

2010 MEMORIA ANUAL

Telefonica

Machu Picchu es el ícono que mejor identifica al Perú y uno de sus principales atractivos turísticos. Al igual que otros pueblos del antiguo Perú, los Incas se desarrollaron y expandieron porque fueron capaces de dominar, con inteligencia y trabajo, la formidable geografía que los rodeaba. Solo mentes y manos como las suyas fueron capaces de concebir un prodigio como Machu Picchu.

Quienes trabajamos en Telefónica lo comprendemos bien porque hoy construimos, en esos mismos territorios, la infraestructura de telecomunicaciones del Perú moderno.

En el centenario de su descubrimiento, Telefónica se une al tributo que el planeta rinde a Machu Picchu, símbolo del Perú, maravilla del mundo y patrimonio de la humanidad.

Javier Manzanares Gutierrez
Presidente del
Grupo Telefónica en el Perú

Telefonica

www.telefonica.com.pe

Telefonica



Maquetación:
Miguel León y Carola Dongo

Fotografía:
Juan Viacava
Archivo Media Networks Latin America S.A.C.
Archivo Fundación Telefónica
Simon Tong (carátula)

Impresión:
Gráfica Biblos S. A. C.

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 2010. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, el firmante se hace responsable del contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



Pedro Cortez Rojas
Director de Finanzas y Control de Gestión
Telefónica del Perú S.A.A.

Lima, 21 de febrero de 2011



2010

MEMORIA ANUAL

Telefónica del Perú S.A.A.

Telefónica



Índice

	Carta del Presidente	8
	Variables significativas	12
01	Entorno	14
02	Negocio	24
03	Buen gobierno	52
04	Estados financieros individuales auditados	74
	Anexo: Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas	116
	Fuentes de información	148

Carta del Presidente

Javier Manzanares Gutiérrez

Presidente del Directorio
Telefónica del Perú S.A.A.

La confianza en el Perú es la base del crecimiento de todos

Señores accionistas:

Este informe anual correspondiente al ejercicio 2010 se publica en un contexto de creciente optimismo por la recuperación de la economía peruana, que fue una de las que mejor resistieron los embates de la crisis internacional y que, el año pasado, dio reiteradas muestras de la fortaleza y consolidación de su exitoso modelo de apertura.

En el último año, el Perú se posicionó como un destino cada vez más atractivo para la inversión, como lo corrobora el sólido crecimiento de 8.8% y los niveles récord de inversión privada alcanzados en el año 2010, en un contexto de baja inflación, muy reducido déficit fiscal, balanza comercial positiva e incremento de las reservas internacionales.

En este escenario, Telefónica volvió a constituirse en un aliado estratégico del país para su desarrollo a través de la expansión de las telecomunicaciones y las nuevas tecnologías, mediante proyectos conjuntos, así como iniciativas que reflejan la confianza y la apuesta decidida del Grupo por el futuro del Perú.

En mayo, concluimos la implementación del 100% del proyecto *BAS* (Banda Ancha Satelital) de telecomunicaciones para localidades rurales aisladas, el mismo que nos permitió llevar servicios de telefonía pública, de abonados y/o Internet a 3,852 poblados ubicados en 179 provincias, repartidos por todo el territorio nacional.

La celebración de la culminación del proyecto *BAS* se realizó en presencia del Presidente de la República, Alan García Pérez, en Palacio de Gobierno, y contó con la asistencia de representantes de las comunidades de Q'ellkanka (Cusco) y San José de Cheni (Junín), quienes agradecieron la iniciativa y destacaron el impacto positivo que las telecomunicaciones tienen en su lucha por alcanzar el progreso y mejorar su calidad de vida.

Otra importante iniciativa de Telefónica en el año 2010 fue el inicio del tendido de una nueva red de 1,800 km de fibra de óptica por

la sierra y selva del país. Este tendido, que esperamos concluir entre los años 2011 y 2012, hará que nuestra red nacional de fibra óptica se incremente en más de 50% y se sume al tendido que atraviesa toda la costa con sus cuatro ramales de penetración existentes.

El nuevo tendido beneficiará a millones de peruanos que hoy acceden a las telecomunicaciones a través de radioenlaces, y será fundamental para alcanzar nuestro objetivo de masificar el uso del Internet de banda ancha. Al término del proyecto, accederán a Internet y a otros servicios de valor agregado habitantes de ciudades de la sierra y la selva tan importantes como Abancay, Andahuaylas, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Pucallpa, Tingo María, Tocache, Tarapoto, Moyobamba y Yurimaguas, entre otras.

Estas iniciativas se inscriben en un ambicioso plan de inversiones para el periodo 2010-2013 por US\$ 1,500 millones en infraestructura de telecomunicaciones, los mismos que se suman a los más de US\$ 6,000 millones invertidos hasta la fecha por el Grupo Telefónica en el Perú.

Comportamiento del negocio y resultados

La visión del Grupo Telefónica establece lo que queremos alcanzar como compañía: "Abrimos camino para seguir transformando posibilidades en realidades, con el fin de crear valor para clientes, empleados, sociedad, accionistas y socios a nivel global".

En esa línea, en el año 2010 iniciamos un profundo proceso de transformación orientado a poner al cliente en el centro de todas nuestras iniciativas. Para ello, desarrollamos un conjunto de proyectos estratégicos que contemplaron desde mejoras en infraestructura de telecomunicaciones hasta la optimización de la gestión de procesos clave, como la instalación de nuevos servicios o la atención al público en nuestros multicentros. Este notable esfuerzo, que movilizó a la compañía entera e incluyó una intensa campaña publicitaria, se tradujo en un incremento en la satisfacción de nuestros clientes (sobre diez puntos) de 6.74 en el año

2009 a 7.18 en el año 2010, el nivel más alto desde que se comenzó a medir este indicador.

En cuanto a resultados, pese al crecimiento económico del Perú y al significativo esfuerzo realizado por la empresa para incrementar la penetración del servicio y atender las necesidades de los distintos segmentos del mercado, los ingresos operativos de 2010 fueron menores en 2.9% a los registrados en el año 2009, lo que se explica, sobre todo, por el desempeño de nuestros negocios tradicionales en un entorno cada vez más marcado por la regulación y por la competencia de tecnologías alternativas.

Respecto de los nuevos negocios, destacó particularmente el caso de Internet, línea de negocio en la que nuestros ingresos se incrementaron en 7.6%, alcanzando de esta manera S/. 914 millones, debido fundamentalmente al crecimiento de la planta en servicio de banda ancha. En este esfuerzo, resaltó el lanzamiento de productos de rentas bajas y prepagados, los que se enmarcan en nuestro objetivo de masificar el uso de Internet de banda ancha en el Perú.

En el segmento negocios, por su parte, el año pasado se siguió trabajando para acelerar el crecimiento de la banda ancha en las Pymes y generar valor en los clientes; así, la planta del servicio *Speedy* se incrementó en 10%, hasta alcanzar una penetración de 70% en nuestra planta de clientes. Uno de los productos más novedosos orientados a este segmento fue "*Negocio en Línea*", una solución integral para que las Pymes puedan instalar una tienda online de manera económica y sencilla.

En el segmento empresas, tuvimos un crecimiento de 10% en los ingresos de Internet respecto del año 2009, en tanto que en datos se llegó a una expansión de 14%, gracias a la mejor cobertura nacional de la red y su extensión internacional.

Menos auspiciosos fueron los resultados en telefonía local y de larga distancia. En el caso de la primera, registramos una reducción de ingresos



de 8% con relación al año 2009, que obedeció principalmente a los menores ingresos en tarjetas, el menor tráfico de interconexión hacia otros operadores fijos y móviles, y a los menores ingresos de renta mensual por la aplicación del factor de productividad, que continúa siendo uno de los más altos de la región.

En larga distancia, por su parte, al cierre del año 2010 los ingresos totalizaron S/. 225 millones lo que representó una disminución de 20.3% respecto a 2009. Este resultado impactó tanto a los negocios de larga distancia nacional como internacional y se explica por la sustitución fijo-móvil de tarjetas prepago, además del creciente uso de medios alternativos de telecomunicación.

En 2010, en particular, el impacto de las medidas regulatorias sobre los ingresos operativos de la compañía ha superado los S/. 89 millones, en función de la aplicación del factor de productividad, el área móvil virtual, la reducción de cargos de interconexión, entre las más importantes.

Nuestros colaboradores

En el año 2010 incorporamos el programa *bravo!*, de alcance en todas las operaciones del Grupo Telefónica y que ofrece herramientas de gestión que priorizan la generación de valor en cuatro ejes estratégicos: cliente, plataforma, oferta y cultura. En ese marco, desarrollamos el proyecto estratégico Compromiso y Motivación, que privilegia el trabajo en microclimas por áreas, acorde con las necesidades de cada negocio.

El trabajo realizado a lo largo del año hizo posible que el clima laboral siguiera mejorando y se elevó de 67% en el año 2009 a 76% en el año 2010. Esto permitió que, por segundo año consecutivo, Telefónica se ubicara en el ranking de las grandes empresas con mayores índices de satisfacción interna, que anualmente realiza el Great Place to Work Institute Peru (GPTW). Este listado reúne a las empresas

con más de 700 trabajadores que registran un nivel de satisfacción superior a las dos terceras partes de sus trabajadores.

Otro logro importante fue lo obtenido por nuestras filiales Telefónica Móviles S.A. y Telefónica Servicios Comerciales, que se ubicaron en los lugares 13° y 17° en el ranking GPTW de las 35 mejores empresas para trabajar en el Perú.

Entre las principales acciones desarrolladas durante el año 2010 para mejorar el clima interno, destacaron las siguientes: desarrollo profesional, un modelo basado en el mérito por el cual cada colaborador puede –en función de su desempeño– acceder a planes de desarrollo y crecimiento profesional; *Suma-T*, un programa de liderazgo en acción basado en valores; reconocimientos *bravo!*, realizados a lo largo del año en el marco del programa internacional *bravo!*; y capacitación bajo distintas modalidades, tales como funcional, técnica, comercial, formativa abierta y/o formación empresarial.

Fue también importante el modelo de comunicación interna desarrollado para asegurar un flujo de mensajes simples y fáciles de entender, que lleguen sin distorsiones a los trabajadores y que comprende un conjunto de medios presenciales, físicos y virtuales.

De otro lado, en el año 2010 se desarrollaron negociaciones colectivas con dos organizaciones sindicales: el Sindicato de Empleados y la Federación de Trabajadores, que agrupan a diferentes sindicatos de Lima y provincias. Con el primero se suscribió el convenio colectivo 2010-2012, mientras que con el segundo, que se dividió internamente, se alcanzaron acuerdos con los sindicatos de Lima y Pacasmayo. Estos acuerdos han permitido definir los beneficios laborales del 85% del personal hasta el año 2011.

La contribución social y el aporte interno

A través de su operación, Telefónica constituye un agente clave del desarrollo

económico, social y cultural en las sociedades en las que opera, para mejorar la calidad de vida de las personas y fomentar la igualdad de oportunidades.

En esa línea, en 2010 Telefónica siguió enfocada en maximizar el impacto positivo de su operación en el país, trabajando para potenciar la accesibilidad a los diversos servicios que ofrece, tanto a través de productos orientados a los segmentos de menores recursos como promoviendo la generación de alianzas público-privadas que permitan llevar las telecomunicaciones a cada vez más peruanos.

Del mismo modo, redobló esfuerzos para incentivar la difusión de sus Principios de Actuación entre los empleados y programas como Generaciones Interactivas, que promueven el mejor uso de Internet y las TIC (tecnologías de la información y comunicación) entre los jóvenes. Esta iniciativa se complementa con el esfuerzo permanente que realiza la compañía en promover el diálogo con sus grupos de interés, que son parte del compromiso de Telefónica con las sociedades en las que opera, y que en 2010 generaron nuevas reuniones de intercambio en las ciudades de Trujillo y Arequipa.

A través de la Fundación Telefónica, de otro lado, seguimos materializando el firme compromiso social del Grupo a través de sus diversos programas, entre los que destacan *Proniño*, *Educared* y *Aulas Fundación Telefónica en Hospitales*.

Proniño es un programa regional de la Fundación Telefónica que se orienta a la erradicación del trabajo infantil a través de una educación de calidad. En el Perú, *Proniño* involucra al alumno, la escuela y la familia, beneficiando a más de 38 mil niños. Un complemento innovador de esta estrategia es el uso y aprovechamiento de las TIC como apoyo para mejorar la calidad educativa y lograr la inclusión digital de los niños participantes en el programa.

El programa *Educared*, por su parte, potencia el uso educativo del Internet mediante el uso de la tecnología con el objetivo de ofrecer recursos y herramientas educativas a escolares, docentes y padres de familia, e incentivando así la generación e intercambio de conocimiento.

Además de construir una plataforma educativa que ofrece recursos pedagógicos en línea y otras herramientas participativas, *Educared* también realiza actividades presenciales para los miembros de la comunidad educativa. En ese marco, en el año 2010 se realizaron talleres educativos gratuitos que beneficiaron a más de 1,600 docentes en Arequipa, Ayacucho, Cajamarca y Lima.

