destinadas a verificar cumplimiento de Protocolo Covid aprobado de TDP durante todo el año.
- Durante el año, se han ejecutado 30 inspecciones por otros marcos normativos como SISMATE, Metas de Uso de espectro, Canon 2021, Numeración asignada, Banda 2.6GHz y Operatividad 5G.

3.4. Evolución de los negocios

Telefonía local, Internet y TV paga

Al 2021, los accesos de telefonía local, Internet y TV alcanzo una planta de 1.8 millones de clientes, lo que significó un crecimiento de 5% respecto al 2020. Este crecimiento fue producto a la apertura de actividad económica, incremento de aforos en locales comercial y levantamiento de restricciones de horarios en Lima y provincias.

El negocio fijo fue altamente competitivo en el 2021, con principal foco en la banda ancha fija por la mayor demanda de este servicio desde inicios de la pandemia. En la banda ancha fija, el mercado viene creciendo aceleradamente impulsado principalmente por las Fibreras las cuales cuentan con presencia en provincias y tienen un musculo comercial fuerte. En este contexto competitivo, Telefónica con presencia en 13 distritos con Fibra apostó por planes pro que van con velocidades de hasta 1000Mbps.

Adicionalmente, Telefónica siguió mejorando la calidad de su red con el despliegue de FTTH alcanzando 1.4 millones de hogares pasados con esta tecnología en el 2021. Por su parte, en el mercado TV Paga, se intensifico la comunicación de contenido exclusivo peruano, latino y películas por medio de Telefónica Play y canales exclusivos y otros contenidos.

Los ingresos por servicios (Voz + BA + TV) alcanzaron S/ 2,825 millones, en el 2021 lo que significó un crecimiento de 1.4% respecto al 2020, explicado principalmente por la apertura comercial posterior al estado de emergencia producto del Covid-19.

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/ 437 millones, con un decrecimiento de 1.4% respecto al año anterior, explicado por la reactivación económica.

El 2021 fue un año de recuperación para el mundo empresarial, y Telefónica ha sido parte fundamental de esta recuperación. En el sector público Telefónica ha contribuido en distintos frentes: en educación, con proyectos de conectividad para docentes y estudiantes de las universidades públicas; en ciberseguridad, con la implementación del servicio de balanceo global de aplicaciones con DNS autoritativo en el caso de Reniec; en el proceso electoral del bicentenario, con la provisión de equipamiento y licencias; además, Telefónica aportó experiencia en servicios de comunicaciones con la implementación del servicio de comunicaciones unificadas en la Contraloría de la República o la ampliación de la capacidad de la línea de atención masiva 113 del Ministerio de Salud.

En los servicios tradicionales, Telefónica brinda conectividad a las principales instituciones del país con la renovación de la red de datos de la Policía Nacional del Perú y el incremento de ancho de banda a la red del Poder Judicial.

En el sector privado, lidera la evolución tecnológica con proyectos de LTE Privado en el sector minero, servicios de NOC y SOC a clientes líderes del mercado, renovaciones tecnológicas en banca, y acompañando a las pymes en su recuperación con servicios de conectividad y digitalización. Esta renovada actividad le permitió a Telefónica tener crecimientos en el segundo semestre del 3% interanual.

Mayorista fijo

Los ingresos por servicios mayoristas fijos alcanzaron los S/167 millones en el 2021, con un decrecimiento de 1.3% respecto al 2020.

Telefonía móvil

Los ingresos móviles de servicio alcanzaron S/ 3,488.6 millones en el 2021, con un crecimiento de 14.8% respecto al 2020.

En el 2021, el negocio móvil fue altamente competitivo. La actividad comercial reflejada en altas y las portabilidades IN y OUT del mercado mejoraron considerablemente comparadas con el 2020.

El postpago fue el segmento móvil con mayor intensidad competitiva. Los operadores buscando recuperar tracción comercial lanzaron nuevos planes limitados e ilimitados, bajaron el precio de entrada a los planes ilimitados con descuentos de 6 meses a 12 meses con foco en segundas líneas, impulsaron migración 100% digital y ofrecieron descuentos por portabilidad de hasta 50% en los cargos fijos acompañados de subsidios y financiamientos de terminales móviles. En este contexto, Telefónica mantuvo el liderazgo en participación de accesos producto del crecimiento de la actividad comercial y la contención de las bajas con gestiones agresivas de blindaje y retención a pesar del incremento tarifario.

En el segmento prepago también se incrementó la intensidad competitiva, los operadores siguieron ampliando su presencia en regiones, apostaron por los canales digitales de

recargas y lanzaron promociones con descuentos e incrementos de GB que permitieron aumentar su parque recargador. Telefónica apostó por la digitalización de la recarga a través de nuestra app Mi Telefónica y la gestión de parque con programas de fidelización. Esto le permitió a Telefónica crecer en planta e ingresos.

Terminales móviles

Los ingresos por venta de terminales móviles alcanzaron S/969 millones en el 2021, un crecimiento de 44.7% respecto al año anterior. Producto de la apertura comercial, dinamismo del negocio y el financiamiento de terminales.

En el 2021, el mercado alcanzó récord de ingresos. Este mercado sigue siendo crucial para la recuperación del sector. El mercado de terminales fue más agresivo por el foco en guerra de precios, ventas financiadas y descuentos por portabilidad. En este contexto, Telefónica buscando ser competitivo, busco modificar el mix a terminales financiados lo que permitió crecer en ingresos.

Mayorista móvil

Los ingresos por servicios mayoristas móviles alcanzaron los S/145 millones en el 2021, un decrecimiento de 3.4% respecto al 2020, explicados por la reducción del cargo de interconexión móvil en -16.4% establecido por el OSIPTEL.

3.5. Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera

Ingresos y gastos operativos

En el periodo 2021, los Ingresos de Actividades Ordinarias (operativos) registraron un crecimiento de 7.2% hasta los S/ 7,049.2 millones. Se observa un recupero en casi todas las líneas de negocio debido a una mayor actividad post-cuarentena.

Los Gastos Operativos alcanzaron la cifra de S/ 7,753.7 millones, mayores en 8.2% respecto al año 2020. Esto se sustenta principalmente en mayor actividad comercial asociada a la reactivación económica luego de la cuarentena por Covid 19.

Resultado por actividades de operación

El Resultado por Actividades de Operación del año 2021 fueron de S/ -671.4 millones, S/ 204.9 millones menor al registrado en el año 2020, debido principalmente a la provisión por deterioro de plusvalía, sin embargo, los mayores Ingresos de Actividades Ordinarias ayudó a reducir dicho efecto.

Resultado no operativo

El Resultado No Operativo en 2021 fue negativo en S/ 374.1 millones, el cual presenta una disminución de S/ 77 millones respecto del 2020, explicada por un mayor gasto financiero.

Resultado neto del ejercicio

El resultado neto del ejercicio de 2021 fue de S/ -1,626.1 millones, que supone un importe de S/ 930.9 millones por debajo de lo registrado en 2020, explicado principalmente por el registro de provisiones pertenecientes a controversias tributarias.

Estados Financieros

Carta de los auditores



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

15 de febrero de 2022

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de **Telefónica del Perú S.A.A.**, que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y de 2020, y los estados 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

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board, y del control interno que la Gerencia concluye 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 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 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. Los procedimientos que se seleccionan dependen del juicio del auditor, los que incluyen la evaluación del riesgo de que los estados financieros 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 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.

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

Gavoglio Aparicio y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada e independiente que no actúa en nombre de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red. Inscrita en la Partida No. 11028527, Registro de Personas Jurídicas de Lima y Callao



15 de febrero de 2022
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 antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de **Telefónica del Perú S.A.A.** al 31 de diciembre de 2021 y de 2020, 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.

GAYGLIO APARICIO Y ASOCIADOS

Refrendado por



----- (socio)
Carlos González González
Contador Público Colegiado
Matricula No. 50403

4. 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

4.1. Aspectos societarios

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

4.2. Reseña Histórica y datos de constitución

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

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

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

4.3. Grupo económico

Telefónica del Perú pertenece al Grupo Económico de Telefónica, S.A., empresa española dedicada al negocio de telecomunicaciones. El Grupo Económico Telefónica está conformado por Telefónica, S.A. y diversas empresas que operan en 14 países. Las principales empresas del Grupo de cara al mercado peruano son Telefónica, S.A., Telefónica del Perú S.A.A, Media Networks Latin America S.A.C., Telefónica Global Solutions Perú S.A.C. (antes Telefónica Servicios TIWS S.A.C.) y Telefónica Learning Services Perú S.A.C., entre otras. En enero de 2022 Pangeaco S.A.C. inició operaciones, como consecuencia de lo cual se la incorporó al Grupo Económico.

A continuación, se detalla el objeto social de las empresas domiciliadas mencionadas, con excepción de Telefónica del Perú S.A.A.

Media Networks Latin America S.A.C.	Producir, editar , distribuir y comercializar programas y contenidos de carácter informativo, cultural, deportivo y de entretenimiento en general para cualquier sistema de difusión de televisión y/o distribución de radiodifusión por cable, ya sea esta abierta o cerrada, de pago, analógica o digital, mediante cable coaxial, fibra óptica, transmisión satelital, DTH, MMDS, televisión móvil, telefonía móvil, Internet y redes similares, y en general, a través de cualquier otro medio que el desarrollo de la tecnología permita en el tiempo aplicar para tal fin
Telefónica Global Solutions Perú S.A.C.	Prestación y explotación de servicios de telecomunicaciones, nacionales e internacionales, el establecimiento y explotación de redes de telecomunicaciones, públicas o privadas, así como la prestación y explotación de servicios y tecnologías de la información y las comunicaciones, actuales y futuras, en todo caso con sujeción a las disposiciones legales de aplicación en la materia y previa obtención, en su caso, de las autorizaciones o licencias administrativas o de otra índole que fueran necesarias.