Aulas Fundación Telefónica en Hospitales es otro programa educativo especial que funciona desde el año 2001 en instituciones de salud pública para beneficio de niños, niñas y adolescentes en edad escolar que, por su salud, requieren estar hospitalizados cierto tiempo. En el Perú, el programa cuenta con 13 aulas establecidas en 11 hospitales ubicados en Arequipa, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Iquitos y Lima.

Así en el año 2010, Telefónica renovó esfuerzos por concretar su visión corporativa. De cara al futuro, renovamos nuestro compromiso con el desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú y reafirmamos nuestra voluntad de comunicar a cada vez más peruanos, con el convencimiento de que nuestra labor es un vehículo fundamental de progreso y mejora la calidad de vida de los peruanos.

Javier Manzanares Gutiérrez
Presidente del Directorio
Telefónica del Perú S.A.A.

Variables significativas

Principales magnitudes de Telefónica del Perú en 2010.

Variables significativas

	2010	2009	2008	Var % 10/09
<i>(Cifras a fin de año y montos en Nuevos Soles) ¹</i>				
Resultados económicos				
Ingresos operativos	3,809	3,922	3,756	-2.9
Inversiones (millones)	544	548	542	-0.7
Balance general				
Total activos (millones)	8,733	8,958	9,469	-2.5
Total pasivos (millones)	5,124	5,407	5,514	-5.2
Patrimonio (millones)	3,609	3,551	3,955	1.7
Número de acciones (miles)	3,347,258	3,349,296	1,704,902	-0.1
Magnitudes operativas				
Accesos instalados de Telefónica del Perú (miles)	2,519	2,574	2,672	-2.1
Accesos en servicio fija (miles) ²	2,327	2,373	2,507	-1.9
Accesos en servicio de local (miles)	2,147	2,201	2,324	-2.5
Accesos de telefonía de uso público (miles) ³	172	162	164	6.7
Accesos de banda ancha (miles)	843	766	697	10.0
Accesos en servicio por empleado.	553	561	615	-1.4
Penetración fija ⁴	7.9	8.4	8.9	-6.5
Digitalización de la red (%)	100	100	99	0.0

1. Considera información financiera individual (TdP SAA).

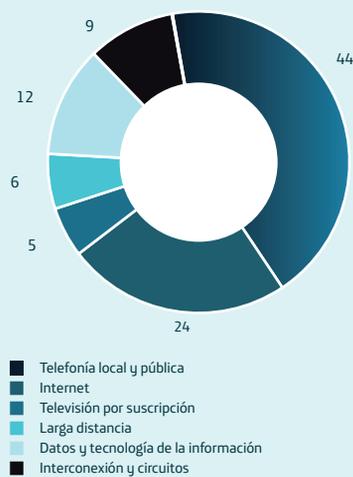
2. Incluye básica, teléfonos públicos, rurales, sin celulares.

3. Incluye teléfonos públicos celulares y rurales.

4. Líneas en servicio por 100 habitantes.

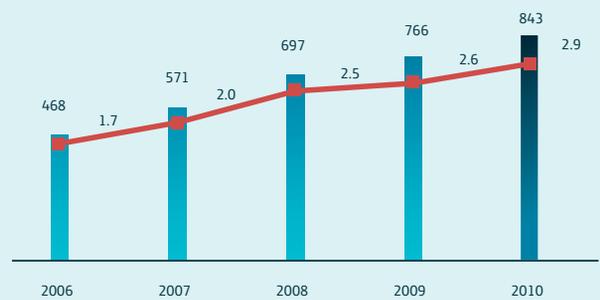
Participación de los negocios en los ingresos en 2010

En porcentajes



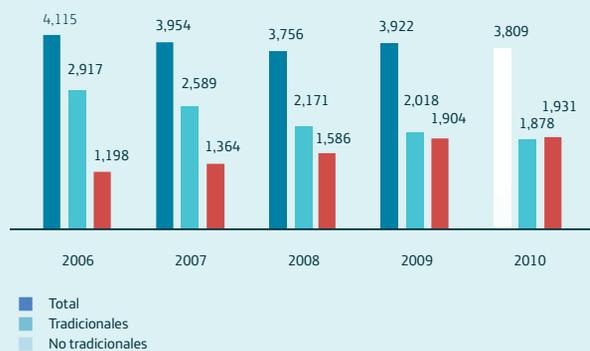
Accesos de banda ancha y densidad por cada 100 habitantes

En miles



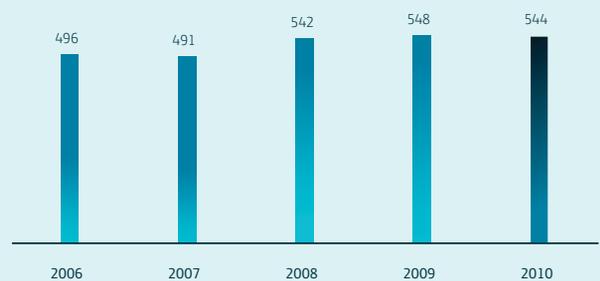
Ingresos tradicionales y no tradicionales

En millones de Nuevos Soles



Volumen de inversiones

En millones de Nuevos Soles







01 Entorno

01	Regulación del sector y situación del mercado	16
02	Entorno económico y perspectivas	20

01 1

ENTORNO

Regulación del sector y situación del mercado

Es fundamental sumar esfuerzos para la masificación de la banda ancha en el Perú.

Las nuevas tendencias buscan la convergencia de los servicios

Concesiones y autorizaciones

Los servicios de telecomunicaciones que desarrolla y presta Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante Telefónica del Perú) en el país, se realizan en el marco de los Contratos de Concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento general, las normas expedidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

El 13 de mayo de 1994 se expidió el Decreto Supremo N° 011-94-TCC, que aprobó los contratos de concesión celebrados por el Estado Peruano con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú S.A. (Entel) y la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPT). Ambas empresas se fusionaron posteriormente, bajo la denominación de Telefónica del Perú S.A.A. El plazo de concesión es de 20 años renovables, y Telefónica optó por solicitar renovaciones cada cinco años a partir del año 2014.

El plazo de vigencia de los contratos de concesión suscritos en 1994 fue prorrogado hasta noviembre de 2027 (tres periodos adicionales), mediante la RM N° 272-99-MTC/15.03 del 23 de junio de 1999; la RM N° 140-2009-MTC.03 del 18 de febrero de 2009, ratificada por RM N° 325-2009-MTC.03 del 24 de abril de 2009; y por la RM N° 527-2009-MTC.03 del 22 de julio de 2009, modificada por la RM N° 724-2009-MTC.03 del 23 de octubre de 2009, respectivamente.

Los contratos de concesión antes mencionados otorgan a Telefónica el derecho de prestar los servicios de telefonía fija local, larga distancia nacional e internacional, telefonía pública y arrendamiento de circuitos, así como de proveer servicios de valor añadido: consulta, facsímil en la forma de almacenamiento y retransmisión de fax, telemando, telealarma, mensajería interpersonal (correo de voz y almacenamiento y retransmisión de mensajes), almacenamiento y retransmisión de datos y servicio de conmutación de datos por paquetes (Internet).

En la prestación de todos estos servicios, la compañía mantiene altos niveles de calidad, tarifas competitivas, planes, promociones, productos y servicios innovadores que contribuyen al bienestar de sus clientes.

Actividad normativa del sector

Durante el año 2010, la dación de normas en el sector telecomunicaciones continuó siendo intensa, especialmente por parte del Osiptel; entre ellas, cabe resaltar las siguientes:

- Determinación de los cargos de interconexión diferenciados para comunicaciones originadas o terminadas en zonas rurales, o de preferente interés social.
- Revisión de los cargos de terminación en redes móviles.
- Inicio de los procesos de fijación y revisión de los cargos de acceso a plataformas de pago, y los servicios de facturación y recaudación, respectivamente.
- Determinación del factor de productividad para el periodo 2010-2013.
- Modificación de diversos artículos en las Condiciones de Uso (Artículo 8°, 8-A, 33°, 48-E, 51°, 56°, 57°, Anexos sobre gradación de sanciones).

Por su parte, el MTC emitió una normativa relacionada con el Sistema de Comunicaciones de Emergencia.

Actividad reguladora

En 2010, la actividad reguladora del Osiptel se caracterizó por la revisión de tarifas y cargos.

El regulador determinó que el nuevo factor de productividad aplicable al periodo septiembre 2010 - septiembre 2013 sea de 5.98% anual. Dicho factor se aplica de



manera trimestral, vía el procedimiento regular de ajuste de tarifas.

El Osiptel también culminó el proceso de determinación de los cargos diferenciados para comunicaciones originadas y terminadas en áreas rurales o de preferente interés social; dicho sistema es aplicable a todos los cargos de interconexión que se encuentran regulados. También se revisaron los cargos de terminación en las redes móviles, manteniéndose un cargo asimétrico.

Asimismo, se iniciaron los procesos de determinación y revisión de los cargos por acceso a plataformas de pago, y por los servicios de facturación y recaudación, respectivamente.

En cuanto al cargo de terminación en la red fija en la modalidad de capacidad, el proceso arbitral iniciado por la empresa, llegó a concluirse. Osiptel se encuentra en proceso de recepción de comentarios de los operadores, sobre lo dispuesto en el laudo arbitral.

En general, la tendencia de las telecomunicaciones continúa orientada a la convergencia de los servicios, para satisfacer las mayores necesidades de comunicación a través de una solución integral. La tendencia internacional es la de no regular la convergencia, con una visión global que promueva el desarrollo de paquetes de servicio multiproductos y multiservicios.

El regulador local se encuentra revisando la forma de promover las ofertas mayoristas, como medio para garantizar la existencia de un mayor número de operadores con ofertas convergentes. Al igual que en otros países, el regulador ha iniciado un proceso de determinación de mercados de partida para la fijación de proveedores importantes; tomándose como base, principalmente, el Tratado de Libre Comercio suscrito con los Estados Unidos de Norteamérica.

Del mismo modo, existe la necesidad de adecuar la regulación a la presencia de nuevas tecnologías y tendencias como, por ejemplo, la expansión de las redes que soportan la banda ancha, el aseguramiento del servicio universal cuando se está frente a áreas donde la prestación del servicio no es rentable, la presencia de la tecnología IP (*Internet Protocol*) y las redes NGN (*Next Generation Networking*). También existe la necesidad de dictar medidas que promuevan una mayor expansión de la telefonía fija, medidas que reduzcan las barreras para la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones, entre otras.

De otro lado, desde el 4 de septiembre se implementó en el país el Área Virtual Móvil, medida para la cual el MTC y el regulador ejecutaron un continuo seguimiento a la implementación, la cual requirió adecuaciones no sólo en las redes móviles, sino también en las fijas.

Asimismo, habría que mencionar la actuación del regulador en el tema de informalidad y uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones. A mediados de año, el regulador modificó las condiciones de uso, y prohibió a las empresas operadoras de la inclusión en los contratos de abonado de cláusulas de suspensión o resolución por uso indebido, lo que constituía hasta ese entonces la única herramienta eficaz que tenían las empresas operadoras para luchar contra la informalidad.

Finalmente, se dio inicio a un proceso de elaboración de un Plan Nacional de Banda Ancha y la comisión que fue creada para tal fin emitió documentos de diagnóstico, barreras y recomendaciones para la revisión del sector, a efectos de contar con una política que permita la expansión y uso de la banda ancha en el país.

Actividad supervisora y fiscalizadora

La actividad supervisora y fiscalizadora en 2010 siguió caracterizándose por su intensidad sobre Telefónica del Perú y el sector en su conjunto. La descentralización de las actividades del Osiptel continuó a través de la apertura de más oficinas en el ámbito nacional, lo que se ha visto reflejado en un incremento de las supervisiones y fiscalizaciones en provincias. En tal sentido, la atención de inspecciones continúa siendo un aspecto prioritario para Telefónica del Perú, por lo que la empresa ha procurado satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de información y las visitas de los representantes del organismo regulador, al tiempo que se ha priorizado la acción preventiva.

Durante el año 2010, Telefónica atendió aproximadamente a 123 nuevas supervisiones en adición a las realizadas por el Osiptel y el MTC. Estas buscaban verificar el cumplimiento de la normativa vigente y contractual, sobre todo en cuanto al secreto de las telecomunicaciones, así como en materia de usuarios, atención de reclamos, planes y tarifas, preselección y calidad del servicio, entre otros.

Cabe destacar en este año el inicio de las supervisiones por parte del MTC, para verificar el cumplimiento de la normativa del secreto de las telecomunicaciones y la protección de los datos personales de los usuarios.

El crecimiento económico avanzó de la mano con el desarrollo digital

Situación del mercado

El año 2010 marcó el regreso de los niveles de crecimiento que tenía el Perú en periodos previos a la crisis financiera internacional.

Esto permitió que el mercado de telecomunicaciones creciera e incrementara su dinámica competitiva. En este contexto, Telefónica del Perú mantuvo su posición de liderazgo en todos los servicios que ofrece y en todos los segmentos que atiende.

Telefónica apostó por el país al invertir en una nueva red de 1,200 km. de fibra óptica en la sierra central, sierra sur y selva, que permitirá llevar mejores servicios de telecomunicaciones a ciudades como Abancay, Andahuaylas, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Pucallpa y Tingo María. Con ese objeto, la empresa anunció inversiones en infraestructura de telecomunicaciones por US\$ 1,500 millones para el periodo 2010-2013.

En el mercado de voz, destacó el lanzamiento de las recargas virtuales *Fono Ya*, servicio que permite a los usuarios recargar sus teléfonos

fijo-inalámbricos de manera virtual en cualquier bodega afiliada. Asimismo, el mercado de la telefonía fija inalámbrica se tornó más competitivo con la presencia de América Móvil.

Con respecto al acceso a Internet, Telefónica lanzó Internet 50, el cual permite a los hogares de menores ingresos, acceder a este servicio por S/. 50 mensuales. Esto faculta mejorar la penetración del servicio y profundizar en la lucha contra la informalidad. Este servicio también fue lanzado en la modalidad de prepago, para dar mayores facilidades a los usuarios. Por su parte, la competencia se mantuvo enfocada en propuestas de valor a través de ofertas *paquetizadas* de dúos y tríos, con descuentos de hasta 50% en los primeros meses de contrato.

En lo referente a televisión por suscripción, se logró un alto dinamismo a partir del Mundial de Fútbol de Sudáfrica 2010. Las empresas incrementaron sus ventas de servicios de alta definición a través de ofertas atractivas, las cuales fueron incorporadas en los servicios *paquetizados* del lado de Telefónica.





Pero no solo el segmento residencial presentó dinamismo, también lo hizo el segmento de las pequeñas y medianas empresas. Telefónica puso foco en la mejora de la oferta al cliente para lograr la fidelización del mismo. Tal es el caso de la iniciativa "*Positive Option*", la cual brinda un servicio mejorado al cliente por un periodo de tres meses bajo la misma facturación, con el fin de buscar la aceptación de este al término del periodo de promoción. También se lanzó la propuesta "*Negocio en Línea*", que permite al usuario diseñar su propia página Web con ayuda especializada en línea.

Sin duda, un hecho que marcó los cambios en el entorno competitivo fue la integración América Móvil -Telmex, la cual se ha venido dando de manera progresiva desde la comunicación a sus usuarios hasta la modificación de centros de atención y desarrollo de promociones, los cuales dan luz de lo que sería su propuesta de oferta integrada fijo-móvil, bajo la marca comercial "Claro".

Por su parte, Telefónica dio inicio a una campaña en medios con el objetivo de reafirmar su compromiso de llevar comunicación a más peruanos, centrándose en tres atributos: rapidez, transparencia y disponibilidad. De esta manera se busca acercar la empresa a los clientes para sorprenderlos positivamente. Además, cabe resaltar que desde enero de 2011 todos los productos de Telefónica del Perú como la telefonía fija, televisión por suscripción e Internet se comercializan bajo la marca "Movistar".

01 2

ENTORNO

Entorno económico y perspectivas

El sector público tuvo un aporte significativo al incremento de la inversión en infraestructura.

En 2010, el Perú fue el país con el mejor clima de negocios

El año 2010 fue un año de remarcables resultados macroeconómicos. La economía retomó su dinamismo con mayor rapidez que la esperada; la inflación cerró el año dentro de la meta del BCRP (Banco Central de Reserva del Perú), y la moneda se fortaleció, de la mano de un saldo comercial favorable y de flujos de inversión de largo plazo.

La economía peruana demostró la flexibilidad necesaria para sobrellevar la contracción de la economía mundial registrada en 2009 y retomar rápidamente la senda del crecimiento, sobre la base de la dinámica de su demanda interna. En este sentido, las políticas públicas diseñadas para enfrentar el entorno adverso demostraron su efectividad.

Perú: Crecimiento de los sectores primarios y no primarios (Var. % anual)

En porcentajes



Fuente: BCRP

El PBI (Producto Bruto Interno) se expandió 8.8% en 2010, luego de hacerlo 0.9% en 2009. El impulso del gasto público –que evitó una contracción de la economía en 2009– aún fue importante durante el primer semestre del año. Sin embargo, a partir del segundo semestre el gasto privado se consolidó como el principal motor de la demanda interna. Así, la demanda interna se expandió a tasas de dos dígitos, liderada tanto por el consumo como por la inversión privada.

El dinamismo de la inversión privada no sólo permitió revertir la significativa contracción registrada en 2009 (-15%), sino también alcanzar en el año la mayor inversión privada histórica en términos reales. Las bajas tasas de interés y los mejores precios de las materias primas permitieron el reinicio casi generalizado de los grandes proyectos de inversión en sectores extractivos, los cuales se mantuvieron en pausa durante la desaceleración de 2009.

La confianza empresarial se mantiene en niveles récord y los indicadores económicos sugieren que se viene reactivando el círculo virtuoso en el que la inversión privada genera crecimiento del empleo que, a su vez, favorece la expansión del consumo y finalmente, un entorno más favorable para la inversión.

De acuerdo con el último reporte "Haciendo Negocios" (o *Doing Business* en inglés), del Banco Mundial, el Perú es el primer país de Sudamérica con el mejor clima de negocios, al facilitar la formación y el crecimiento de empresas. Según este informe, en el rubro "apertura de un negocio" se mejoró 49 posiciones respecto de 2009, al pasar del puesto 103 al 54.

La demanda externa se mantuvo débil y las exportaciones en términos reales aportaron marginalmente al crecimiento de la demanda global. Por el contrario, las importaciones registraron una expansión de 37%, en línea con el dinamismo del consumo y la inversión.

Por su parte, la recomposición de inventarios aportó positivamente al crecimiento de la demanda interna, la cual refleja el dinamismo de las ventas actuales y la confianza empresarial en la sostenibilidad del crecimiento y ventas futuras.

El consumo privado aceleró su ritmo de crecimiento, por encima de 5% en 2010, desde el 2.4% registrado en 2009. Esto fue posible gracias al crecimiento sostenido del empleo y los ingresos, así como a las expectativas del consumidor, cuyo índice de confianza se mantuvo en terreno optimista desde inicios de año. En 2010, el PBI per cápita creció a su mayor ritmo promedio anual desde los años cincuenta y cerró el año alrededor de US\$ 5,200. Esta mejora sostenida ha generado un cambio estructural en el poder adquisitivo y los hábitos de consumo de los consumidores, el cual se refleja, por ejemplo, en la venta de 73,000 autos nuevos en 2010, más de 5 veces el nivel registrado en 2005. Por otro lado, el número de celulares en servicio creció 200% entre los años 2006 y 2010, principalmente fuera de Lima; y

la importación de electrodomésticos ascendió a US\$ 720 millones en 2010, 107% más que en 2005 y cuatro veces el nivel de 2000.

El sector público tuvo un aporte significativo al crecimiento durante el primer semestre de 2010, explicado por la continuidad de las inversiones iniciadas en 2009, en el marco del Plan de Estímulo Económico. En vista del dinamismo creciente del sector privado, el gobierno tomó acciones para moderar el crecimiento del gasto público en la segunda mitad del año.

Por el lado de la oferta, los sectores productivos asociados a la demanda interna fueron los más dinámicos. La construcción se expandió 17%, en línea con el dinamismo de la inversión privada, la demanda de nuevas viviendas y la autoconstrucción; mientras que el comercio (9.7%) reflejó el crecimiento del consumo, especialmente de bienes duraderos. La manufactura no primaria creció 17%, gracias a la alta demanda por bienes de capital e insumos para la industria. Los servicios prestados a empresas y los servicios financieros también alcanzaron tasas de expansión significativas (8.3% y 11.5%, respectivamente), lo que sugiere que la recuperación es generalizada en los sectores productivos. Por el contrario, en términos agregados, no fue un buen año para los sectores extractivos. La pesca se contrajo 17% a causa de las bajas temperaturas marinas, mientras que la minería se contrajo 0.8%, como consecuencia de las menores leyes de mineral por anticuamiento de operaciones auríferas. Sin embargo, en el

segundo semestre de 2010, se inició el proyecto de exportación de gas natural licuefactado, lo que, sumado a la creciente demanda interna, generó que casi se triplique la capacidad de extracción.

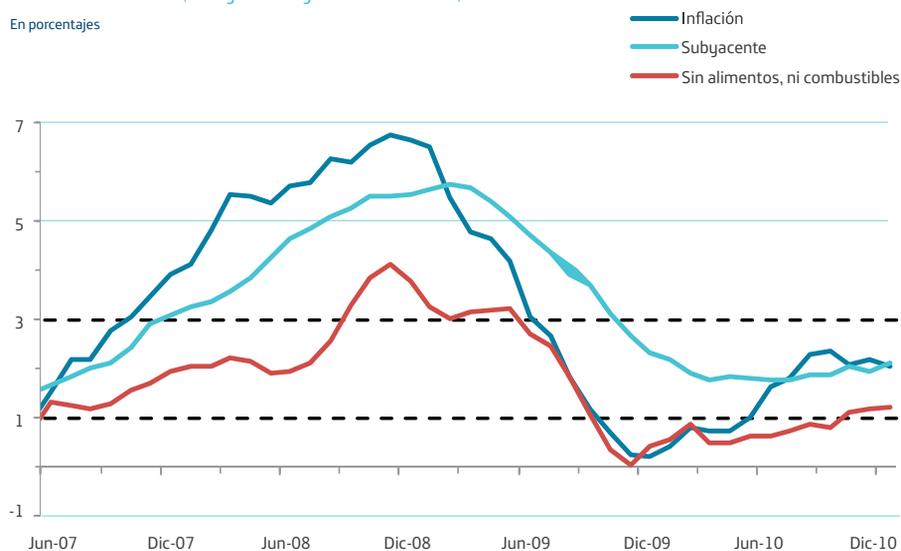
En cuanto al nivel de precios, la inflación acumulada durante el año fue de 2.08%. Este resultado fue mayor solo en 0.08 puntos porcentuales respecto al nivel central del rango meta del BCRP. Si bien, durante el año se registraron restricciones de oferta de ciertos bienes agrícolas, las cuales llevaron a la tasa de inflación anualizada desde 0.25% al cierre de 2009, hasta 2.4% en septiembre de 2010, aquellas se regularizaron y contribuyeron a lograr una disminución en la inflación en el último trimestre de 2010.

La inflación subyacente cerró el año en 2.1%, cerca al nivel de la inflación total, lo que reflejó la ausencia de choques externos o presiones inflacionarias debido a la rápida recuperación de la demanda.

A pesar del ritmo pausado de la inflación, el BCRP aumentó la tasa de interés de referencia en 175 puntos porcentuales, desde 1.25% hasta 3% entre abril y septiembre de 2010, para registrar nivel menos expansivo, en vista de la rápida recuperación de la demanda interna. La posterior estabilidad de la tasa de referencia en 3% se justificó por la incertidumbre sobre la sostenibilidad de las economías desarrolladas y los mercados financieros, así como por la ausencia de presiones inflacionarias internas.

Perú: Inflación total, subyacente y sin combustible, ni alimentos

En porcentajes



Fuente: BCRP

El Nuevo Sol fue la moneda más estable de la región y acumuló una apreciación de 2.9%

En el campo de las finanzas públicas el desempeño fue mejor a lo esperado. El dinamismo de la demanda interna y los altos precios internacionales de los metales se reflejaron en un aumento de los ingresos fiscales por encima de 15%. No obstante, la presión tributaria cerró 2010 en 14.9% del PBI, por debajo de su nivel de 2008 (15.6% del PBI). El gasto público creció significativamente, sobre todo durante el primer semestre del año y estuvo concentrado en inversión pública. Sin embargo, el dinamismo de los ingresos superó al del gasto, lo que se reflejó en un déficit de 0.5% del PBI, una mejora sustancial respecto a lo registrado en 2009 (1.9% del PBI).

En el frente externo, el superávit de la balanza comercial resultó mayor al de 2009, debido a la recuperación de los términos de intercambio. Los precios de las dos principales materias primas de exportación, oro y cobre, subieron 29% y 33%, respectivamente. Mientras que el valor exportado se recuperó gracias a los mayores precios, el repunte de las importaciones se explicó por un aumento del volumen importado, en línea con el dinamismo del consumo y la inversión. La cuenta corriente de la balanza de pagos regresó a terreno negativo, a pesar de la mejora de la balanza comercial, a causa de los mayores flujos de salida por remesas de utilidades. Sin embargo, es importante

notar que buena parte de estas utilidades se reinvertió durante el año, registrándose como inversión extranjera directa, en la cuenta financiera de la balanza de pagos. El saldo positivo de la cuenta financiera se explicó por flujos récord de capitales de largo plazo por inversión extranjera directa, préstamos de largo plazo e inversión en cartera (especialmente bonos del gobierno) de no residentes. Como resultado del flujo superavitario de capitales, las reservas internacionales cerraron el año 2010 en US\$ 44,105 millones, lo que representa un incremento de US\$ 10,970 millones respecto de 2009.