Telefónica Learning Services Perú S.A.C.	Desarrollar actividades y prestar servicios en el área de las telecomunicaciones, la información y la comunicación; en especial, en actividades relacionadas con internet y cualesquiera otras redes, incluyendo actividades de buscador, actividades de acceso, actividades de producción, distribución y/o exhibición de contenidos propios o ajenos, actividades de portal, entre otros.
Pangeaco S.A.C.	<p>Explotar y prestar toda clase de servicios de telecomunicaciones, pudiendo para tal efecto dedicarse al diseño, instalación, conservación, refacción, mejora, adquisición, enajenación, interconexión, gestión, administración y cualquier otra actividad vinculada a líneas, satélites, equipos, sistemas, incluyendo base de datos, software e infraestructuras técnicas de telecomunicaciones, actuales o futuras.</p> <p>B) dedicarse a adquisición, tenencia y explotación de infraestructura de telecomunicaciones</p>

4.4. Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2021

Al 31 de diciembre de 2021 Telefónica del Perú S.A.A. no tiene filiales. Su única filial en operación era Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C., sociedad constituida en el año 2001, que fue absorbida por la primera a través de un proceso de fusión simple con efectividad al 31 de diciembre de 2021, fecha en la que se extinguió su personalidad jurídica.

4.5. Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales

Venta de acciones

El 5 de mayo de 2021 Telefónica del Perú S.A.A. transfirió a Movilway Perú S.A.C. 4'001,000 acciones de su propiedad representativas del capital social de Red Digital del Perú S.A.C. (participación del 40.0059994% en el capital de la última) a un precio de S/ 34,451,417.00, a ser pagado en tres partes, dos de ellas en el ejercicio 2021 por un monto total de S/ 26,225,708.00.

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

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

Fusión por absorción de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C.

El 21 de diciembre de 2021 las juntas generales de accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. y Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C. aprobaron la fusión simple por absorción de la segunda por la primera. En consecuencia, con efectividad al 31 de diciembre de 2021 Telefónica del Perú S.A.A. absorbió a su filial Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C. -de la cual era único accionista-, extinguiéndose la personalidad jurídica de esta última, sin necesidad de disolverse ni liquidarse.

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

2021	Modificación parcial del Estatuto Social con la finalidad de prever la celebración de juntas no presenciales.
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	<p>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.</p> <p>Modificación de los artículos 27° y 30° del Estatuto Social con la finalidad de eliminar la figura de los directores alternos.</p>
2009	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión.
2008	Aumento del capital social como consecuencia de la fusión con Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.
2007	<p>Ajuste al capital social y al valor nominal de las acciones.</p> <p>Contemplar la periodicidad trimestral para la celebración de las sesiones de Directorio y la designación de directores titulares y alternos por cooptación.</p>
2006	Ajustes al capital social y eliminación de las acciones de Clase A-1 y modificación del mecanismo de designación de directores como consecuencia de ello.
2005, 2004, 2000 y 1999	Ajustes al capital social.

4.7. Nuestros accionistas

Capital social

Desde el 1 de diciembre de 2016, el capital de la Sociedad es de S/. 2,876,152,315.88 (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 2021 en dos clases de la siguiente forma:

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

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

Evolución del capital social de la empresa en los últimos años

Año	Tipo de ajuste	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 HISPANOAMÉRICA S.A	3,308,879,584	98.939%
2º	508,402	0.015%
3º	403,012	0.012%
4º	300,385	0.009%
5º	267,148	0.008%
6º	257,448	0.008%
7º	200,000	0.006%
8º	189,432	0.006%
9º	171,956	0.005%
10º	140,517	0.004%
Otros Accionistas	33,045,274	0.988%
	3,344,363,158	

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

Acciones con derecho a voto

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	79,931	1.061%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	1	98.939%
Total	79,932	100.000%

Representación de las acciones

De acuerdo a lo establecido en el estatuto, las acciones emitidas por la compañía pueden estar representadas mediante anotaciones en cuenta o a través de títulos físicos.

Composición de acciones según su estado de materialización al 31 de diciembre de 2021

Estado	Acciones (1)	%
Desmaterializados	3,332,022,514	99.6310%
Materializados	12,340,644	0.3690%
Total	3,344,363,158	100.00%

Política de dividendos

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

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

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

La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para la distribución de dividendos. En su caso, el Directorio fijará el porcentaje, monto y las oportunidades para la distribución de los dividendos, quedando autorizado a determinar las fechas de corte, registro y entrega respectivas.

Dividendos pagados en los últimos años

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

Cotizaciones mensuales de las acciones comunes Clase "B" y valores representativos de deuda inscritos para su negociación en Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima (máxima, mínima, de apertura y cierre) correspondientes al ejercicio 2021.

Cotizaciones

Cotización de los títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima de Enero a Diciembre 2021

Descripción		Ene-21	Feb-21	May-21	Set-21	Oct-21	Nov-21
TDP6BC1 1A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Primera Emisión Serie A	Apertura					
		Cierre					
		Máxima					
		Mínima					
		Promedio	107.0753				
TDP6BC1 1B	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Primera Emisión Serie B	Apertura	106.9657				
		Cierre	106.9657				
		Máxima	106.9657				
		Mínima	106.9657				
		Promedio	106.9657				
TDP6BC1 3A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Tercera Emisión Serie A	Apertura			101.2000	100.4378	
		Cierre			101.2000	100.4378	
		Máxima			101.2000	100.4378	
		Mínima			101.2000	100.4378	
		Promedio			101.2000	100.4378	
TDP6BC1 4A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Cuarta Emisión Serie A	Apertura	104.5664	103.4769			101.4582
		Cierre	104.5664	103.4769			101.4582
		Máxima	104.5664	103.4769			101.4582
		Mínima	104.5664	103.4769			101.4582
		Promedio	104.5664	103.4769			101.4582
TDP6BC1 5A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Quinta Emisión Serie A	Apertura		105.1806	103.6746		93.7903
		Cierre		105.1806	103.6746		93.7903
		Máxima		105.1806	103.6746		93.7903
		Mínima		105.1806	103.6746		93.7903
		Promedio		105.1736	103.6746		93.7903
TDP6BC1 6A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Sexta Emisión Serie A	Apertura		105.2622		93.8759	94.3156
		Cierre		105.1335		93.8759	94.3156
		Máxima		105.4382		93.8759	94.3156
		Mínima		105.1335		93.8759	94.3156
		Promedio		105.2587		93.8759	94.3156

Cotización de las acciones de Telefónica 2021

Clase B												
	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
Apertura	-	-	-	1.15	0.89	0.75	0.58	0.52	0.33	0.61	0.62	-
Cierre	-	-	-	0.90	0.89	0.74	0.58	0.52	0.61	0.61	0.62	-
Máxima	-	-	-	0.15	0.89	0.75	0.58	0.52	0.61	0.61	0.62	-
Mínima	-	-	-	0.90	0.89	0.74	0.58	0.52	0.33	0.61	0.62	-
Promedio	1.02	1.08	1.04	1.06	0.89	0.75	0.61	0.52	0.37	0.61	0.62	0.52

Cotización de las acciones de Telefónica 2021

Clase C												
	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
Apertura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cierre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Máxima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mínima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Valor (código nemónico)	Capitalización bursátil al 31-Dic-21	Monto negociado (Ene-Dic 2021)
TELEFBC1	S/ 2,073'387,143	S/. 296,879.29
TELEFCC1	S/. 333,106	-

Emisiones de deuda
Bonos de circulación

Emisiones	Serie	Monto emitido	Monto circulación	en Inicio	Plazo	Tasa	Cupón
Cuarto Programa							
Décimo Novena Emisión	A	93,766,516.62	95,345,960.09	13/07/2007	20	3.63%	Semestral
Décimo Novena Emisión	B	73,385,838.35	73,791,577.36	22/04/2008	20	2.88%	Semestral
Trigésimo Séptima Emisión	A	71,611,419.95	71,852,515.02	22/05/2008	20	3.13%	Semestral

Décimo Novena Emisión	C	29,561,061.82	29,978,421.04	21/07/2008	20	3.19%	Semestral
Sexto Programa							
Décimo Primera Emisión	A	260,000,000.00	261,010,365.38	9/06/2016	7	6.66%	Semestral
Décimo Primera Emisión	B	120,000,000.00	121,722,995.04	5/04/2017	7	6.19%	Semestral
Décimo Tercera Emisión	A	140,000,000.00	143,571,301.82	14/07/2017	5	5.50%	Semestral
Décimo Cuarta Emisión	A	100,000,000.00	101,680,096.31	6/09/2017	5	5.34%	Semestral
Décimo Quinta Emisión	A	135,000,000.00	136,534,348.24	13/10/2017	7	5.47%	Semestral
Décimo Sexta Emisión	A	105,120,000.00	106,230,921.45	19/04/2018	7	5.50%	Semestral
Décimo Séptima Emisión	A	66,749,832.33	67,012,244.91	15/05/2018	12	3.09%	Semestral
Primer Programa Privado							
Primera Emisión	A	80,000,000.00	81,176,622.73	16/10/2018	8	7.28%	Semestral
Programa de Bono internacional							
Primera Emisión	A	1,700,000,000.00	1,716,753,715.81	10/04/2019	8	7.38%	Semestral

El Directorio

Al 31 de diciembre de 2021, 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 26 de marzo de 2021.

El Directorio ha conformado Comités, cuyas funciones y miembros se detallan en el Nivel de Cumplimiento de los Principios del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas del ejercicio 2021, documento que forma parte de la presente Memoria como anexo.

Renuncias de directores

No se ha producido renuncia ni incorporación de director alguno en el ejercicio 2021.

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 2021 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 2021

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- y a su vez Presidente de los Consejos de Administración de la Fundación Telefónica Perú, Internet para Todos S.A.C. y TFP S.A.C. El señor Cortez inició su carrera en el Grupo Telefónica hace 24 años y en los últimos años se desempeñó como Presidente y CEO (Director Ejecutivo) de Telefónica Venezuela (2012 a diciembre de 2017), 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). Es miembro de los Comités Ejecutivos de IPAE, Empresarios por la Integridad, COMEX, AFÍN, y la Cámara Comercio Española. Pedro Cortez es Economista por la Universidad de Lima, tiene una Maestría en Administración de Negocios por la Universidad del Pacífico y un postgrado en Finanzas en ESAN.

José María Del Rey Osorio, es director de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 23 de marzo de 2018 y director y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica Brasil. El señor Del Rey se incorporó al Grupo Telefónica en el año 1983 y ha desempeñado

diversas posiciones de responsabilidad, entre ellas, director general de Planificación Estratégica de Telefónica Internacional S.A. (2001 a 2004); miembro del Directorio de Telefónica Investigación y Desarrollo S.A. (2003-2005); miembro del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. (2006 - 2012); vicepresidente de Planificación Estrategia de Telecomunicações de São Paulo S.A. (TELESP) (1999-2001); y, gerente de Análisis y Estudios Económicos de Telefónica S.A. (1988-1998). El señor Del Rey ha sido asimismo miembro del Directorio de COSESA, ST-HILO (1990-1996), entre otras compañías. Antes de su incorporación al Grupo Telefónica trabajó como economista en el Instituto Nacional de Industria INI (Edes, Initec, Corporation). Es licenciado en ciencias Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid.

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

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.

En la actualidad, el señor Caride es director de Mafre Argentina Seguros S.A, Mapfre Argentina Seguros de Vida S.A., MOVISTAR URUGUAY, Agropecuarios Asociados S.A. (Argentina), EDFE S.A. (Argentina) y OSHOCA S.A (Uruguay).

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

Honorarios pagados a los directores y a los principales ejecutivos

El monto total bruto de las remuneraciones pagadas a los miembros del Directorio y sus Comités en el ejercicio 2021 representa el 0.0023% de los ingresos brutos de la empresa, en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa el 0.1667% de tales ingresos según los estados financieros de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2021.

Honorarios pagados al auditor

Durante el 2021, los honorarios pagados al auditor externo GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R. L. firma miembro de PricewaterhouseCoopers por la revisión de las cuentas anuales de Telefónica del Perú S.A. fue de S/ 1,022,480.26. En adición se han contratado otros servicios al auditor principal de cuentas por S/ 1,640,228.74.

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

Al 31 de diciembre de 2021, 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.

Al 31 de diciembre de 2021, el principal responsable financiero y contable de la empresa en su condición de Director de Finanzas y Control de Gestión es el señor Alvaro Ignacio Parisi, quien fuera designado en tal cargo el 3 de noviembre de 2021. Previamente, desde el 7 de febrero de 2020 hasta el 3 de noviembre de 2021 desempeñó tal cargo la señora Milagros Montenegro Castañeda, quien fue promovida a otra empresa del Grupo. Desde el 18 de septiembre de 2014 hasta febrero de 2020 ocupó tal cargo el señor Alex Nolte Alva, quien renunció por motivos personales.

Por su parte, al 31 de diciembre de 2021 es Directora de Auditoría Interna la señora Julia Sáez Torrecuadrada, quien fue designada el 1 de diciembre de 2021 en tal cargo. Previamente, fue Director de Auditoría Interna el señor Javier de Miguel del Val, quien ocupó tal posición desde 23 de julio de 2014 hasta la fecha indicada precedentemente.

La Junta Obligatoria Anual de accionistas designó como auditor externo para el ejercicio 2021 a la firma GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R. L., miembro de PricewaterhouseCoopers, auditor de cuentas desde el ejercicio 2017. La firma Ernst & Young SRL auditó las cuentas de los ejercicios 2005 a 2016. Deloitte&Touche SRL auditó las cuentas de los ejercicios 2004 y 2003. El cambio de auditor externo en los ejercicios 2017 y 2005 obedeció al proceso de selección que en el ámbito global condujo el Grupo Telefónica en España. Cabe señalar que ni PricewaterhouseCoopers, Ernst & Young SRL o Deloitte&Touche SRL han emitido opinión o salvedad negativa alguna a los estados financieros de la Sociedad o de las empresas sobre las que ésta ejerce control.

4.9. Capital intelectual

Alta Dirección

Son miembros de la Alta Dirección al cierre del ejercicio 2021, conforme lo aprobado por el Directorio el 1 de diciembre de 2021, los siguientes:

EJECUTIVOS	CARGO
Pedro Salvador Cortez Rojas	Presidente Ejecutivo
José Antonio Cassinelli Sánchez	Director B2C
Juan Bautista Comerma Breto	Director de Tecnología
Maria Laura Serra	Director B2B
Christiann Antonio Hudtwalcker Zegarra	Secretario General y de Asuntos Corporativos
Juan Carlos Alvarez Echeverri	Director de Recursos Humanos
Julia Saez Torrecuadrada	Directora de Auditoría Interna
Alvaro Ignacio Parsi	Director de Finanzas y Control
Vinka Samohod de la Villa	Directora Excelencia Operacional

Reseña de miembros de la Alta Dirección

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

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

Juan Bautista Comerma Breto, fue designado Director de Tecnología el 20 de marzo de 2018. Desde marzo de 2021 es a su vez director funcional de OyM Hispam. 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 IESA (Instituto de Estudios Superiores de Administración).

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

Juan Carlos Alvarez Echeverri, es Director de Recursos Humanos desde el 4 de mayo de 2020. Previamente fue Director de Recursos Humanos, Personas y Administración de

Telefónica Colombia. Ha impulsado procesos de transformación cultural y estratégica y posee una destacada experiencia en relaciones laborales.

Alvaro Ignacio Parisi, es Director de Finanzas y Control desde el 3 de noviembre de 2021. Ha desempeñado numerosos cargos de responsabilidad en el Grupo, entre ellos Director de Planificación y Presupuestación de Hispam, Director de Planificación y Control de Gestión de Telefónica Argentina S.A. y previamente Director de Contabilidad y Administración de la misma empresa. El señor Parisi es contador público por la Universidad de Buenos Aires y cuenta con una Maestría en Administración Financiera por la Universidad del CEMA (UCEMA).

Vinka Samohod De la Villa, es Directora de Transformación Digital de Hispanoamérica y de Excelencia Operacional en Perú desde el 4 de mayo de 2020 y previamente fue 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 de Hispanoamérica 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.

Maria Laura Serra, es Directora B2B desde el 30 de septiembre de 2021. En forma previa a su designación se desempeñó como Directora de Atención y Experiencia Clientes en Telefónica Hispam – Dirección de Empresas y Negocios. Ingresó al Grupo Telefónica en el año 2003, habiendo desde tal año desempeñado diferentes cargos de responsabilidad en Telefónica de Argentina. Maria Laura Serra es contadora pública por la Universidad de Buenos Aires y ha seguido el Programa de Desarrollo Directivo de IAE, de Coaching por ADCA y Project Management por New York University, entre otros.

Julia Sáez Torrecuadrada, es directora de Auditoría Interna desde el 1 de diciembre de 2021. En forma previa a su designación se desempeñó como Gerente de Auditoría Interna de T.Hispam – T. Ecuador por los últimos seis años, quien tiene una amplia trayectoria en distintas compañías del mismo. Fue Gerente de Auditoría Financiera en Telefónica, S.A., durante 12 años en los cuales formó parte del equipo de trabajo que se encargó de la definición e implementación de la Metodología para el cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley por parte del Grupo y en auditorías en diferentes países de Hispam. En años anteriores, desarrolló, principalmente, funciones de control de gestión en diferentes áreas en Telefónica de España. Julia es licenciada en Ciencias Empresariales en la rama de Economía de la Empresa con especialidad en Financiación por la Universidad Complutense de Madrid, y tiene un Master en Dirección Administrativa y Económico-Financiera por IDE-CESEM (Instituto de Directivos de Empresa, Madrid), Curso de Global Management Programillanese (IESE).

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 2021

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

Fecha	Renuncias y designaciones
1/12/2021	Renuncia del señor Javier de Miguel del Val al cargo de Director de Auditoría Interna, quien asumió nuevas funciones en el Grupo Telefónica; designación de la señora Julia Saez Torrecuadrada como tal.
3/11/2021	Renuncia de la señora el Milagros Montenegro Castañeda al cargo de Directora de Finanzas y Control de Gestión, quien fue promovida a Directora de Estrategia y Compras en Telefónica Hispanoamérica S.A.; designación del señor Álvaro Ignacio Parisi como Director de tal área.
30/09/2021	Designación de María Laura Serra como Directora B2B.
1/03/2021	Renuncia del señor Dennis Fernando Fernández Armas al cargo de Director B2B.

4.10. Modificaciones a la estructura orgánica

El 25 de febrero de 2021, el Directorio aprobó cambios en la estructura orgánica, específicamente, la escisión de la Dirección de Servicio Técnico al Cliente (segunda línea de reporte) de la Dirección de Excelencia Operacional (primera línea de reporte) y su pase con efectividad al 1 de marzo de 2021 a la Dirección de Tecnología.

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.

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

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

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

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

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

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

Procesos por el impuesto a la renta del ejercicio fiscal 1998

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

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

Dicho monto difiere con el determinado por la compañía, ascendente a la suma de S/291 MM, motivo por el cual, el 10 de octubre de 2011, la compañía cuestionó judicialmente la RTF a través de una demanda contencioso-administrativa. Con fechas 5 de diciembre de

2011 y 5 de noviembre de 2015, la compañía obtuvo medidas cautelares por los reparos cuestionados, las cuales suspenden los efectos de la RTF N°11450-5-2011.

La resolución de primera instancia, del 20 de marzo de 2013, favoreció a la compañía y fue impugnada por las otras partes. La instancia superior, mediante sentencia de fecha 20 de julio de 2015: revocó el extremo de la resolución de primera instancia en cuanto estimó los mecanismos de cobranza y reformándolos, los declaró improcedentes, menos el de cobranza de terceros, cuyo uso fue declarado infundado; confirmó el extremo que declaró fundada en parte la demanda respecto al Reparación de provisión de cobranza dudosa en cuanto atañe a la cobranza mediante recibos telefónicos; y, confirmó la sentencia respecto al Reparación por Recibos de Arrendamiento. Tanto SUNAT como la compañía presentaron con fecha 3 y 4 de septiembre de 2015 recurso de casación, respectivamente. El 01 de febrero de 2019, se notificó la resolución suprema mediante la cual se declaró (i) nula la sentencia de vista respecto del reparo de provisión de cobranza dudosa (ii) se confirmó de manera definitiva y favorable el reparo por Recibos de Arrendamiento (TPI) (iii) se resolvió de manera definitiva y desfavorable los reparos de cargas financieras, reorganización simple y overhead. El 31 de julio de 2019, fuimos notificados con la nueva sentencia de la Corte Superior que declaró fundado el reparo de PCD, 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.

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

La segunda demanda fue resuelta de manera favorable a la compañía con fecha 27 de marzo de 2015, por lo que la SUNAT interpuso recurso de apelación con fecha 7 de abril de 2015. El 21 de marzo de 2016, la Corte Superior confirmó lo resuelto por la primera instancia; por lo que la SUNAT presentó recurso de casación. El 19 de abril, se llevó a cabo el informe oral. El 14 de enero de 2020, se notificaron los votos supremos. En abril de 2021 la Corte Suprema rechazó el recurso de casación presentado por SUNAT y, en consecuencia, infundada la demanda. A la fecha, el proceso ha concluido de manera definitiva.