Como consecuencia de los flujos positivos de divisas, el Nuevo Sol enfrentó presiones apreciatorias a lo largo del año, especialmente durante los primeros nueve meses del año. Sin embargo, como consecuencia de la activa participación del BCRP en el mercado cambiario, el Nuevo Sol fue la moneda más estable de la región y acumuló una apreciación de 2.9%, la cual lo llevó a cerrar el año en S/. 2.81 por dólar.

Durante 2010, los inversionistas globales percibieron un mayor atractivo en las monedas de países emergentes con buenos fundamentos macroeconómicos (rápida recuperación económica y reducido déficit fiscal), en contraposición a las monedas de países desarrollados (lento crecimiento,



altos déficits fiscales y significativa emisión monetaria). El país recibió flujos de inversión significativos, parte de los cuales se dirigieron a adquirir bonos soberanos. Al cierre de 2010, los inversionistas no residentes poseían el 77% de los bonos menores a dos años de duración.

En lo que respecta a las clasificaciones crediticias en moneda extranjera, en junio de 2010, la clasificadora Fitch, que otorgó a Perú la clasificación BBB-, revisó al alza la perspectiva de deuda soberana, de estable a positiva. En agosto, la clasificadora Standard and Poor's, que califica al Perú con BBB-, también cambió a positiva su perspectiva. Estos cambios de perspectiva podrían dar lugar luego a una mejora en al menos un grado en las clasificaciones otorgadas por las agencias. En tanto, para la clasificadora Moody's, la clasificación de deuda se mantiene estable en Baa3 desde diciembre de 2009, fecha en la cual el Perú ingresó a la escala de grado de inversión. Respecto a las clasificaciones crediticias en moneda nacional, también en junio de 2010, Fitch (que clasifica a Perú como BBB), cambió la perspectiva de estable a positiva. Por otro lado, Standard and Poor's y Moody's mantienen una clasificación estable de BBB+ y Baa3, respectivamente.

Entorno internacional

En el plano internacional, el año 2010 fue un año de crecimiento diferenciado por regiones. Mientras que las economías desarrolladas (Europa, Japón y EE.UU.) tuvieron un crecimiento moderado y soportado por la continuidad de paquetes fiscales de estímulo y recomposición de inventarios, las economías emergentes (Asia y América Latina) registraron un alto ritmo de crecimiento, soportado por sus demandas internas. De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), las economías emergentes habrían crecido alrededor de 7% en 2010, mientras que las desarrolladas se habrían expandido alrededor de 2.5%. La volatilidad de los mercados financieros durante el año 2010 reflejó la incertidumbre sobre la sostenibilidad fiscal de algunas economías europeas. No obstante, sólo dos países solicitaron ayuda a la Unión Europea y al FMI (Grecia e Irlanda), mientras que Portugal consiguió refinanciar su deuda en los mercados internacionales y el sistema bancario español mostró una relativa mayor solidez.

En términos de políticas macroeconómicas, la mayoría de las economías desarrolladas mantuvo sus programas de estímulo. Sin embargo, mientras en el caso europeo se prevé la implementación de políticas de ajuste para la reducción de sus déficits fiscales, en EE.UU se anunció un nuevo programa de compra de activos hacia finales del año. Por el contrario, las autoridades monetarias de los países emergentes iniciaron el retiro del estímulo monetario a través del incremento de las tasas de interés de referencia y de las tasas de encaje bancario, en vista de la rápida recuperación del crecimiento y el riesgo futuro de presiones inflacionarias por los mayores precios de alimentos.

El dólar y el euro mantuvieron una tendencia depreciatoria, en línea con el deterioro de sus fundamentos (creciente deuda pública, expansión monetaria y bajo crecimiento), frente a las monedas y activos con buenos fundamentos, especialmente las materias primas. Como consecuencia, en términos de dólares, el precio del cobre aumentó 33%, el del oro 29%, el del petróleo 15%, y de las principales materias primas agrícolas, entre 44% y 64%.

Perspectivas

En 2011 se mantendría el fortalecimiento de la economía. El ritmo de expansión de la producción alcanzaría su nivel de largo plazo, las cuentas fiscales se equilibrarían, las cuentas externas seguirían reflejando flujos positivos de inversión y la moneda local seguiría fortaleciéndose. Sin embargo, es probable que la inflación importada represente un reto para la política monetaria.

Los analistas prevén un crecimiento del PBI alrededor de 7% en 2011. Este desempeño estaría sustentado por el dinamismo del consumo privado, el cual crecería también 7%, explicado por el dinamismo del empleo privado y los ingresos, así como por la mejora de las expectativas de las familias, las cuales se mantienen en niveles optimistas. El consumo público, en adición, mostraría una ligera desaceleración en su ritmo de crecimiento, debido al intento de lograr el equilibrio de las cuentas fiscales, pero en un contexto de búsqueda de priorización de la inversión pública.

Por el lado de la inversión privada, para el año 2011 se anticipa un crecimiento de 14%.

Las encuestas de expectativas del BCRP y de consultoras privadas señalan claramente un mejor panorama sobre la inversión privada, la confianza de los empresarios se mantiene en niveles récord y la acumulación de inventarios sugiere mejores perspectivas respecto de las ventas futuras. Existe evidencia de que ciertas industrias estarían operando cerca de su capacidad máxima, lo que podría acelerar planes de inversión.

Finalmente, se espera que en 2011 las exportaciones reales crezcan apenas un 5%, explicadas por una recuperación mundial lenta, pero creciente, y por la mayor oferta minera. Por el contrario, las importaciones reales crecerían 15%, fuertemente influenciadas por la demanda de bienes de consumo duradero (electrodomésticos y autos).

En cuanto al nivel de precios, la inflación cerraría el año 2011 alrededor del límite superior del rango meta del BCRP (2% +/- 1%); sin embargo, habría un riesgo al alza. Existe relativo consenso de que se registrarán presiones inflacionarias por el lado de los alimentos importados y la energía; y no se descarta ciertas presiones en cuanto a alimentos producidos localmente, debido a desórdenes climáticos; en especial, en la primera mitad del año.

Por el lado del sector externo, se espera una ligera reducción del superávit de la balanza comercial, vinculada al aumento de los precios de los insumos importados, en un contexto en el que se mantendría el dinamismo de la demanda por bienes de consumo y capital.

Para el Nuevo Sol, se espera una apreciación de 2.5% en 2011, sustentada en los flujos positivos de capitales de largo plazo, el atractivo de la moneda y bonos del gobierno como activos de inversión, y la mayor estabilidad de los mercados internacionales. No se espera que el proceso electoral genere volatilidad significativa sobre el tipo de cambio.

Finalmente, en relación con la política monetaria, se espera que el BCRP mantenga el proceso de retiro del estímulo monetario, y se tiene expectativa de que la tasa de referencia cierre el año en alrededor 4.5%, en línea con el mayor riesgo de inflación importada y el dinamismo de la demanda interna.



A close-up photograph of a person's face, showing a smile and their hand near their mouth. The image is partially obscured by a dark teal overlay containing text.

02 Negocio

01	Crecimiento en calidad y servicio	26
02	Transformando la relación con los clientes	30
03	Evolución de los negocios	32
04	Capital intelectual	36
05	Análisis y comentarios de los resultados 2010	46

Crecimiento en calidad y servicio

Brindamos oportunidades para que los peruanos accedan a las tecnologías de igual manera que cualquier otro ciudadano del mundo desarrollado.

En 2010, el Grupo invirtió 544 millones de Nuevos Soles para llegar a más ciudades del interior

Lineamientos estratégicos

La visión del Grupo Telefónica define lo que se aspira a lograr como compañía en los siguientes términos: "Abrimos camino para seguir transformando posibilidades en realidades, con el fin de crear valor para clientes, empleados, sociedad, accionistas y socios a nivel global".

Los tres ejes estratégicos sobre los cuales se sustenta dicha visión son: crecimiento, transformación y sostenibilidad.

Crecimiento

Telefónica aprovecha las oportunidades del mercado para crecer a través de una oferta innovadora y una propuesta de valor adecuada a las necesidades específicas de cada segmento de mercado. En esta línea, el crecimiento tuvo dos palancas: el incremento de la base de clientes y el mayor uso de los servicios.

Con el fin de tener un crecimiento importante de clientes y de llevar las telecomunicaciones a nuevos lugares, la compañía se fijó como objetivo aumentar los accesos de telefonía fija inalámbrica, banda ancha y televisión de pago, en un contexto en el que el crecimiento económico, durante los últimos años, ha proporcionado una base sólida para aumentar la penetración de estos servicios en todo el país.

Por otro lado, se llevaron a cabo esfuerzos para incrementar el uso de los servicios por parte de los usuarios, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y aumentar su satisfacción. De esta manera, en los servicios de voz se impulsaron las tarifas planas en los niveles tanto local como nacional, en Internet se aumentaron las velocidades y se mejoró la oferta en televisión con nuevos contenidos como la alta definición.

Transformación

En línea con el segundo eje estratégico, Telefónica reforzó su enfoque hacia el cliente, poniéndolo en el centro del proceso de transformación, con el fin de que este logre

aprovechar al máximo la experiencia obtenida con nuestros servicios y permanezca más tiempo con nosotros.

Para llevar a cabo este objetivo, se desarrollaron nuevas infraestructuras de red a fin de liderar la expansión en banda ancha, así como en los demás servicios de la compañía. En esta línea, Telefónica viene desarrollando un proyecto de expansión de red de fibra óptica de 1,200 kilómetros en el interior del país, el cual le permitirá aumentar la capacidad de transporte de datos.

Asimismo, se está trabajando en adecuar las plataformas a las nuevas necesidades del cliente, con el fin de reducir el *time to market* y asegurar una entrega eficiente de los productos de la compañía. Para ello, se están reestructurando los canales de ventas y de atención, a fin de reducir los tiempos de atención al cliente y, al mismo tiempo, generar ahorros. En esa línea, se logró reducir el tiempo de instalación de servicios de 9 a 2 días, en el año 2010.

Sostenibilidad

Telefónica trabaja permanentemente en crear relaciones de confianza con sus clientes, que no solo impacten en su satisfacción y fidelización sino que también aseguren la propia sostenibilidad del negocio y creen valor a largo plazo. Es en esa línea, es que la compañía busca lograr diferenciar su oferta, a partir de la constante innovación y la creación de una experiencia de servicio satisfactoria, en donde el cumplimiento de las promesas refuerce su prestigio, aumente su competitividad y, por consiguiente, su valor en el mercado.

Para Telefónica resulta imprescindible estar más cerca de los clientes, escucharlos e interactuar con ellos. Del mismo modo ocurre con todos los grupos de interés, con quienes la compañía mantiene un diálogo permanente, ya que ello favorece el aprendizaje y la innovación, propicia el desarrollo de acuerdos y la formación de alianzas estratégicas. Permite, además, recoger sus expectativas para luego incorporarlas en la mejora de su gestión.



En ese sentido, la empresa realizó por tercer año consecutivo dos mesas de diálogo en la ciudad de Trujillo y Arequipa, con el objetivo de recoger y escuchar las principales preocupaciones y aspiraciones de los representantes de sus clientes, empleados, sociedad civil, sector público y privado. Para Telefónica es importante promover espacios de diálogo en distintas ciudades del interior del país, ya que en ellas se encuentra la principal fuente de crecimiento de clientes en los últimos años. A partir del intercambio de opiniones, se formulan estrategias efectivas e iniciativas diversas que se adaptan mejor a los requerimientos de cada entorno.

Por otro lado, es imprescindible que en un contexto como el que presenta el país, una empresa de telecomunicaciones mire más allá del mercado tradicional y asuma el reto de incorporar a la mayor cantidad de ciudadanos a la base de clientes, independientemente de la zona geográfica a la que pertenecen o a la capacidad económica que puedan tener. Ese es el compromiso que viene asumiendo Telefónica: brindar oportunidades para que cada vez más peruanos puedan acceder a las tecnologías en las mismas condiciones que lo hace un ciudadano de cualquier país desarrollado. Ello requiere grandes inversiones en infraestructura para tener presencia en todo el país y desarrollar, sobre la base de la innovación, productos asequibles donde las limitaciones económicas no constituyan una barrera de acceso.

Telefónica asume un rol de socio estratégico en el país y promueve el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como

herramienta de desarrollo y transformación social, ya que es consciente de que para lograr un desarrollo sostenible es necesario que el crecimiento económico vaya de la mano con el acortamiento de las brechas sociales existentes. Según el Banco Mundial, en países como el Perú, es posible obtener un impacto de 1.38 puntos porcentuales de crecimiento económico por cada 10 puntos porcentuales de penetración de banda ancha.

Así los proyectos que impulsa Telefónica como parte de su responsabilidad corporativa, promueven el desarrollo del país y complementan, además, una larga lista de iniciativas de inclusión social para masificar la banda ancha, contribuir con la alfabetización digital y con la calidad educativa. Como ejemplo, puede citarse la labor que desarrolla la Fundación Telefónica de brindar una enseñanza de calidad, utilizando las TIC como herramienta fundamental para la inclusión digital de miles de niños y maestros en todo el Perú.