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

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

Procedimiento por el impuesto a la renta del ejercicio fiscal 1999

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

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

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos para considerar que la prescripción del citado ejercicio impediría 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. Por ello, este caso lo cuestionamos judicialmente y, a la fecha sigue siendo materia de controversia en los procesos judiciales y procedimientos administrativos referidos al IR de los ejercicios 2000-2001 y a los pagos a cuenta 2000.

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

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

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

La compañía fue notificada el 29 de diciembre de 2010 con la RTF que puso fin al procedimiento administrativo correspondiente a los ejercicios fiscales 2000 y 2001, mediante la cual se confirmó la Resolución de Intendencia emitida por SUNAT en los extremos vinculados con los reparos por cargas financieras, provisión de cobranza dudosa, alquiler de espacios (TPI), *overhead* y reorganización empresarial.

El 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 las partes presentaron recurso de casación. El 11 de julio de 2019 se notificaron los votos de los vocales supremos, los cuales ampararon 3 reparos a favor de SUNAT y el Tribunal Fiscal (Over Head, Reorganización Simple y Cargas Financieras), se confirmó a favor de TDP el reparo del TPI. Posteriormente, se declaró la nulidad de la resolución de segunda instancia respecto del PCD y se dispuso que la Corte Superior expida una nueva sentencia respecto del reparo de PCD. Por resolución del 29 de julio 2020 se expidió sentencia en segunda instancia declarando infundada la demanda. El 13 de agosto 2020, interpusimos recurso de casación. A la fecha, se encuentra pendiente que se analice la procedencia del recurso de casación.

En el marco del procedimiento administrativo, con fecha 30 de noviembre de 2011, la SUNAT notificó a la compañía una Resolución de Ejecución Coactiva (“REC”) por un importe de S/134,353,008 asociado a lo que, bajo su interpretación de las resoluciones emitidas, le correspondía exigir. La compañía procedió al pago bajo protesto, obteniendo el 27 de enero de 2012 una resolución a su favor sobre el recurso de queja presentado por no existir deuda exigible coactivamente; sin embargo, SUNAT resolvió que no existía importe por devolver. Al no estar conforme con ello presentamos un recurso de apelación al Tribunal Fiscal, quien resolvió el caso indicando que se deberá devolver el importe en la medida que en la liquidación final exista un saldo a favor de la compañía.

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

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

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

Asimismo, el 19 de noviembre de 2013, la compañía planteó una acción contenciosa administrativa contra la RTF N° 13365-3-2013, en el extremo que confirma el saldo a favor de ejercicios anteriores y la venta de la Red Analógica Nortel. Esta demanda ha sido resuelta con fecha 23 de marzo de 2015 de manera desfavorable en primera instancia por lo que se presentó apelación con fecha 30 de marzo de 2015. El 16 de setiembre de 2016 se confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que la compañía presentó recurso de casación el 30 de setiembre de 2016. El 24 de julio de 2018 se llevó a cabo la vista de fondo, y el 25 de

mayo de 2021 la Corte Suprema declaró infundada nuestro recurso de casación y, en consecuencia, nuestra demanda.

La Compañía - considerando la resolución suprema notificada el 25 de mayo de 2021- revaluó sus contingencias por lo que la calificación de este proceso varió de remoto a probable. Dicha variación se realizó el segundo trimestre de 2021.

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

Por otro lado, el 3 de julio de 2013, la compañía interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el Tribunal Fiscal por considerar que se habían violado sus derechos constitucionales, amparándose en: necesidad de procedimientos sin dilaciones; proscripción del abuso de derecho; y, no confiscatoriedad de los tributos, solicitándose que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33° del Código Tributario que regula el interés moratorio de los tributos impagos. A través del amparo, se cuestionaron 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 devengados hasta la expedición de la sentencia del Tribunal Constitucional, alcanzaban 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. Contra dicha resolución, La Compañía presentó recurso de apelación el 28 de diciembre de 2015. y el 22 de agosto de 2016 la Corte Superior revocó la sentencia de primera instancia en el extremo que declaró infundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa y reformándola, declaró concluido el proceso.

El 28 de octubre de 2016, se concedió el recurso de agravio constitucional, El 23 de febrero de 2021 fuimos notificados con la sentencia del Tribunal Constitucional que con un voto en mayoría (5-2) se declaró fundada la demanda y se dispuso que SUNAT cumpla con recalcular los intereses moratorios descontando aquellos que fueron aplicados vencido el plazo legal para resolver las impugnaciones de la Compañía.

Procesos por los pagos a cuenta del ejercicio fiscal 2000

La compañía fue notificada el 30 de diciembre de 2010, con la RTF N° 17133-8-2010 correspondiente al pago a cuenta del impuesto a la renta del ejercicio 2000, que revocó las resoluciones de determinación referidas a los pagos a cuenta de los meses comprendidos

entre marzo y diciembre de 2000 y ordenó que la Administración Tributaria re liquide los importes correspondientes a enero y febrero de dicho año según las consideraciones expuestas en la resolución. Asimismo, la RTF revocó las resoluciones de multa vinculadas con los meses de enero y septiembre.

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

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

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

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 presentó recurso de casación, El 15 de enero de 2020, se notificó la resolución de la Corte Suprema + declaró 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. el proceso concluyó 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, solicitando para que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33 del Código Tributario que regula el interés moratorio de los tributos impagos. En primera instancia, se declaró fundada en parte la demanda, estableciendo que no corresponde el cobro de intereses, antes del 1 de abril de 2013. Con fecha 5 de octubre de 2015, la Corte Superior declaró la improcedencia de la demanda. El 20 de octubre de 2015, la compañía presentó recurso de agravio constitucional. El 6 de noviembre de 2019, se llevó a cabo la vista de la causa ante el pleno del Tribunal Constitucional, Mediante resolución del 13/12/2021 el Tribunal Constitucional declaró improcedente la demanda. Contra dicha resolución hemos solicitado la nulidad de la misma, encontrándose pendiente que se pronuncien sobre nuestra nulidad.

Atendiendo a lo resuelto por el Tribunal Constitucional, en opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales, la contingencia califica como remota.

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

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

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

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

En ese sentido, el 12 de noviembre 2018, se declaró fundada en parte la demanda. El 10 de diciembre de 2018, se conceden los recursos de apelación interpuestos por las partes contra

la sentencia de primera instancia. El 5 de julio de 2019, se notificó la sentencia de segunda instancia que resolvió desfavorablemente para la compañía respecto de los reparos de TPI, Cable Submarino y Deducciones no aceptadas, y revocó la sentencia declarando infundados los reparos de PCD (sobre los recibos telefónicos) y gastos ajenos al negocio. Finalmente, confirmó la sentencia de primera instancia respecto al extremo de la no convalidación del procedimiento de cálculo de intereses empleados por la SUNAT, entre el 25 de diciembre de 2016 y el 15 de marzo de 2017. El 17 de julio de 2019, la compañía interpuso recurso de casación. Desde agosto de 2019 se encuentra pendiente que programe el informe oral ante la Corte Suprema.

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

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

Asimismo, el 14 de abril de 2019, fuimos notificados con una demanda contencioso administrativa interpuesta por la SUNAT contra la RTF 10820-4-2018, mediante la cual se impugnan los reparos resueltos de manera favorable para la compañía: gastos por indemnización sin sustento, PCD, amortización de intangibles sin sustento, modificación del coeficiente. El 11 de junio de 2020, se notificó sentencia de primera instancia declarándose infundado PCD – muestreo y modificación del coeficiente; y fundado el reparo de gastos por indemnización sin sustento y exceso de amortización. El 30 de junio de 2020, se concedieron los recursos de apelación ambas partes. El 31 de diciembre de 2020, se notificó sentencia de la Corte Superior que declaró fundado únicamente el reparo de indemnización sin sustento fehaciente. El 22 de enero de 2021, interpusimos recurso de casación se encuentra pendiente que se califique el recurso de casación

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

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

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

TDP discute la nulidad de la RTF N° 7453-4-2019 mediante la cual se cuestiona el IGV del año 2009, impugnando los siguientes reparos: (i) prescripción del plazo de inicio de la facultad de cobro, y (ii) exceso de gastos recreativos. El 16 de enero de 2020, se interpuso la demanda y el 09 de marzo de 2020 se admitió a trámite la demanda. El 21 de abril 2021 se llevó a cabo el informe oral en primera instancia. A la fecha, se encuentra pendiente que se expida la sentencia de primera instancia.

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

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

discute la nulidad de la RTF 06587-9-2021 (y la RTF No. 7846-9-202 que desestimó la solicitud de aclaración y ampliación) respecto el IR 2004, en el extremo que confirma los siguientes reparos: (i) Gastos de alquiler no sustentados en comprobantes de pago que sustenten su deducción, (ii) Gastos por intereses financieros con empresas vinculadas, (iii) Cargas financieras, (iv) PCD, solo en el extremo en que el TF mantuvo este reparo, (v) Exceso de depreciación por diferencia en el costo computable, y: (vi) Amortización de gastos de mantenimiento activados. La nulidad también está referida a los siguientes aspectos relacionados con el cobro de intereses moratorios: a) durante los períodos de exceso en los plazos de atención de nuestros recursos de reclamación y de apelación, b) capitalización de intereses moratorios, que se encuentra proscrita de acuerdo con los precedentes expedidos por el TC, y; c) procedimiento para calcular los intereses moratorios entre el 25 de diciembre de 2006 y 15 de marzo de 2007. El 09 de noviembre de 2021 se interpuso la demanda, la misma que se admitió el 10 de noviembre del mismo año. El 29 de noviembre de 2021 se notificó la contestación de la SUNAT y el 06 de diciembre de 2021 la del TF. A la

fecha, se encuentra pendiente el Informe Oral en primera instancia programado para el 13 de setiembre de 2022.

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

Contra la misma RTF, el 17 de diciembre de 2021, fuimos notificados con una demanda de SUNAT mediante la cual solicita la nulidad en el extremo que dispuso declarar nulas las resoluciones del Tribunal Fiscal en el extremo que rechaza la PCD que no fue materia de muestra. El 31 de diciembre de 2021 contestamos la demanda.