Sin embargo, la dispersión poblacional y la realidad geográfica dificultan que la inversión privada pueda llegar a miles de localidades en forma sostenible, con redes de transporte y/o planta externa para posibilitar el acceso a los servicios. Por ello, es importante contar con el concurso de la población y sumar al Estado para que mediante alianzas público-privadas se garantice el éxito e impacto social deseado. Es esa, precisamente, la característica de algunos de los proyectos más importantes que viene ejecutando Telefónica para brindar telecomunicaciones a zonas tradicionalmente excluidas.

Esta actuación articulada con el Estado ha permitido llevar adelante el proyecto Banda Ancha Satelital para Localidades Aisladas (BAS) durante 2009 y 2010, en el cual Telefónica asumió el compromiso de proveer de servicios de telecomunicaciones a las zonas menos favorecidas del país. BAS representa el más ambicioso proyecto de inclusión social a través de las telecomunicaciones, para facilitar el acceso a peruanos que hasta ahora no habían podido disfrutar de los beneficios y oportunidades de la sociedad de la información. El proyecto fue desarrollado con un financiamiento de US\$ 48.8 millones del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel).

Asimismo, en 2010, Telefónica firmó un convenio de cooperación con la Municipalidad de Ite en Tacna, para el mejoramiento y ampliación del servicio de telecomunicaciones en dicho distrito, el cual dará posibilidades de acceso y comunicaciones a más de 2,600 pobladores en 6 centros poblados. Esta obra se realizará en el marco de la Ley 29230, que permite al sector privado el canje de obras por impuestos, y que ha sido promovida por Proinversión y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Gracias a "Obras por Impuestos", diversas regiones y/o municipios del país que cuenten con recursos del canon, también podrán promover proyectos de inversión para la expansión de infraestructura en zonas de difícil acceso.

Inversiones

Telefónica del Perú invirtió S/. 544 millones en 2010. Las inversiones se incrementaron principalmente en el negocio de Internet, lo que se reflejó en el crecimiento en los segmentos residencial y empresas, hasta alcanzar 843 mil accesos al cierre del año.

Volumen de inversiones

Cifras expresadas en millones de Nuevos Soles al 31 de diciembre de cada año

	2010	2009	2008
Red de telefonía local	157	156	182
Servicio de telefonía de uso público	10	13	24
Datos e Internet	248	229	216
Otros	129	150	120
Total	544	548	542

Fuente: propia empresa.

Se ratificó la certificación ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Aseguramiento de calidad

Una fábrica de servicios y calidad

En el año 2010 las áreas de Redes y Sistemas desarrollaron una serie de iniciativas orientadas a mejorar la calidad del servicio de la manera más eficiente, en términos económicos.

Los principales proyectos ejecutados en el año fueron:

Banda Ancha Satelital para Localidades Aisladas (BAS):

en mayo culminó el proyecto con la entrega del 100% de las instalaciones de esta infraestructura, que beneficia a más de 1.7 millones de peruanos de 3,852 comunidades rurales. Se instalaron 497 teléfonos fijos, 3,010 teléfonos públicos y 1,019 conexiones de Internet; asimismo, se capacitó a más de 850 emprendedores y 10,000 pobladores para generar el máximo aprovechamiento de las nuevas tecnologías.

Eficiencia en el uso de energía: se gestionó eficientemente la planta de energía hacia la optimización y reducción de consumo y costos.

Entre las principales acciones realizadas, destacan:

- Apagado de centrales Alcatel.
- Reemplazo de sistemas de aire acondicionado para disminuir el consumo y tamaño de los equipos.
- Apagado del 10% de rectificadores en el ámbito nacional, por reducción de consumo de las estaciones base.
- Uso de energía eólica como alternativa a paneles solares para evitar robos.

Implementación del Modelo ABC para el

segmento empresas: Se implantó el modelo de Atención Basada en Compromisos (ABC) para los clientes del segmento empresas, con cuatro focos principales:

- Relación con el cliente: se aseguró el cumplimiento de las promesas realizadas a clientes y se evaluó su satisfacción.
- Coordinación interna: el centro de comando tuvo una participación directa en la implementación y atención, y se estableció una estrecha coordinación entre las áreas comerciales y técnicas.
- Empresas colaboradoras: los técnicos se convirtieron en agentes de servicio con énfasis en el cumplimiento de los tiempos comprometidos con el cliente.

- Gestión de indicadores: en forma conjunta con las empresas colaboradoras y con los responsables de zonales se evalúan los indicadores de cumplimiento y satisfacción de clientes.

Todas estas acciones permitieron mejorar los indicadores de los procesos de provisión y mantenimiento tanto en Lima como en Provincias, lo que contribuyó en gran medida al incremento del Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) en el segmento empresas, el cual cerró el año 2010 en 8.38.

ABC online: el proyecto permitió ejecutar el 70% de los pedidos de provisión de servicios de telefonía básica, sin actuación técnica en el local del cliente y en menos de 5 minutos. Para alcanzar esta meta fue necesaria la adecuación de los sistemas de provisión.

Escuela Técnica Latinoamericana Planta

Interna (Estela PI): este proyecto nació a fines de 2009 con el objetivo de garantizar una excelente prestación de servicios de planta interna en Sudamérica, a través de la capacitación y certificación por competencias laborales de los técnicos y la estandarización de los procesos de operación y mantenimiento en el ámbito regional. En el año 2010, en Telefónica del Perú se alcanzaron los objetivos propuestos referidos a los módulos de procesos de mantenimiento Core IP y mantenimiento Dslam. Esta iniciativa continuará en 2011, y abarcará nuevos procesos.

En seguridad de las redes y plataformas,

se auditó con éxito el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. La ratificación demuestra el cumplimiento de los principios de confidencialidad, disponibilidad, integridad y auditabilidad de la Política de Seguridad. De esta forma, se garantiza la seguridad de la gestión de redes de banda ancha, telefonía móvil y empresarial, incluyendo los procesos de respuesta a incidencias de seguridad. Asimismo, se organizó con éxito el Sexto Congreso Latinoamericano de Respuesta a Incidentes de Seguridad (Colaris), que reunió a expertos mundiales en seguridad de redes.

En mérito a nuestro sólido Sistema de

Gestión Ambiental, Aenor Internacional revalidó la certificación ISO 14001 de Telefónica del Perú para los procesos de instalación, operación, mantenimiento y desmontaje de telefonía fija, basados en

tecnologías inalámbricas de última milla. Este reconocimiento ratifica el compromiso de la compañía con la reducción del consumo de agua, energía y papel; el mejoramiento de la infraestructura; los controles sobre impactos ambientales; y la reducción del ruido y de las radiaciones electromagnéticas.

Asimismo, Aenor Internacional ratificó en septiembre, la certificación ISO 9001-2008 para el alcance en los procesos de provisión y operación de las infraestructuras y redes de telecomunicaciones de Telefónica del Perú en el ámbito nacional (planta interna y planta externa de cobre), así como en la supervisión y el mantenimiento correctivo y preventivo de la planta interna. Ello comprendió a los clientes de los segmentos residencial, negocios y empresas en los servicios de voz (conmutación, transmisión y centrales privadas); Internet, dial up y banda ancha; datos e interconexión con operadoras.

Implementación exitosa del proyecto

Positive Option en los segmentos residencial y negocios: esta ejecución permitió asegurar una nueva escala de velocidades para clientes de alto valor. El proyecto demandó provisionar de forma masiva en voz y datos a 120 mil clientes del segmento negocios para brindarles servicios mejorados como línea tarifa plana y *upgrade* de velocidad en *Speedy*. Para el caso del segmento residencial, el proyecto empezó en agosto de 2010 y finaliza en marzo de 2011, con un objetivo de 280 mil clientes.

Mejora de sistemas para la provisión: se implementaron mejoras en los sistemas informáticos del flujo de peticiones multiproducto, para reducir los tiempos de instalación, lo que se observó tanto en altas (2 días menos) como en traslados (4 días menos).

Ciclo único de facturación: el 1 de noviembre de 2010, se implementó el ciclo único para simplificar el entendimiento del proceso de facturación por parte de los clientes y representantes comerciales. A partir de dicha fecha, los servicios y productos comercializados por la compañía se facturan por el periodo del mes calendario y han desaparecido los ciclos correspondientes a los días 8 y 18 tanto para las rentas como para el tráfico.

Factura de llamadas entrantes: por requerimiento regulatorio, se implementó la factura por llamadas entrantes de modo

que cualquier cliente que lo solicite obtendrá el detalle de la misma hasta con 3 meses de antigüedad. El proceso de consulta es en línea, a través de una transacción en el sistema comercial ATIS, y mantiene los niveles de seguridad y confidencialidad de la información.

Parámetros de calidad de planta

Se cumplieron con satisfacción los objetivos planteados para cada uno de los indicadores de calidad de red.

Cumplimiento de objetivos de indicadores de calidad	Osiptel	2010	2009	2008
% Llamadas locales completadas	90%	99.38	99.15	99.55
% Llamadas nacionales completadas	90%	99.05	98.99	98.59
% Llamadas internacionales completadas	90%	97.49	97.52	96.90

*Dato de enero a diciembre de 2010.
Fuente: propia empresa.*

Cumplimiento de objetivos de indicadores de calidad	2010	2009	2008
% de Disponibilidad de planta servicio voz fija	99.9918	99.9951	99.9946

*Dato de enero a diciembre de 2010.
Fuente: propia empresa.*



Transformando la relación con los clientes

Nuestros esfuerzos sostenidos lograron un índice de satisfacción de clientes del 7.18, el más alto de los últimos años.

Más de
9 mil lugares
de pago
habilitados
en el ámbito
nacional

El poner al cliente en el centro de todas las decisiones de la compañía ha permitido mejorar en forma sostenida su satisfacción durante el año 2010, pasando de un índice de satisfacción de 6.74 en diciembre de 2009, a 7.18 en diciembre de 2010, siendo éste el nivel más alto en los últimos 3 años. Este resultado fue posible gracias a la transformación del modelo de servicio y a la forma cómo la empresa se relaciona con sus clientes.

Mayor disponibilidad en la atención al cliente

Se amplió el horario de atención del centro de atención telefónica a 24 horas al día, durante los 7 días de la semana. Asimismo, se mejoró la calidad de esta a través de la oferta de un menú simple en el 104, y de la atención en quechua y aimara.

Como consecuencia de ello, la satisfacción de los clientes con la atención telefónica comercial (número 104) mejoró durante el año 2010, desde de un índice de satisfacción de 7.21 en enero hasta 7.94 en diciembre; y con la atención telefónica técnica (número 102) se aumentó de 7.59 en enero a 8.33 en diciembre.

Estos logros permitieron establecer las bases para la alineación a la metodología COPC (*Customer Operations Performance Center*), estándar internacional que la empresa ha decidido implantar con el objetivo de mejorar la excelencia en todos los procesos de atención al cliente.

En cuanto a la atención presencial, la compañía logró importantes eficiencias al brindar una mejor atención a los clientes en las 34 tiendas existentes en el ámbito nacional, reforzando el apoyo en las horas críticas de atención. Como consecuencia de ello, los tiempos de espera disminuyeron en aproximadamente 60%, llegando a 8 minutos en diciembre de 2010. A la vez que el nivel de satisfacción del cliente con la atención presencial se incrementó de 6.37 en diciembre de 2009 a 7.15, en diciembre de 2010.

Se construyó la red de recaudación más grande en el ámbito nacional

La incorporación de cadenas de supermercados a la red de recaudación interconectada, que permite el pago de recibos en cualquier



momento, y la expansión de los agentes bancarios, ha permitido que al final de 2010, se cuente con más de 9,000 lugares de pago a disposición de los clientes. Ello les permite cancelar sus servicios con total seguridad y cerca de su domicilio. Asimismo, representa un crecimiento en puntos de pago de 40% con respecto de 2009.

Atención más rápida y ágil

Para los pedidos que no requieren visita en casa del cliente, se desarrolló un nuevo modelo de atención *online*, a través del cual, se logró atender a un 65% de los requerimientos en forma inmediata. Este es un proceso que concluye con la confirmación de la atención del pedido, la cual se realiza dentro de una promesa de atención de hasta 48 horas desde la solicitud del servicio. Todo esto ha sido posible gracias a la inclusión de una serie de desarrollos en los sistemas comerciales.

Reducción del plazo de entrega en atenciones presenciales

En 2010, Telefónica consolidó la transformación del proceso de instalación para todos los servicios. Se trabajó fuertemente en la simplificación, a fin de hacer visible el proceso de punta a punta. Esto permitió pasar de un tiempo medio de instalación de 4.9 días en enero de 2010 a 2.3 días en diciembre de 2010, e incrementar la satisfacción del cliente con el proceso de instalación de 6.9 en diciembre 2009 a 7.7 en diciembre de 2010.

Entrega de recibos con mayor anticipación

A través de un proceso de impresión y distribución más simple, se logró que los recibos lleguen a los clientes con mayor anticipación, llegándose a entregar en promedio unos 7.7 días previos antes de la fecha de vencimiento en 2010, con respecto a los 6 días registrados en 2009.