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

Por el mismo periodo, el 17 de diciembre de 2021, se interpuso una demanda solicitando la nulidad de la RTF 7509-4-2021 correspondiente al IR 2004, en la medida que confirmó los siguientes reparos de manera desfavorable para la compañía: (i) Depreciación y amortización del costo de activos no sustentados del 2002; (ii) Comisión paquete retail - cuenta 632004; (iii) Gastos de ejercicios anteriores facturados por Beltsouth; (iv) Pérdida en diferencia en cambio - Cuenta 676001; (v) Cargos a cuentas de ingresos por notas de crédito no sustentadas; (vi) Sueldos al exterior; (vii) Dedución en el IR 2004 por gastos reparados; (viii) intereses moratorios.

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

PROCESOS INICIADOS POR TELEFÓNICA MÓVILES

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

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

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

El 6 de mayo de 2013, la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el Tribunal Fiscal, dado que la misma

no se ajustaba a derecho. Actualmente, el proceso ha sido sentenciado en primera y segunda instancia de manera desfavorable para la compañía, razón por la cual la compañía presentó recurso de casación habiéndose declarado Nula la sentencia de la Corte Superior. El 01 de octubre 2019 fuimos notificados con la nueva sentencia de segunda instancia que declaró infundados los reparos de depreciaciones no aceptadas y PCD e improcedente el Red Nortel. El 21 de octubre de 2019 TDP presentó recurso de casación. A la fecha, se encuentra pendiente que se fije fecha para la realización del informe oral.

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

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

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

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

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

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

Sin perjuicio de ello, con fecha 19 de abril de 2017 la Compañía interpuso una Acción Contenciosa Administrativa solicitando la nulidad de la RTF N° 11549-2-2016 y su aclaración emitida mediante RTF N° 02669-2-2017, la misma que ha sido admitida a trámite. El 4 de agosto de 2017, el juzgado tuvo por presentada la contestación de la SUNAT. Por Resolución N° 3, el juzgado declaró saneado el proceso, fijó puntos controvertidos, admitió los medios probatorios y remitió el expediente al Ministerio Público. El 7 de mayo de 2019, fuimos notificados con la sentencia de primera instancia que declaró infundada en todos sus extremos la demanda. Dicha sentencia fue declarada nula por la Sala Superior el 14 de octubre de 2019. El 20 de noviembre de 2020, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia. El 06 de diciembre de 2021, se notificó la sentencia que declaró

infundada la demanda El 14 de diciembre de 2021 apelamos la sentencia de primera instancia. A la fecha, se encuentra pendiente la programación de la vista de la causa en segunda instancia.

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

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales la contingencia deberá calificarse como remota.

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

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

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

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

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

Paralelamente, con fecha 15 de diciembre de 2017, la compañía interpuso una demanda contenciosa administrativa por los reparos confirmados. Mediante Resolución N° 1 se admitió a trámite la demanda, y el 26 de enero de 2018, SUNAT contestó la demanda. El 14 de octubre de 2019, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia, encontrándose pendiente se expida la sentencia de primera instancia.

Por su parte, con fecha 30 de enero de 2018, la compañía fue notificada con una demanda contencioso 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 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 03 de septiembre 2020, se notificó sentencia de primera instancia que declaró fundada la demanda de SUNAT. El 17 de septiembre de 2020, se concedió el recurso de apelación de TDP. El 30 de enero de 2021 la Corte Superior declaró la nulidad de la sentencia de primera instancia. El 08 de julio 2021 se llevó a cabo el informe oral en primera instancia-

Asimismo, el 13 de diciembre de 2017, la compañía interpuso una demanda de amparo, mediante la cual la compañía solicitó que, como consecuencia de la violación sus derechos constitucionales de tener procedimientos sin dilaciones; proscripción del abuso de derecho; y, no confiscatoriedad de los tributos, se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33 del Código Tributario, que regula el interés moratorio de los tributos impagos. El 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, las partes interpusimos recurso de apelación. El 14 de octubre de 2021 se llevó a cabo la vista de la causa en segunda instancia. El 10 de enero de 2022, se notificó la resolución de segunda instancia que declaró fundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa, improcedente la demanda y nulo todo lo actuado, incluyendo la sentencia que declaró fundada en parte la demanda. Contra lo resuelto por la Corte Superior hemos interpuesto recurso de agravio constitucional ante el Tribunal Constitucional

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

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

El 24 de octubre de 2018, la SUNAT impugnó judicialmente la RTF N°05108-1-2018 mediante la cual se declaró improcedente la solicitud de devolución presentada por TDP. La referida demanda fue admitida el 31 de octubre de 2018. El 24 de diciembre de 2019, fuimos notificados con la sentencia de primera instancia que declaró fundada la demanda de

SUNAT. El 24 de agosto de 2020 se notificó la sentencia de segunda instancia que declaró improcedente la demanda de SUNAT, revocando lo resuelto en primera instancia. El 18 de setiembre de 2020, el expediente ingresó a la Corte Suprema. Se programó vista de calificación de procedencia para el 27 de enero de 2022. La casación fue declarada procedente

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

Procesos del impuesto a la renta del ejercicio 2004

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

Dado que la compañía consideró que la resolución del Tribunal Fiscal no se encuentra ajustada a derecho en el extremo que le es desfavorable, el 27 de abril de 2018, se procedió a impugnarla en sede judicial. El 11 de marzo de 2019, se notificó la sentencia de primera instancia que declaró infundada la demanda respecto a los reparos de la PCD, Gastos registrados por contrato de otorgamiento de línea de crédito Cuenta 671110, Depreciación del costo de activos y cálculo de intereses moratorios, entre el 25 de diciembre de 2006 y el 15 de marzo de 2007, e improcedente respecto al 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. La Corte Suprema dejó sin efecto el informe oral para el 18 de marzo 2021. Se encuentra pendiente que se fije fecha para la realización del informe oral. En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

El 23 de abril de 2018, la SUNAT impugnó judicialmente la RTF N° 10997-1-2017, cuestionando los siguientes reparos: PCD (en el extremo que no fueron objeto de muestreo), gastos registrados por contrato de mutuo Cuenta 671110 – Intereses deuda de TDP (S/ 717,765.00) (intereses de deuda transferida por TDP mediante el método CarveOut) y modificación del coeficiente de los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta de enero y febrero de 2004. El 08 de marzo de 2019, se notificó la sentencia de primera instancia que declaró infundada en todos sus extremos la demanda interpuesta por la SUNAT. El 27 de julio de 2019, se notificó la sentencia de vista que declaró fundada la demanda de SUNAT solo respecto del 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. Se expidió la resolución suprema mediante la cual se resolvió (i) de manera favorable el reparo de modificación coeficiente (ii) desfavorable en Carve Out

(ordena al Tribunal Fiscal pronunciarse sobre causalidad o no de préstamos y activos) (iii) por PCD, se declaró la nulidad de la Corte Superior,

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. Las partes, interpusimos recurso de apelación. El 8 de abril del 2021 se llevó a cabo el informe oral en la Corte Superior. El 26 de abril 2021 se notificó la sentencia mediante la cual Corte Superior declaró fundada la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa presentada por SUNAT y, en consecuencia, improcedente la demanda y nulo todo lo actuado. EL 10 de mayo de 2021 interpusimos recurso de agravio constitucional.

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

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

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

Las Resoluciones de Intendencia resolviendo los reclamos presentados por los ejercicios 2003 a 2010 por Telefónica del Perú S.A.A. y, por los ejercicios 2003 a 2010, por Telefónica Móviles S.A. fueron emitidas por la Administración Tributaria entre los años 2008 y 2015. Por no estar de acuerdo con lo resuelto por SUNAT, la compañía interpuso recursos de apelación que deberán ser resueltos por el Tribunal Fiscal.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos 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.

TM ha impugnado judicialmente la RTF N° 5018-1-2019 mediante la cual se discute el IR del año 2003, impugnando los siguientes reparos: reparo a la cuenta 634003 “Mantenimiento y reparación de equipos y cabinas”; reparo a la cuenta 635001 “Alquiler inmuebles de oficina”; reparo relativo a la depreciación y/o amortización de activos; desestimación de cuestionamiento a la pérdida arrastrable; desestimación del reconocimiento de los pagos realizados contra las RI de IGV febrero y marzo 2003, (vi) Cálculo indebido de intereses moratorios; reparos a las cuentas de gastos 621002; e, Inaplicación de intereses por demora justificada. El 30 de octubre de 2019, se interpuso la demanda. El informe oral de primera instancia se llevó a cabo el 15 de febrero 2021. El juzgado declaró infundada la demanda. El 12 de octubre de 2021, interpusimos el recurso de apelación A la fecha se encuentra pendiente que se conceda 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.

Asimismo, TM impugna la RTF N° 7639-9-2010 mediante la cual se discute el IGV del año 2010, impugnando los siguientes reparos: prescripción respecto del plazo de inicio de la facultad de cobro de las RD 012-003-0076597 a 012-003-0076608 y RM 012-002-0029133; y exceso de gastos recreativos que no son deducibles según las normas del Impuesto a la Renta. El 23 de diciembre de 2019, se interpuso demanda, SUNAT contestó la demanda. El 01 de octubre de 2021, se llevó a cabo el informe oral en primera instancia, encontrándose pendiente la expedición de la sentencia correspondiente.

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

Asimismo, el 10 de enero de 2020, fuimos notificados con la demanda de SUNAT cuestionando lo resuelto por el Tribunal Fiscal en la RTF N° 6575-10-2019. El 24 de enero de 2020, presentamos la contestación de demanda. El 27 de octubre de 2020 se presentó la absolución a la solicitud de acumulación de procesos presentada por SUNAT, respecto del proceso iniciado por la compañía por la misma RTF (IR 2003). El 10 de junio de 2021, se llevó a cabo el informe oral, encontrándose pendiente emisión de la sentencia correspondiente.

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

El 07 de febrero de 2020, interpusimos demanda cuestionando lo resuelto por el Tribunal Fiscal en la RTF N° 6575-10-2019, respecto a la PCD, depreciaciones no aceptadas, diferencia en cambio e intereses moratorios. El 13 de febrero de 2020, se admitió a trámite la demanda. SUNAT contestó la demanda. El 10 de junio de 2021, se llevó a cabo el informe oral, encontrándose pendiente emisión de la sentencia correspondiente.

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

Por el ejercicio 2009, el 27 de febrero de 2020, fuimos notificados con la RTF N°12147-4-2019. En esta ocasión el Tribunal Fiscal dispuso revocó los reparos: (i) Gastos devengados en el ejercicio facturados y/o recibidos extemporáneamente, (ii) Servicios roaming sustentados con comprobantes de pago recibidos extemporáneamente, y (iii) Deducción no aceptada por operaciones no devengadas de acuerdo a las NIC, mientras que mantuvo los siguientes reparos: (i) Notas de crédito no sustentadas vinculadas a El Pacífico Peruano - Suiza Cía - otros, (ii) Gastos por ITF que no cumple con el principio de causalidad, y, además, (iii) Incidencia de reparos efectuados en TM SAC por depreciación de bienes del activo fijo. Contra la referida resolución, el 27 de mayo de 2020, interpusimos una demanda contencioso administrativa, la misma que fue admitida a trámite. El 09 de setiembre de 2021 se llevó a cabo el informe oral. A la fecha se encuentra pendiente la expedición de la sentencia. En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota.

Por otro lado, respecto del ejercicio 2004, Telefónica Móviles discute la nulidad parcial de la RTF N°10982-9-2019 en el extremo que dispuso revocar la RI N°0150140009010 en relación de los siguientes conceptos: (i) Inadmisibilidad de los recursos de reconsideración N°012-003-0019178 y 012-003-0019180; (ii) Crédito fiscal vinculado a los Gastos Registrados por Contrato de Otorgamiento de la línea de crédito (S/ 51,072); y (iii) Intereses moratorios. El 24 de mayo de 2020, interpusimos demanda contencioso administrativo, la misma que fue admitida a trámite. El 26 de agosto de 2021 se llevó a cabo el informe oral en primera instancia. El 28 de octubre de 2021 se notificó la sentencia que declaró fundada la demanda respecto a los intereses moratorios e infundada respecto al crédito fiscal. El 08 de noviembre de 2021 se apeló la sentencia El 18 de enero de 2022 se llevó a cabo el informe oral en segunda instancia. A la fecha, se ha notificado la sentencia de segunda instancia que confirma la sentencia respecto de los intereses moratorios e infundada el crédito fiscal.

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

Respecto del mismo ejercicio, fuimos notificados con la RTF N°02663-1-2020 donde se resuelve declarar infundada la apelación en el extremo de la solicitud de prescripción; y, además, confirmar la Resolución de Intendencia en el extremo del reparo al crédito fiscal por exceso de gastos recreativos. El 22 de octubre de 2020 se interpuso demanda contencioso administrativo. A la fecha, se encuentra pendiente de calificación de demanda

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

Por el ejercicio 2005, fuimos notificados con la RTF N°01849-1-2020 que resuelve: (i) mantener el reparo y confirmar la apelada respecto de los gastos por depreciación no aceptada referidos al costo de obras en curso y otros activos fijos transferidos por TDP, (ii) declarar la nulidad del valor y la apelada solo en el extremo del reparo que no fue materia de la muestra, (iii) dejar sin efecto el valor en este extremo de gastos por interconexión originados en llamadas con tarjetas prepago 147 y (iv) revocar la apelada en el extremo de los pagos a cuenta. Al respecto, el 16 de octubre de 2020, interpusimos demanda contenciosa administrativa. Desde el 31 de marzo de 2021 se encuentra pendiente de

calificación. En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen argumentos jurídicos considerar que la contingencia es remota. Por su lado, respecto a la misma RTF N°01849-1-2020 del ejercicio 2005, el 21 de octubre de 2020, fuimos notificados con la demanda contencioso administrativa interpuesta por la SUNAT, mediante la cual se discute el reparo de provisión de cobranza dudosa que no fue materia de la muestra. El 01 de octubre de 2021 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 remota.

Finalmente, en relación al ejercicio 2002, el 06 de octubre de 2021, interpusimos demanda contencioso administrativo contra la RTF 5586-4-2021 que resolvió de manera desfavorable a los intereses de la Compañía, los siguientes reparos (i) Gasto por “Depreciación y amortización indebida” al supuestamente no haber acreditado el valor del costo; (ii) Gastos por pagos por servicios de comisión de ventas de teléfonos, extornos y reclasificaciones relacionadas, englobados bajo el gasto “Comisión Paquete Retail”; (iii) Gastos por pagos por servicios varios, extornos y reclasificaciones relacionadas, englobados bajo el gasto “Servicios prestados terceros - deducción por INTERCON”; (iv) Mantenimiento y reparación de equipos y cabinas (v) Otros reparos confirmados por la RTF, únicamente respecto de los extremos confirmados en cada reparo: Honorarios varios locales, Vigencias Locales y otros, Cargo fijo mensual, Deducciones solicitadas, IGV de gastos que no cumplen con causalidad; la misma que se encuentra pendiente de calificación.

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

Respecto a los pagos a cuenta del IR 2005, el 30 de noviembre de 2021 se interpuso una demanda contencioso administrativo contra la RTF 7061-3-2021 que confirmó los siguientes reparos de manera desfavorable para la compañía: (i) Pagos a cuenta; (ii) Modificación del coeficiente; (iii) Reconocimiento de pagos efectuados en exceso; (iv) Resoluciones de Multa. El 20 de diciembre de 2021, se notificó la excepción de falta de agotamiento de la vía administrativa interpuesta por la SUNAT.

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

Por su parte, la SUNAT interpuso una demanda contencioso administrativo cuestionando la misma RTF en la medida que dispuso revocar la RI 0150140009504 del 30 de diciembre 2010 en el extremo de la modificación de los coeficientes aplicados para la determinación de los pagos a cuenta del IR enero a diciembre 2005 y reconocimiento de los pagos en exceso efectuados en los meses marzo a mayo 2005, aplicados contra el IR 2005, así como las multas vinculadas. El 31 de diciembre de 2021 contestamos la demanda, 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.

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

Procesos por Impuesto a la Renta de Telefónica Multimedia 2007, 2010, 2012, 2013 y 2014.

Respecto del ejercicio 2012, el 11 de diciembre de 2020 interpusimos una demanda contencioso administrativo contra la RTF N°3752-3-2020 que resolvió de manera desfavorable a los intereses de la Compañía, los siguientes reparos: (i) ingresos considerados indebidamente como diferidos y que se devengaron en el 2012; (ii) provisión de gastos no aceptados al no haber sido sustentados; (iii) intereses moratorios de pagos a cuenta de marzo a diciembre de 2013; y (iv) resoluciones de multa respecto del IR 2012 y sus pagos a cuenta. El 11 de diciembre de 2020, el juzgado admitió a trámite la demanda y se programó informe oral para 18 de enero 2022.

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

Telefónica Multimedia cuestiona la RTF N° 149-4-2019 mediante la cual se confirma la RI N° 0150140014378 que declara infundada la reclamación formulada contra las órdenes de pago N° 011-001-0123981 a 011-0123989 giradas por los pagos a cuenta del IR de enero a julio, octubre y diciembre de 2014. El 24 de abril de 2019 se interpone la demanda. Mediante resolución N° 01, de fecha 20 de mayo de 2019, se admitió a trámite la demanda. El 7 de junio de 2019, se contestó la demanda. A la fecha, se ha programado informe oral para el 7 de abril de 2020. El 02 de noviembre de 2020, se notificó la sentencia de primera instancia que declaró fundada nuestra demanda y en consecuencia nula la RTF, por lo que no corresponde el pago de intereses moratorios por modificación del coeficiente. No obstante, la Corte Superior revocó la sentencia de primera instancia y declaró infundada nuestra demanda. El 12 de enero de 2021, interpusimos recurso de casación contra dicha sentencia, encontrándose pendiente de concesión.

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

Finalmente, respecto del ejercicio 2007, el 21 de octubre de 2020 fuimos notificados con una demanda contencioso administrativa interpuesta por la SUNAT mediante la cual discute los reparos de gasto financiero por ejecución de carta fianza y gastos por pago de promoción metálico 2005-2006-2007. El 21 de abril de 2021 nos apersonamos al proceso. Se programó informe oral para el 13 de enero de 2022.

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

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

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

Otros procesos y procedimientos

El emisor enfrenta diversas demandas legales (laborales, civiles, penales, administrativos, etc.), regulatorios que son llevadas por sus asesores legales externos e internos.

En opinión de la administración del emisor, de sus asesores legales externos, existen argumentos jurídicos 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.

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

5. Anexos

5.1. Índice de contenido GRI STANDARD

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-1: Nombre de la organización	Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica del Perú) Marca comercial: Telefónica	NO
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	Sección: 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	Sección: Evolución de los negocios	NO
	102-7: Tamaño de la organización	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Nuestros colaboradores	NO
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Nuestros colaboradores	NO
	102-9: Cadena de suministro	Sección: Cadena de suministro	NO
	102-12: Iniciativas externas	Sección: Anexos - Cumplimiento de los Principios del Pacto Global	NO
	102-13: Afiliación a asociaciones	Sección: Inclusión digital rural - Internet Para Todos	NO
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Sección: Carta del presidente ejecutivo	NO
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	Sección: Enfoque de negocio responsable	NO
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Sección: Integridad y cumplimiento	NO
	102-18: Estructura de gobernanza	Sección: Información corporativa - Capital intelectual	NO
	102-40: Lista de grupos de interés	Sección: Anexos - Materialidad	NO
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Relaciones Laborales	NO
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	Sección: Anexos - Materialidad	
102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sección: Anexos - Materialidad	NO	
102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	Sección: Anexos - Materialidad	NO	
102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sección: Anexo - Fuentes de verificación	NO	
102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Sección: Acerca de este reporte	NO	

	102-47: Lista de temas materiales	Sección: Anexos – Materialidad	NO
	102-50: Periodo objeto del informe	2020	NO
	102-51: Fecha del último informe	2019	NO
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	Anual	NO
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de sostenibilidad: Ximena Gil Hidalgo, Líder de Sostenibilidad ximena.gil@telefonica.com Acerca de información financiera: Referir al Anexo “Fuentes de información”.	NO
	102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Basado en GRI	NO
	102-55: Índice de contenidos GRI	Sección: Índice de contenidos GRI	NO
Temas Materiales			
1. Experiencia cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Acelerando la transformación con oportunidades para todas/os	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
2. Contribución a la economía local			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Variables significativas 2020	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 201: Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Sección: Variables significativas 2020	NO
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Sección: Inclusión digital rural – Internet Para Todos	NO
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos		NO
3. Seguridad Digital			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Un entorno digital seguro – Centro de Privacidad	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Acelerando la transformación con oportunidades para todas/os – Conectividad y Redes	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
4. Uso responsable de la tecnología			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Un entorno digital seguro	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO

5. Comportamiento ético			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Integridad y cumplimiento	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Sección: Integridad y cumplimiento - Mecanismos de control	NO
	Mecanismos de regulación ante potenciales conflictos de interés y acciones contra los principios de negocio responsable	Sección: Integridad y cumplimiento - Mecanismos de control	NO
GRI 205: Anticorrupción	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Sección: Integridad y cumplimiento - Foco en anticorrupción	NO
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		NO
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		NO
6. Digitalización de la Sociedad			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Acelerando la transformación con oportunidades para todas/os - Conectividad y redes	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
7. Contribución Social			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Inclusión digital rural - Internet Para Todos	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Sección: Inclusión digital rural - Internet Para Todos	NO
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos		NO
8. Marketing Responsable			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Un entorno digital seguro - Centro de privacidad	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
9. Fomenta el diálogo en el sector			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Grupos de interés	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
10. Gobierno Corporativo			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Información corporativa	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO

	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
11. Gestión del Talento			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 401: Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Nuestros colaboradores	NO
GRI 404: Formación y enseñanza	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Capacitación	NO
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Evaluación de desempeño	NO
12. Bienestar de empleados			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Bienestar	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Salud y seguridad en el trabajo (SST)	NO
	403-9: Lesiones por accidente laboral	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Salud y seguridad en el trabajo (SST)	NO
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales	Sección: Nuestro equipo marca la diferencia - Salud y seguridad en el trabajo (SST)	NO
13. Conectividad Inclusiva			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Inclusión digital rural - Internet para Todos	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Un entorno digital seguro - Generación digital senior	NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
14. Relación justa con proveedores			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Cadena de suministro	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
15. Co-creación con proveedores			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Aliado digital del Perú frente a la COVID-19 - Proveedores	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
16. Cadena de Suministro			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Cadena de suministro	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
17. Economía circular			

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Gestión ambiental – Economía circular	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
18. Cambio Climático			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sección: Gestión ambiental	NO
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		NO
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		NO
GRI 305: Emisiones	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Sección: Gestión ambiental – Indicadores ambientales	NO
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Sección: Gestión ambiental – Indicadores ambientales	NO
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI	Sección: Gestión ambiental – Indicadores ambientales	NO
GRI 302: Energía	302-1: Consumo energético dentro de la organización	Sección: Gestión ambiental – Indicadores ambientales	NO
	302-4: Reducción del consumo energético	Sección: Gestión ambiental – Indicadores ambientales	NO
GRI 303: Agua y efluentes	303-1: Consumo de agua	Sección: Gestión ambiental – Indicadores ambientales	NO

5.2. Cumplimiento de los principios del Pacto Global

Estamos suscritos a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual somos parte como red Perú desde 2007. Este año, el compromiso de Telefónica del Perú se ha reflejado del siguiente modo:

Principios		Descripción y Referencia en el documento
Derechos humanos	<p><u>Principio 1</u></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"> • Telefónica del Perú está comprometido con el respeto a la dignidad y los derechos de todas/os. Este compromiso se refleja en la Política de derechos humanos, normativas y procedimientos internos que se extienden a través de toda la cadena de valor (ver el capítulo Enfoque de derechos humanos). • La empresa cuenta con un sistema de debida diligencia basado en los “Principios rectores para empresa y derechos humanos” de la Organización de Naciones Unidas (ONU). A través de él, se identifican y priorizan los impactos potenciales y reales de derechos humanos, poniendo énfasis en los grupos de interés más vulnerables (ver el capítulo Enfoque de derechos humanos) • En el contexto de la pandemia ocasionada por el virus de la COVID-19, se contribuyó con la producción de 65 ventiladores mecánicos y se donaron más de 70,000 implementos de protección personal en el país. Asimismo, se apoyó al gobierno peruano a hacer frente a la crisis sanitaria a través de implementación de infraestructura que permitió una mayor protección y atención al público (ver capítulo: Aliado digital del Perú frente a la COVID-19). • Al 2020, el 98% de los trabajadores de Telefónica del Perú cuenta con modalidad de trabajo permanente. Durante este año, el programa de Bienestar, tuvo como principal objetivo cuidar de la salud y el bienestar de los trabajadores de Telefónica y sus familias por lo que el 95% de los trabajadores trabajaron de manera remota (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).
	<p><u>Principio 2</u></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"> • Telefónica del Perú cuenta con Principios y Política de Negocio Responsable que promueven el respeto por los derechos humanos (ver capítulo: Nuestro enfoque de negocio responsable). • Se cuenta con un canal de denuncias en relación a los Principios de Negocio Responsable, el cual se encuentra a disposición de la sociedad (ver capítulo: Integridad y cumplimiento).
Normas laborales	<p><u>Principio 3</u></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"> • Todos los colaboradores tienen la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias. Además, se realizan acuerdos con ellos para temas de seguridad y salud en el trabajo (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). • Mediante canales internos 100% digitales, se tiene una comunicación continua con los trabajadores acerca de los acuerdos o cambios organizativos que se producen (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).

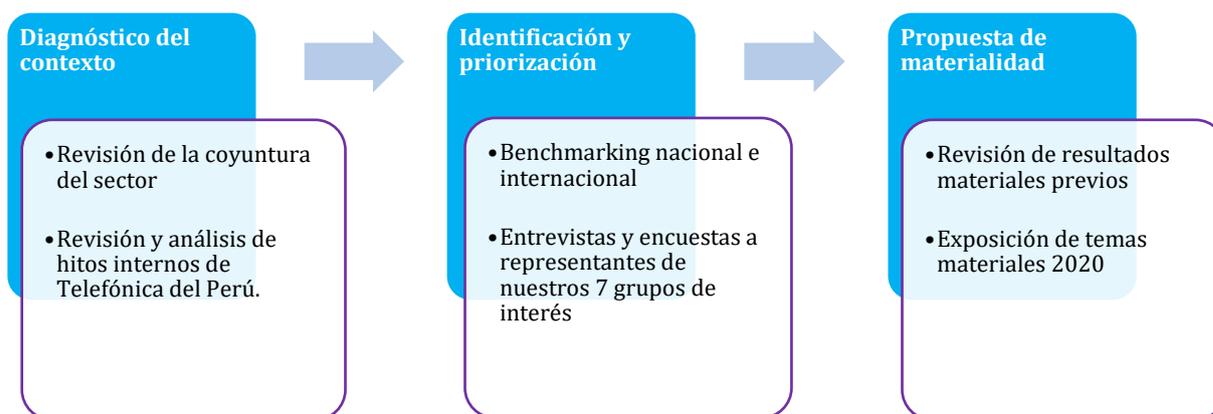
Principios		Descripción y Referencia en el documento
	<p><u>Principio 4</u></p> <p>“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica del Perú rechaza cualquier tipo de trabajo forzoso, discriminación, acoso o agresión laboral (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). • Los proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad para evitar que se produzcan situaciones de trabajo forzoso en la cadena de valor. Para ello, se implementan auditorías a proveedores con criterios ASG (ver capítulo: Cadena de Suministro). • Telefónica del Perú promueve iniciativas y nuevas formas de trabajo que fortalezcan el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus empleados (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).
	<p><u>Principio 5</u></p> <p>“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica del Perú tiene un fuerte compromiso contra el trabajo infantil, el cual se ve reflejado en sus PNR y su Política de derechos humanos. Tanto la compañía como sus proveedores deben alinearse a ambas políticas (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). • Sus proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad para evitar que se produzcan situaciones de trabajo infantil en la cadena de valor (ver capítulo: Cadena de suministro). • La empresa cuenta con un enfoque de derechos basado en los Derechos del Niño y Principios Empresariales elaborados por UNICEF que garantiza la producción de menores a lo largo de la cadena de valor (ver capítulo: Somos un negocio responsable).
	<p><u>Principio 6</u></p> <p>“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica del Perú cuenta con políticas internas en temas de igualdad de empleo y beneficios, tales como asignación, descanso semanal, jornada laboral, días de enfermedad, subsidio, participación de utilidades, etc. (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). • La empresa anunció la graduación de las primeras mujeres que forman parte del proyecto “Mujeres en Red”, iniciativa que busca capacitarlas e incluirlas en el mercado laboral de servicio técnico de telecomunicaciones (ver capítulo: Aliado digital del Perú frente a la COVID-19). • Además, la empresa otorga derecho de baja por maternidad y paternidad e incentiva el ingreso de jóvenes talentos a la organización otorgándole los mismos derechos que al resto de trabajadores (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia). • El Diversity Council continuó trabajando para hacer de la empresa una más inclusiva, logrando que el 30% de posiciones directivas sean ocupadas por mujeres. Se sensibilizó internamente en temas de corresponsabilidad familiar, nuevas masculinidades, entre otros. Se ejecutaron diversos proyectos en alianza con gremios y el sector público (ver capítulo: Nuestro equipo marca la diferencia).
Medio Ambiente	<p><u>Principio 7</u></p> <p>“Las empresas deberán mantener un enfoque</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica del Perú cuenta con una Política Ambiental de alineamientos para la reducción de los impactos ambientales que puedan generarse en los procesos e instalaciones para la prestación de servicios (ver capítulo: Gestión ambiental).