Asimismo, se desarrolló la factura digital, que además de ser una herramienta que preserva el medio ambiente, permite a los usuarios contar con la información de su consumo de manera más rápida y cómoda. A fines de 2010, se contó con 356,000 clientes afiliados a este servicio.

Uso responsable de las tecnologías

Telefónica del Perú está comprometida con el fomento de un entorno seguro y responsable, en el que todos puedan aprovechar al máximo los beneficios de las TIC. Para ello, pone a disposición de sus clientes diversos productos que regulan el acceso a contenidos indebidos que pudieran afectar la sensibilidad y seguridad de los menores en casa. Entre los principales destacan:

- La *Zona de Seguridad Speedy*, la cual ofrece a los clientes un paquete de seguridad integral que protege la navegación en Internet. Además, incluye antivirus, antiespía, cámaras de seguridad con claves secretas y *anti-phishing*.
- El *control parental*, que brinda el servicio de televisión, es un filtro que permite calificar los programas en cada televisor y, de esta manera, regular los contenidos a los que podrán acceder los más pequeños en casa.

Este compromiso por asegurar una experiencia positiva de los menores frente a las TIC, va acompañado por un componente de investigación y sensibilización que se enmarca en el trabajo que realiza el Foro Generaciones Interactivas, fundado en 2008 por Telefónica, la Universidad de Navarra y la Organización Universitaria Interamericana.

En 2010, el Foro realizó encuestas en colegios de varios países de Latinoamérica para conocer los hábitos de uso de los escolares de entre 6 a 18 años, frente a las nuevas tecnologías. En el Perú, el estudio realizó 3,488 encuestas en colegios de 11 regiones del país (Áncash, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Junín, la Libertad, Lima y Callao, Loreto, Piura y Puno). Esta información permitirá conocer mejor la relación de los niños, niñas y adolescentes con las TIC y desarrollar pautas educativas que les permitan obtener el máximo provecho de ellas.

Nuestros clientes nos pedían que estuviéramos siempre con ellos



El 2010 la compañía se propuso transformar la forma de comunicación con los clientes, para lo cual, se tuvo como objetivo entrar al mundo de las redes sociales. El 13 de octubre se inició la atención, y al cierre del año, ya se tenían más de 3 mil fans en Facebook, más de 900 *followers* en Twitter y se habían resuelto el 99% de los cerca de 3,500 casos que entraron a través de la página web "Trabajamos para ti", a través de la cual se atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana. De esta manera, Telefónica se convierte en líder en este medio de atención a clientes.



Evolución de los negocios

Los servicios satelitales acompañaron el desarrollo económico de las ciudades del interior del país.

En 2010 se incrementó nuestra planta paquetizada en dúos y tríos

Telefonía local

En 2010, las líneas en servicio de telefonía local registraron una reducción interanual de 2.5%, al pasar de 2,201,431 a 2,147,450 líneas; al tiempo que los ingresos disminuyeron con respecto al ejercicio 2009 en 8%, alcanzándose así los S/. 1,191 millones. Dicho resultado responde principalmente a los menores ingresos en tarjetas (-66%), al menor tráfico de interconexión hacia otros operadores móviles y fijos por la sustitución móvil (-7%), así como a los menores ingresos de renta mensual (-3.9%), debido a la reducción de planta en servicio y a una reducción de la tarifa promedio.

El incremento de la competitividad en el mercado de telecomunicaciones presentó retos considerables, por lo que la oferta comercial se enfocó en el lanzamiento de productos con mejores atributos, para elevar la satisfacción y experiencia del usuario y, así, entregar mayor valor y optimizar la rentabilidad de la planta en servicio.

Asimismo, la estrategia de blindaje de clientes se vio reforzada con la continuidad del crecimiento de dúos y tríos, que agrupa productos de telefonía local, Internet y TV paga en diversas combinaciones.

Durante el año, se incrementó en 270 mil líneas la planta en servicio de la línea de tarifa semi-plana, que brinda la posibilidad de realizar tráfico local ilimitado en horario reducido, mediante el pago de una renta fija mensual. En este producto, se logró terminar el año 2010 con 383 mil líneas.



La planta de la línea Tarifa Plana Nacional creció en 76 mil líneas y terminó 2010 con 123 mil líneas. Este tipo de línea brinda al cliente comunicación ilimitada nacional dentro de la red de Telefónica.

En el rubro de líneas prepago, los ingresos fueron de S/. 117 millones, menores en 1% respecto del año anterior, en tanto que la planta cerró el ejercicio 2010 con 481,735 líneas, registrándose las mayores altas en las líneas prepago al segundo.

Cabe señalar que en el segmento negocios, la estrategia se enfocó en la generación de valor de los nuevos clientes, incrementándose a 75% el volumen de ventas de líneas de alto valor.

Los clientes también se beneficiaron con la campaña *Positive Option*, pues recibieron servicios mejorados a manera de prueba, sin ningún costo adicional. Fueron 42 mil los clientes que se beneficiaron con esta campaña, lo que contribuyó a incrementar la penetración de tarifas planas a 38%.

Durante 2010, los accesos de telefonía en el segmento empresas crecieron en un 6%. Este avance fue impulsado por las mayores altas de servicios digitales, 60% por encima de las registradas el año anterior.

Asimismo, es importante destacar en los servicios de voz el avance de las soluciones de comunicaciones unificadas, que han reportado un crecimiento de 42% en 2010. Cada vez es mayor el número de clientes del segmento empresas que incorporan estas nuevas tecnologías, las cuales facilitan el desarrollo de aplicaciones.

En ese sentido, destacaron durante 2010 el dinamismo en el sector financiero, principalmente en las cajas rurales, así como la mayor demanda de soluciones generadas por el sector público, en especial, en el ámbito regional. En este segmento de negocio se ha acompañado esta mayor demanda con servicios y soluciones, que brindaron cobertura y continuidad a las operaciones y facilitaron

el acceso a las tecnologías y aplicaciones IP mediante soluciones que soportaron los procesos de negocio de los clientes.

Internet

Los ingresos por Internet se incrementaron en 7.6%, al pasar de S/. 849 millones en 2009 a S/. 914 millones en 2010. Este aumento se explica básicamente por el incremento de la planta en servicio de banda ancha, que al cierre de 2010 ascendió a 840,205 accesos, superando en 79,801 accesos a lo obtenido al cierre de 2009. Es preciso destacar que la estrategia durante 2010 estuvo sustentada en proporcionar diversos productos a los clientes. Así, se diseñaron productos prepagados y de rentas bajas, sin descuidar el *mix* de velocidades superiores a 2 megabytes e incluso incrementando su participación de 23% a 24% al cierre de 2009 y 2010, respectivamente. Al cierre del año, la planta de clientes de productos prepagados y de rentas bajas llegó a 39,339 accesos.



En el segmento negocios, se continuó con la estrategia de lanzamiento de productos *entry-level* de alto valor y de desarrollo de nuevos canales, además de una oferta *try-and-buy* enfocada, principalmente, en el incremento del valor de los paquetes de la planta actual. En cuanto a la solución de Puestos de Trabajo Informático (PDTI), esta continuó su masificación, con un incremento de la cobertura y del acceso a la renovación tecnológica y a la adquisición de equipos informáticos con seguro y mantenimiento.

Asimismo, las acciones comerciales se orientaron a acelerar el crecimiento de la banda ancha en las pymes y a generar valor en los clientes. Así, se incrementó la planta de *Speedy* en 10% durante el año 2010, con lo que llegó a tenerse una penetración de 70% sobre la base de clientes.

Por otro lado, en el año se incrementó la velocidad de navegación de los clientes nuevos de banda ancha, en un 46%.

El *Positive Option* también mejoró la experiencia de navegar en Internet, al haberse incrementado la velocidad promedio de la planta en 25%, al cierre de 2010.

Adicionalmente, se lanzó el producto *negocio en línea*, que les permite a los clientes crear una página web y tener presencia en el mundo del Internet.

En 2010, con el producto *Dúo Satelital*, se llevó el acceso de telecomunicación en voz e Internet a zonas rurales de difícil acceso a través de tecnología satelital, con lo que se logró beneficiar a más de 200 entidades públicas y empresas privadas. De esta manera, se contribuyó al objetivo de disminuir la brecha digital en zonas alejadas del territorio nacional. Por otro lado, se entregó el proyecto de ampliación del servicio de telecomunicaciones a la Municipalidad de Ite en Tacna, que permitirá el desarrollo de nuevos negocios y la mejora de la calidad de vida de los pobladores de Ite.

En el segmento empresas se tuvo un crecimiento de 10% respecto de 2009, explicado por la especial atención que se tuvo sobre los nichos de mercado con mayores perspectivas de expansión y en sectores de baja penetración. Destacó la participación en el desarrollo del sector educativo a través del programa educación básica para todos.

Datos y tecnología de la información

El negocio de datos, en 2010, en el segmento empresas, tuvo un crecimiento de 14% respecto de 2009, gracias a la mayor cobertura nacional de la red y su extensión internacional, así como a la más amplia diversidad de medios de acceso, para atender la demanda de cajeros y puntos de ventas desplazados del sector de banca y *retail*, respectivamente.

En el negocio de datos internacionales, se logró un incremento en la participación de mercado como resultado de una mayor diferenciación de la oferta con servicios de valor añadido y del posicionamiento de la empresa como proveedor de servicios globales.

El proyecto BAS logró que 1.7 millones de personas se comuniquen en 23 regiones del país

Los servicios satelitales acompañaron el desarrollo económico de las ciudades del interior del país, donde las redes de cobre y fibra óptica difícilmente alcanzan las ciudades y poblados de los andes y la selva amazónica.

En el caso de los servicios de tecnologías de información, en 2010, en el segmento empresas, se obtuvo un crecimiento de 12% respecto del año anterior.

Finalmente, se captaron nuevos clientes en el data center, lo cual coloca a la empresa en una posición expectante para ampliar los servicios en el ámbito regional. Igualmente, se desarrollaron importantes proyectos de *outsourcing* de impresión que aseguran la presencia de la compañía entre los clientes para los próximos tres años. Asimismo, se continuó con el crecimiento y consolidación de los servicios de mesa de ayuda en el ámbito regional para los principales clientes.

Telefonía de uso público urbano

El negocio generó ingresos por S/. 427 millones, lo que refleja un incremento de 8.1% respecto del año previo. El aumento se explica principalmente por la reducción de tarifas a destinos fijo-móvil y la campaña tarifa plana a destinos fijos. Además, se logró la disminución

de fallas en el parque de teléfonos públicos y la reducción de las líneas sin tráfico, así como el incremento del número de llamadas.

Como parte de la gestión de planta, se siguió con el plan de depuración de líneas por el cual se dieron de baja 3,297 líneas. A pesar de la depuración, al cierre de 2010, la planta en servicio se incrementó 6.5% en términos interanuales debido, principalmente, al incremento de la planta TPI (Telefonía Pública Interior) que superó las 180 mil líneas en diciembre.

En el año, se continuó comercializando equipos de TPI bajo el modelo de venta financiada, lo cual permitió lograr un crecimiento en la venta de equipos de 6% respecto de 2009.

Telefonía de uso público rural

Al cierre de 2010 la telefonía de uso público rural generó S/. 30 millones de ingresos, 29% menor que en 2009, por la penetración de cada vez mayor de la telefonía móvil en las zonas rurales y a tarifas más competitivas. Cabe señalar que en 2010 se registraron S/. 5 millones de ingresos por el Proyecto BAS.

Al cierre de 2010, existen 2,441 TPI instalados con tecnología GSM que atienden a 1,332 localidades y 6,308 TPI con tecnología



satelital (VSAT) que sirven a 2,164 localidades, con lo que la compañía lleva servicios de telecomunicaciones en modalidades de TPI y locutorios a todas las regiones, 190 provincias y 1,052 distritos del país.

Gracias al cumplimiento del 100% del proyecto BAS, 1.7 millones de personas están comunicadas en 23 regiones del país con servicios de telefonía pública, Internet de banda ancha y telefonía fija a tarifas accesibles. Con ello, se ha atendido a 3,852 localidades rurales en las zonas más alejadas del país.



Larga distancia

Al cierre de 2010, los ingresos de larga distancia totalizaron S/. 225 millones, 20% menos respecto de 2009. Esta caída se explica, básicamente, por los menores ingresos en larga distancia nacional (-21%) y larga distancia internacional (-20%) por efecto de la sustitución fijo-móvil de tarjetas prepago, además del creciente uso de medios alternativos. Con respecto al tráfico de discado nacional, éste sufrió una caída de 34% debido al lanzamiento del área virtual móvil, por la cual todo tráfico fijo móvil nacional es facturado a tarifa local.

Las estrategias comerciales enfocadas en la fidelización de clientes y en la *paquetización* de minutos permitieron disminuir los impactos anteriormente mencionados y atenuar la caída.

Capital intelectual

Este año se logró posicionar a Telefónica del Perú como una de las mejores empresas para trabajar en el país.

Trabajamos
por el
desarrollo
profesional
de nuestros
colaboradores

Programa *bravo!*

Telefónica del Perú incorporó en su plan estratégico herramientas de gestión que priorizan la generación de valor, sustentándose en el desarrollo de iniciativas enfocadas en cuatro ejes estratégicos: cliente, plataforma, oferta y cultura.

Con el fin de responder a este marco estratégico, en lo que se refiere al eje de cultura, se desarrolló el proyecto estratégico 2010 de Compromiso y Motivación, el cual tiene como principales objetivos:

- Fortalecer nuestro modelo de liderazgo.
- Trabajar en la gestión de los microclimas.
- Mantener consistencia en nuestras políticas, procesos y programas de recursos humanos.
- Involucrar a toda la organización en una cultura con foco en el cliente.

Clima laboral

Durante 2010, continuó el trabajo en iniciativas y programas que contribuyen al crecimiento y sostenibilidad del índice de satisfacción de los empleados.

Bajo el marco del programa *bravo!*, se trabajó en el proyecto estratégico de compromiso y motivación, que tiene como uno de sus frentes, el trabajo en microclimas por área. Asimismo, se desarrollaron planes de mejora del clima laboral en función de las necesidades de cada unidad de negocio.

El trabajo realizado durante el año 2010 ha permitido que Telefónica del Perú figure por segundo año consecutivo en el ranking de las empresas más grandes para trabajar en el país, reconocimiento certificado por Great Place to Work Peru (GPTW). En este ranking figuran las empresas con más de 700 trabajadores que alcanzaron un nivel de satisfacción de dos terceras partes o más de

sus trabajadores. El índice de satisfacción del empleado de la compañía se incrementó en nueve puntos porcentuales respecto de la medición realizada por el GPTW en el año 2009, llegando hasta 76%. Otro logro importante es el obtenido por las filiales Telefónica Servicios Comerciales (TSC) y Telefónica Móviles, que no solo quedaron entre las más grandes, sino que en el ranking de las 35 mejores empresas para trabajar en el Perú, ocuparon los puestos 17 y 13, respectivamente. Estos logros llenan de orgullo a todos los líderes y colaboradores de la empresa y los comprometen a seguir trabajando en la mejora de la satisfacción del empleado.

Entre las principales acciones desarrolladas durante el año 2010, para mejorar el clima laboral de la empresa, destacaron las siguientes:

1. Desarrollo profesional

En 2010, se trabajó consistentemente en los programas de desarrollo profesional. Este es un modelo basado en el mérito, por el cual, cada colaborador, en función de su desempeño, puede acceder a diversos planes de desarrollo y crecimiento profesional.

Para ello, se lleva a cabo un proceso de evaluación integral de desempeño, dentro de lo que se denomina el ciclo de desarrollo de las personas. El ciclo engloba cuatro fases que son: el planear y alinear objetivos, evaluar el desempeño, establecer un plan de desarrollo y realizar un *feedback* constructivo.

Con este modelo se busca:

- Identificar a los trabajadores con alto desempeño en la organización.
- Reducir la subjetividad en las evaluaciones de los colaboradores y orientar las decisiones de desarrollo profesional sobre la base de criterios objetivos y transparentes.
- Definir los programas de desarrollo y capacitación a partir de las habilidades, conocimientos y competencias generales que tienen aún oportunidades de mejora.



Así, en 2010, más de 5,700 trabajadores participaron de una evaluación anual integral.

Asimismo, Telefónica del Perú, como parte de su oferta de desarrollo profesional, ha establecido programas que permiten formar profesionales en un entorno globalizado y altamente competitivo.

Durante 2010, se brindaron las siguientes oportunidades de desarrollo:

- 8 colaboradores participan en rotaciones internacionales dentro de otras operadoras del Grupo en el ámbito mundial.
- 3 becas integrales del programa de posgrado en negocios de telecomunicaciones, dictado por la Universidad Politécnica de Cataluña (España).
- 1 beca integral de maestría en negocios auspiciada por la Fundación Carolina.
- Cerca de US\$ 150 mil invertidos en el financiamiento de 16 maestrías a los colaboradores de desempeño destacado.
- Financiamiento de 9 posgrados virtuales en negocios de telecomunicaciones.

Como parte de la política de selección, la búsqueda interna contempla la evaluación de factores como desempeño, tiempo de permanencia en la posición y experiencia previa de aporte al nuevo rol.

Es mediante esta identificación del talento que en 2010 se logró:

- Cerrar el 86% de los procesos de selección con personal interno.
- Promocionar a 61 empleados con un desempeño superior.
- Implementar el proceso de gestión interna, mediante el cual Recursos Humanos identifica potenciales candidatos y los invita a participar en procesos acordes a su perfil.

Como cierre del proceso, los candidatos que no fueron seleccionados recibieron feedback por parte de Recursos Humanos o del área directa.

En el ámbito externo, se logró posicionar a Telefónica del Perú como una de las mejores empresas para trabajar en el Perú. Es así que a inicios de año se realizó la convocatoria del programa *Generación Futuro*, dirigida a reclutar jóvenes talentos pertenecientes al quinto y tercio superiores de las más prestigiosas universidades del país. Esta campaña atrajo a 400 postulantes y, tras un arduo proceso de selección, 15 fueron los seleccionados.

2. Programa Suma-T 2010

En el año 2007, se inició el proceso de transformación cultural denominado *Suma-T*, programa diseñado especialmente para los líderes de la organización, con el fin de hacer de ellos gestores activos de la transformación cultural de la empresa, de manera que se involucren y actúen de acuerdo con las

conductas definidas como parte de nuestra cultura. De esta manera, se consolida un modelo de gestión en el que tanto líderes como colaboradores dialoguen y se comprometan con sus equipos de trabajo en acuerdos relativos a los valores definidos. El programa tiene 3 piezas fundamentales:

Liderazgo en acción basado en valores: programa orientado a sensibilizar sobre las conductas que se deben incorporar en la vida diaria mediante reuniones de equipo, en donde el líder y los colaboradores dialogan sobre los 4 valores corporativos (Respeto, Humildad y Autocrítica, Veracidad y Justicia y Equidad), su definición e importancia y establecen compromisos de equipo sobre como incorporar estos valores en el día a día de cada área.

En 2010, se ha realizado la segunda edición de este programa, con el fin de afianzar la incorporación de estos valores en los equipos.

A finales del último trimestre se completaron los cuatro ciclos, cerrándose así la fase de sensibilización. Sin embargo, aún se mantienen estos cuatro valores como principios o pilares sobre la manera de actuar en Telefónica.

Guía del líder que suma: se han definido una serie de comportamientos agrupados en el Decálogo de Líderes que suman, en el que se busca sentar las bases de un liderazgo transformador, motivador e inspirador. Se brinda a los líderes una guía en la que se plasman las expectativas de la organización en 34 comportamientos esperados. Para dar soporte a este modelo se ha desarrollado la herramienta de Diagnóstico de Estilo de Liderazgo (DEL), en la que cada equipo evalúa a su líder en comportamientos definidos, ayudando así a identificar su nivel de madurez y a hacerlos crecer y mejorar en su rol de guía.



Fomentamos campañas internas en las que nuestros colaboradores son los protagonistas

Suma-t al reconocimiento: Es un programa de reconocimiento cotidiano, que tiene como objetivo valorar las buenas actitudes y comportamientos positivos, así como contribuciones individuales y de equipos. El reconocimiento se realiza mediante un certificado físico, mediante el cual todos tienen la posibilidad de reconocer a sus colaboradores, jefe, pares, clientes, etc. Los colaboradores reconocidos pueden ingresar sus reconocimientos a la web especialmente creada en la Intranet.

3. Reconocimientos *bravo!*

A lo largo del año, respaldados en el programa *bravo!*, se realizaron 22 reconocimientos relacionados al éxito de algún proyecto estratégico y, también, a experiencias exitosas del personal como soporte al programa y sus cuatro ejes.



4. Capacitación

A través del centro de formación, se busca impulsar la transformación de la empresa mediante la capacitación de los trabajadores. De esta manera, se contribuye al desarrollo de las personas y se procura atraer, retener y fidelizar al talento.

Las actividades de capacitación que la compañía ofrece a sus colaboradores se enmarcan en el modelo de capacitación, los cuales se desarrollan en cinco frentes diferentes:

A. Capacitación funcional:

A través de la cual se busca alinear y maximizar la contribución individual y colectiva a los resultados de la compañía, a través de acciones formativas que den como resultado el ajuste de las competencias de las personas respecto a los requerimientos de los cargos, procesos, funciones y exigencias del negocio. Asimismo, la actualización permanente de los empleados

en conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos para enfrentar los acelerados cambios de la organización e industria.

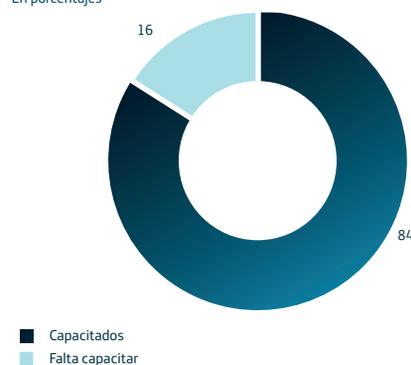
Estas necesidades de capacitación son identificadas a través de un proceso de levantamiento de información, realizado por el gerente del área cliente y el gestor de capacitación, con la participación del generalista de Recursos Humanos.

Durante 2010, esta capacitación se brindó a través de 3 modalidades:

- **Externa**, a cargo de escuelas de negocios y consultoras, con lo que se logró un 42% del total de horas de capacitación presencial.
- **Interna**, a través de instructores internos; en esta última modalidad destaca el curso de Project Management Institute (PMI) a cargo de PMP (Project 3. Management Professionals) certificados del segmento empresas, cuya duración fue de 55 horas, con una asistencia de más de 100 personas. Estos cursos contribuyeron en 48% al total de horas de capacitación presencial.

Cobertura

En porcentajes



- **Virtual**, a través de la plataforma *e-learning* corporativa A+. En el año 2010 se realizaron 6,196 horas de formación correspondientes a 265 cursos, dentro de los que se incluye la capacitación en los Principios de Actuación de la compañía, curso que forma parte de la inducción que reciben todos los nuevos colaboradores que ingresan a Telefónica. Los Principios de Actuación constituyen la guía de conducta que busca construir una cultura corporativa en las relaciones que sostiene Telefónica con sus grupos de interés y que ayuda a garantizar un comportamiento confiable frente a ellos.

B. Capacitación técnica:

Dirigida a trabajadores de las direcciones de Gestión de Red y Servicio Técnico al Cliente. Durante 2010, destacaron los programas:

- **Multiskill I**, cuya duración fue de 32 horas y que tuvo 660 participantes.
- **Mantenimiento avanzado para PC**, cuya duración fue de 76 horas y logró capacitar a 20 personas.

Modalidad	Horas Capacitadas	Participaciones
Capacidad externa	35,649	2,874
Capacidad interna	72,532	4,029
E-learning	6,196	2,213
Total	114,377	9,116

Fuente: propia empresa.

Reparación de laptops, con una duración fue de 24 horas y logró capacitar a 80 personas. Estos últimos cursos fueron para los técnicos del servicio *Dr. Speedy*.

C. Capacitación comercial:

Atendiéndose las necesidades formativas de las direcciones de residencial y negocios, se brindó el programa de Formación Comercial a cargo del Instituto Tecnológico de Monterrey. Su duración fue de 20 horas y se logró capacitar a 241 personas del segmento residencial, con una cobertura del 96.4%, y 131 personas del segmento negocios, con una cobertura del 90.3%. Se alcanzó una satisfacción de 80% en ambos colectivos.

D. Oferta formativa abierta:

Adicionalmente se brindó alternativas de educación profesional y autodesarrollo a los trabajadores mediante cursos del catálogo.

Por otro lado, se puso a disposición de los empleados convenios con diferentes instituciones educativas (escuelas de posgrado, institutos de idiomas, universidades, etc.), las cuales otorgan importantes descuentos y beneficios exclusivos.

E. Formación empresa:

Comprende aquellas acciones de capacitación corporativa implementadas de manera transversal en la organización y que tienen por objetivo abordar las necesidades estratégicas de la compañía o requerimientos del negocio, y que involucran en forma masiva

a un colectivo específico de la organización (como los programas de Universidad Corporativa). Durante 2010, asistieron 24 directivos y pre directivos de Telefónica del Perú a los diversos cursos programados en el campus de Barcelona.

Comunicación horizontal

Con más de cuatro mil empleados distribuidos en todo el país, Telefónica del Perú tiene el enorme reto de asegurar que sus mensajes internos sean fáciles de entender y que lleguen, sin distorsiones, a todos los trabajadores.

Para afrontar este reto, durante 2010, se continuó ejecutando un modelo de gestión de comunicación interna que busca estructurar y ordenar todos los aspectos relacionados con este proceso, tomándose en cuenta las variables involucradas, como, por ejemplo, los medios y espacios de comunicación, los canales internos y la segmentación de nuestros públicos objetivos, entre otros.

Los objetivos del modelo son:

- Ofrecer una comunicación horizontal y accesible a toda la empresa.
- Brindar medios más cercanos y amigables.
- Dar cobertura informativa a las acciones de cada dirección, a través de la red de interlocutores.
- Fomentar la participación de los miembros de nuestra organización como imagen o rostro de las campañas internas.