Principios		Descripción y Referencia en el documento
	preventivo que favorezca el medio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> La empresa busca enfrentar retos ambientales y el cambio climático a través de un modelo de eficiencia energética y de economía circular que contribuye a “cerrar el círculo” de los ciclos de vida de sus productos (reciclaje y reutilización). Se desarrollaron tres proyectos: Reciclame, Ecorating y Ecohuella, los cuales ayudan a reducir las emisiones de los clientes y trabajadores. Se implementaron soluciones de eficiencia energética como Smart Energy (ver capítulo: Gestión Ambiental).
	<p><u>Principio 8</u></p> <p>“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Telefónica del Perú capacita y compromete a sus colaboradores con los objetivos medioambientales de cambio climático y eficiencia energética. La empresa gestiona los residuos de las operaciones a través de las mediciones anuales del consumo total de energía, emisiones de alcance I y II, Residuos RAEE y no RAEE, mediciones de campos electromagnéticos y el consumo de agua. Se digitalizó la gestión de los residuos a través de una herramienta web llamada Gestión de Residuos de Telefónica o GreTel (ver capítulo: Gestión Ambiental). Telefónica del Perú fue la primera empresa de telecomunicaciones en cumplir con la implementación del proyecto de facturación telefónica (ver capítulo: El cliente en el centro).
	<p><u>Principio 9</u></p> <p>“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Telefónica del Perú gestiona riesgos de posibles impactos ambientales a través de una estrategia Green TIC y Medio Ambiente con la finalidad de promover sostenibilidad ambiental de las operaciones, clientes y ciudades (ver capítulo: Gestión Ambiental). En el 2020, se desarrollaron iniciativas de eficiencia energética que permitieron el ahorro de 4,689 MWh. Las principales fueron desarrolladas en equipos de refrigeración, red de telecomunicaciones a través del Plan Tukuy (ver capítulo: Gestión ambiental). La décima edición del Premio ConectaRSE para Crecer de Telefónica del Perú destacó iniciativas que priorizaron el uso de tecnologías para sus proyectos (ver capítulo: Inclusión digital rural).
<i>Anticorrupción</i>	<p><u>Principio 10</u></p> <p>“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las Políticas y Normativas Corporativas de Telefónica del Perú contempla el principio de integridad y regulan aspectos relativos a la prevención de la corrupción. Asimismo, cuentan con un canal de denuncias y un canal de negocio responsable para recibir denuncias (ver capítulo: Integridad y cumplimiento). En el 2020, la empresa obtuvo el ISO37001:2016, certificación que acredita la existencia y funcionamiento del Sistema de Gestión Antisoborno de Telefónica del Perú (ver capítulo: Integridad y cumplimiento). Durante el año, se actualizó la matriz de riesgos de identidad, incluyendo en esta los riesgos relacionados a la comisión de delitos de corrupción privada. Asimismo, como parte de la gestión de cumplimiento, se hace una supervisión exhaustiva de todos los procesos para identificar algún potencial caso de corrupción (ver capítulo: Integridad y cumplimiento). <p>Los resultados financieros y contables son presentados en la Memoria Integrada anual de manera transparente incluyendo el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo (ver Anexo).</p>

5.3. Acerca de este reporte

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

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



5.3.2. Estructura y perímetro de consolidación

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

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

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

Título habilitante	Firma de Contrato	Área de concesión	Comentarios
Contratos Ley ¹			
D.S. N° 011-94-TC	13/05/1994	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio portador local y telefonía fija de abonados y 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.
Contratos de concesión del servicio público de telefonía móvil y PCS²			
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 ³	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).

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 de 2000, mediante la cual se incorpora a los Contrato de Concesión la asignación de las bandas 3.425-3.450 GHz y 3.525-3.550 GHz; y RM N°157-2001-MTC de fecha 30 de abril de 2001.

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

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

RM N° 529-2016-MTC/01.03	20/07/2016	A nivel nacional	Contrato de Concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, asociado a la Banda 698- 806 MHz – Bloque C, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS).
Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional			
RM N° 582-2001-MTC/15.03 ⁴	06/02/2002	A nivel nacional	Contrato de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional
RM N° 021-99-MTC/15.03 (LDN) y RM N° 022-99-MTC/15.03	04/02/1999	A nivel nacional	Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de Larga Distancia Nacional e Internacional
Contratos de concesión para el servicio público portador local			
RM N° 688-96-MTC/15.17 ⁵	30/12/1996	Departamento de Lima y provincia de Callao	Contratos de concesión para el servicio público portador local en las ciudades de Lima y Callao. Ampliado al departamento de Lima mediante RM N°295-2001-MTC/15.03 de fecha 11 de julio de 2001.
RM N°245-2000-MTC/15.03 ⁶	18/07/2000	Departamentos de Ica y Junín	Contratos de concesión para el servicio público portador local
RM N° 119-2002-MTC/15.03 ⁷	13/05/2002	Departamentos de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Piura y Puno	Contratos de concesión para el servicio público portador local
Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija local			
RM N° 243-99-MTC/15.03 ⁸	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.
Contratos de concesión única para prestar servicios públicos de telecomunicaciones (radiodifusión por cable y telefonía fija local)			
RM N° 672-2008-MTC/03	24/11/2008	A nivel nacional	En este contrato han sido incorporados los siguientes contratos: Contrato de Concesión para la prestación de servicios públicos de distribución de radiodifusión por cable (Lima y Callao),

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

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

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

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

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

			<p>aprobado mediante Resolución Ministerial N°108-93-TCC/15.17; y, 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: servicio público de distribución de radiodifusión por cable en las modalidades de cable alámbrico u óptico y difusión directa por satélite; y, 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.</p>
RM N° 794-2009-MTC/03	21/01/2010	A nivel nacional	<p>En este contrato han sido incorporados los siguiente contratos: 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; 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, 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.</p>

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

En Adjunto

5.6. Anexo adicional a la sección IV de la memoria numeral (101800): Reporte de sostenibilidad corporativa"

En Adjunto

5.7. Materialidad

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

En el 2021, nos sumamos al ejercicio global desarrollado por Telefónica con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para los distintos grupos de interés y su impacto en los comportamientos y decisiones, así como en la reputación de la empresa a nivel corporativo

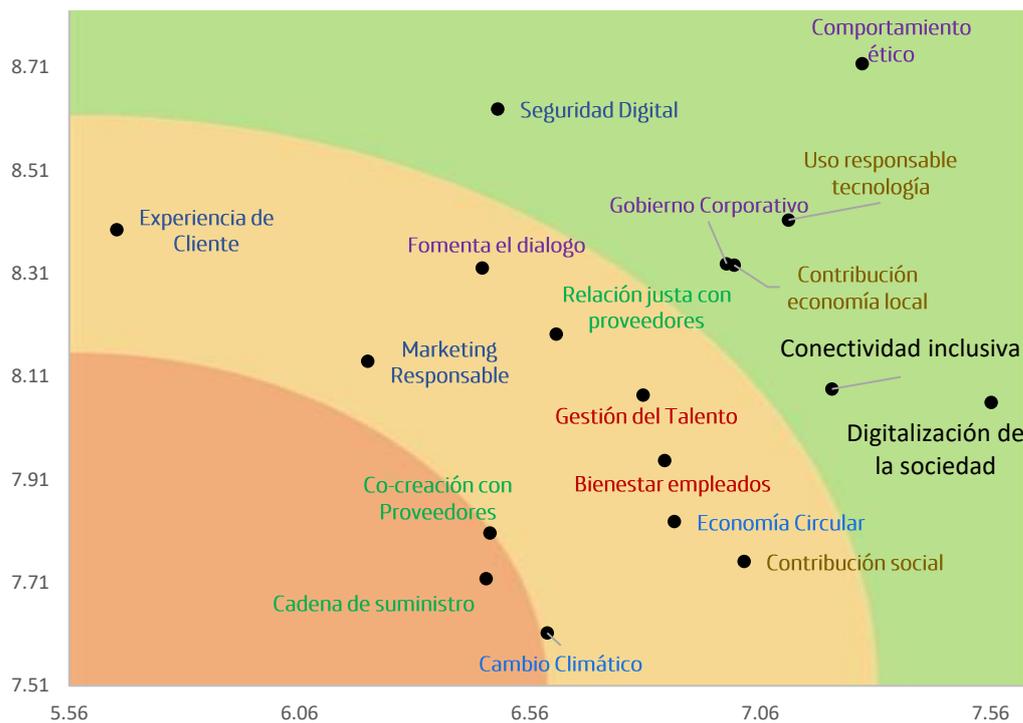
Se consideraron nuestros siete grupos de interés, quienes fueron consultados, a través de encuestas y entrevistas, respecto a 7 dimensiones: relación con el cliente, gestión del capital humano, relación responsable con socios y proveedores, ética empresarial y gobierno corporativo, conectando a toda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

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

Listado de temas materiales

- Comportamiento ético
- Experiencia de cliente
- Fomenta el diálogo
- Seguridad digital
- Uso responsable tecnología
- Gobierno corporativo
- Contribución economía local
- Relación justa con proveedores
- Marketing responsable
- Gestión del talento
- Conectividad inclusiva
- Digitalización de la sociedad
- Bienestar de empleados
- Co-creación con Proveedores
- Economía circular
- Contribución social
- Cadena de suministro
- Cambio climático

Matriz de Materialidad



Grupos de interés

Grupo de interés	Canales de relacionamiento	Frecuencia
 Regulador y entidades gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> Reporte financiero Memoria anual combinada Directorio Portal web 	periódica
 Clientes: particular y empresa	<ul style="list-style-type: none"> Línea de atención al cliente Portal web Redes sociales 	diaria
 Socios estratégicos y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Portal web del proveedor Auditorías y reuniones 	periódica
 Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Workplace Correos electrónicos Charlas 	diaria
 Sociedad (organizaciones de la sociedad civil)	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de mercado, Central de atención telefónica Página web Redes sociales 	de acuerdo a la necesidad
 Líderes de opinión y MMCC	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de mercado Conferencias y notas de prensa Redes sociales 	de acuerdo a la necesidad
 Accionistas institucionales y analistas financieros	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Portal web Mails Cartas Reporte financiero Memoria anual financiera y de sostenibilidad Llamadas telefónicas 	periódica

5.8. Fuentes de información

Oficina principal

Telefónica del Perú S.A.A.

Dirección: Jirón Domingo Martínez Lujan N° 1130, Surquillo, Lima, Perú

Teléfono: (01) 210-5227

Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.

Teléfono: (01) 210-5227

Responsables: Sra. Milagros Montenegro–milagros.montenegro@telefonica.com

Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Bolsa de Valores de Lima

Dirección: Pasaje Acuña 106, Lima 1, Perú

Teléfono: (511) 619-3333

Fax: (511) 619-3359

Homepage: <http://www.bvl.com.pe>

Cavali ICLV

Dirección: Pasaje Acuña 191, Lima 1, Perú

Teléfono: (511) 311-2200

Fax: (511) 311-2214

Homepage: <http://www.cavali.com.pe>

Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)

Dirección: Av. Santa Cruz 315, Lima 18, Perú

Teléfono: (511) 610 6300

Homepage: <http://www.smv.gob.pe>

Productos y servicios

Homepage: <http://www.Telefónica.com.pe/>