- Afianzar los ejes del nuevo programa de transformación cultural del grupo Telefónica, denominado *bravo!*, priorizando en nuestros mensajes los aspectos de innovación, meritocracia, calidad, capacitación, compromiso y satisfacción de nuestros clientes, entre otros.

En Telefónica del Perú, la comunicación interna es entendida no solo como una manera de dirigirse a los colaboradores, sino también, como la gestión de mecanismos de escucha que permiten conocer sus expectativas, necesidades, sugerencias e ideas para la mejora de los procesos y el incremento de su satisfacción. Algunos de los mecanismos ejecutados durante 2010 fueron:

- Reuniones de líderes
- Reuniones en las direcciones
- Comités de dirección descentralizados y visitas de los directivos a las zonales
- Desayunos con los líderes
- Comités de trabajo con los sindicatos

Para reforzar el modelo de comunicación interna se utiliza *Enlínea*, marca de comunicación interna que identifica a la red de carteleras (murales informativos) que se ubican en las zonas de alto tránsito de los locales de Lima y zonales, y que en total suman más de 120.

Enlínea también ha identificado al boletín mensual, distribuido en todo el país con un tiraje de 5,000 ejemplares, y que ha consignado en sus páginas aquellos temas de trascendencia e interés para los empleados.



Los líderes gestionan directamente los descansos con nuestros colaboradores

Finalmente, *Enlínea* también ha caracterizado a otra herramienta de contacto directo con los colaboradores: *enlinea@tp.com.pe*, el buzón electrónico desde el que se envían los mensajes masivos cotidianos y de urgente divulgación a todos los integrantes de Telefónica del Perú. Complementan los *mailings* masivos, los que se administran a través de los buzones genéricos del presidente del directorio, del gerente general y del director de Recursos Humanos.

Otro medio que complementa este sistema de comunicación interna es la revista corporativa *Somos Telefónica*, de periodicidad bimestral, en la que se destaca de manera amplia el protagonismo de los colaboradores en su quehacer diario. Por otro lado, también se utilizan los espacios de los ascensores de los distintos locales de la empresa para reforzar la divulgación de las campañas internas, el lanzamiento de productos y servicios, emprendidos por la compañía.

Todas las acciones de comunicación son replicadas, incluso de manera más amplia, en la Intranet corporativa, primer punto de contacto entre los trabajadores y la compañía, ya que todas las computadoras de la compañía la tienen configurada como página de inicio.

Gestión de la jornada laboral y las vacaciones

Durante 2010, se reforzó la campaña de respeto de la jornada laboral con la finalidad de que los trabajadores logren un mejor equilibrio entre el trabajo y su vida familiar. En este sentido, para mejorar el entendimiento de la situación actual, se definieron nuevos indicadores de gestión, los cuales fueron presentados en reuniones periódicas a los líderes. Estas acciones contribuyen a que los directores se involucren, planteándose asimismo alternativas de solución en conjunto.

Respecto de las vacaciones, se elaboró un documento de compromiso para que los directivos definan sus vacaciones y las disfruten en la oportunidad programada. Por otro lado, en ese año, se logró que todos los trabajadores de Telefónica del Perú gestionen directamente sus vacaciones y que los líderes tengan el control directo de las programaciones.

Relaciones laborales

En 2010, se llevaron a cabo negociaciones colectivas con dos organizaciones sindicales: el Sindicato de Empleados y la Federación de Trabajadores, esta última que agrupa a diferentes sindicatos de Lima y provincias.

Con el Sindicato de Empleados, en mayo, se arribó a un acuerdo y se suscribió el Convenio Colectivo 2010-2012. En lo referido a la Federación, diferencias en su interior generaron una división y el Sindicato de Lima, que tiene la mayor cantidad de afiliados, llegó a un acuerdo directo con la empresa, que permitió suscribir en octubre, del Convenio Colectivo 2008-2011; similar actitud tomó el Sindicato de Pacasmayo, que en diciembre suscribió un convenio colectivo con la empresa.

Estos acuerdos han permitido definir los beneficios laborales del 85% del personal hasta el año 2011, quedando pendiente solo un 15% que espera definir sus beneficios a través de la vía judicial.

De otro lado, continuaron los trabajos en las diferentes comisiones bipartitas y las agendas laborales, en las que participa la empresa y los sindicatos, y que permiten atender temas de interés mutuo como el seguro médico, las capacitaciones, entre otros.

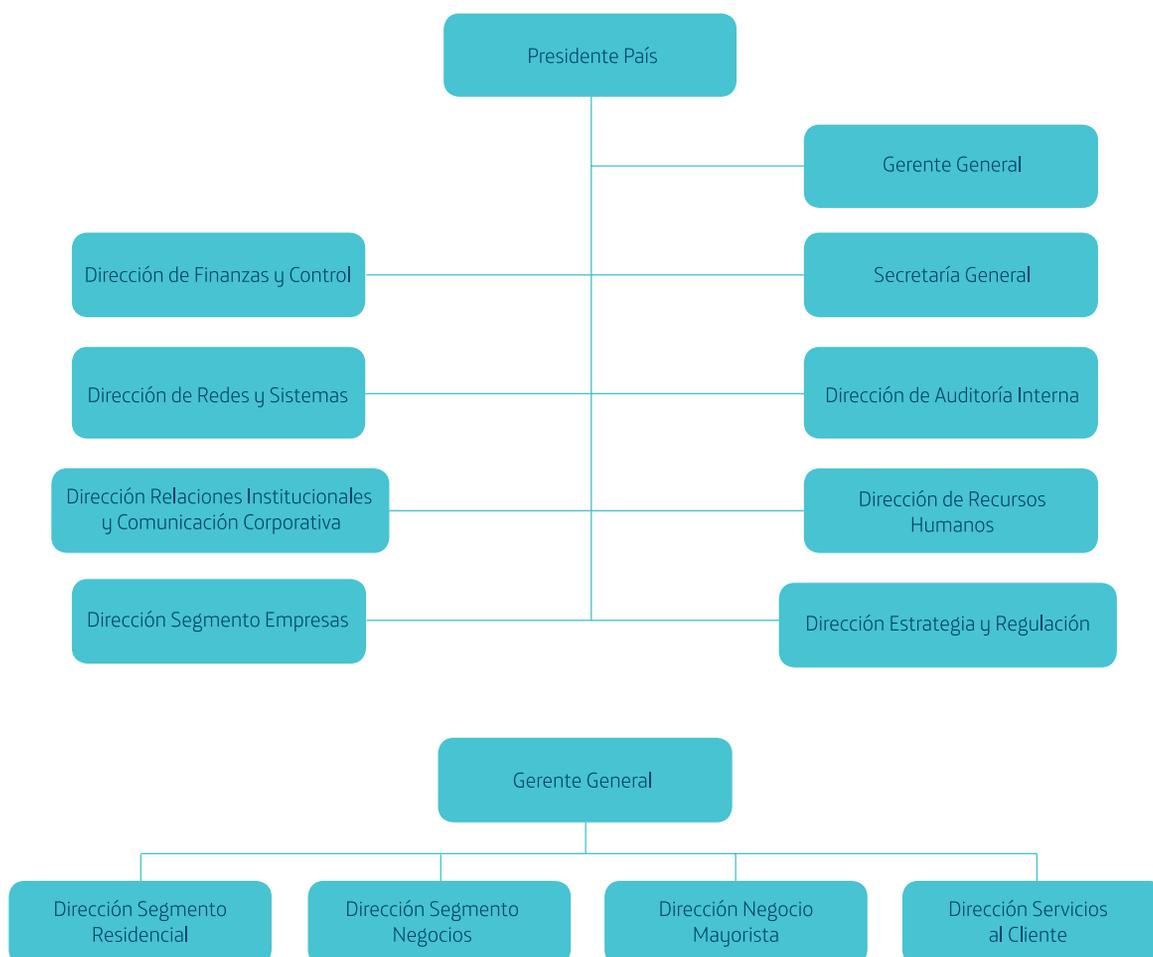
Número de trabajadores directos de Telefónica del Perú

El siguiente cuadro muestra la evolución que ha experimentado la plantilla de Telefónica del Perú en el periodo 2008–2010:

Número de empleados	2010	2009	2008
Permanente	4,209	4,232	4,073
Funcionarios	564	535	412
Empleados	3,645	3,697	3,661
Programas temporales	165	203	178
Total	4,374	4,435	4,251

Fuente: propia empresa.

Estructura orgánica



Principales funcionarios al 31 de diciembre de 2010

Ejecutivos	Cargo
José Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente ejecutivo
Álvaro Badiola Guerra	Gerente general
Vicente Arnaiz Muñoz	Director de Segmento Negocios
Juan Díaz Carmona	Director de Auditoría Interna
Pedro Cortez Rojas	Director de Finanzas y Control
Andrés Simons Chirinos	Director de Finanzas
Dennis Fernández Armas	Director de Servicios al Cliente
José Miguel Gamero Savastano	Director de Segmento Residencial
José Juan Haro Seijas	Director de Estrategia y Regulación
Ludwig Meier Cornejo	Director de Relaciones Institucionales y Comunicación Corporativa
Julia María Morales Valentín	Secretaria general
Séneca de la Puente Estremadoyro	Director de Redes y Sistemas
José Manuel Revilla Figueroa	Director de Segmento Empresas
Luis Bernardo Silva Bejarano	Director de Recursos Humanos

El Grupo cuenta con la capacidad de sus colaboradores para lograr sus metas

Reseña curricular de los principales ejecutivos al 31 de diciembre de 2009

A continuación se incluye el currículo de los principales ejecutivos de la empresa, con excepción del señor José Javier Manzanares Gutiérrez, quien está considerado en la sección correspondiente a los directores.

Álvaro Badiola Guerra es gerente general desde el 30 de julio de 2009 y miembro del Directorio (director alterno) desde el 21 de octubre de 2009. Previamente, se desempeñó como gerente central de Control desde el 18 de agosto de 2004, hasta el 20 de junio de 2006, fecha en la que fue promovido por el Grupo a Telefónica Internacional S.A. El señor Badiola ha ocupado diversos puestos de responsabilidad en el Grupo, el último de ellos como director de Control y Recursos de Telesp, en Brasil. Asimismo, ha sido director general de Finanzas y Control de Gestión de Telefónica Datacorp S.A. (Madrid) y director de Telefónica Empresas Perú S.A.A. Se ha desempeñado como subdirector general de Gestión Financiera y miembro del Comité de Dirección del Banco de Crédito Local (Madrid), y ocupado diversos puestos en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, tanto en Madrid como en Nueva York. El señor Badiola es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas – ICADE y tiene máster en Administración de Negocios por la Universidad de Chicago.

Vicente Arnaiz Muñoz es director del Segmento Negocios desde el 16 de junio de 2004. Se incorporó al Grupo Telefónica en 2000. El señor Arnaiz tiene 20 años de experiencia en negocios, desarrollados en empresas financieras líderes, como el grupo Crédito, Orión (grupo Carsa) y Banco Santander Perú. En los últimos años se desempeñó como gerente comercial. El señor Arnaiz estudió Derecho y Ciencias Políticas en la Universidad Particular San Martín de Porres. Asimismo, es miembro de la segunda promoción del programa de Dirección de la UPC. En 2004 y 2007, participó en el Insead Senior Leadership Programme, desarrollado en Buitrago, España, y en el programa de Liderazgo desarrollado por el Center for Creative Leadership en Barcelona, España.

Juan Díaz Carmona es director de Auditoría Interna desde el 5 de febrero de 2010. Se incorporó a Telefónica de España el año

1989, en Palma de Mallorca (España), donde desempeñó funciones en el área de Control Interno. En 1989, se desplazó a Madrid, donde continuó en Telefónica de España ocupando varios cargos en las áreas Comercial (ingresos y presupuestos) y Operaciones (jefe de la cuenta de resultados). También trabajó en proyectos de consultoría, en equipos mixtos de trabajo compuestos por personal de McKinsey y Telefónica, como responsable del equipo dispuesto por la operadora para aportar soluciones para la mejoría en la productividad de ésta. En el año 2001, pasó a la Corporación (Telefónica S.A.), como jefe de proyecto en la Unidad de Inspección Corporativa, y en 2003, fue designado subdirector de Inspección e Intervención, con responsabilidad sobre la operación del Grupo Telefónica en Norteamérica, Centroamérica y el Caribe, con residencia en México DF, donde, desde diciembre de 2005 y para el mismo ámbito geográfico, ocupó la Dirección de Auditoría e Intervención Corporativas, adscrita a Telefónica México. Cuenta con experiencia como docente y directivo, en el campo de la enseñanza universitaria. El señor Díaz Carmona es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid, con especialidad en Economía Monetaria y Sector Público.

Dennis Fernández Armas es director de Servicios al Cliente desde julio de 2005. Con anterioridad a ello, fue Gerente de Recursos Humanos de Telefónica del Perú S.A.A., así como subgerente de Recursos Humanos del Banco de Crédito del Perú y jefe de Recursos Humanos de AFP Unión, ambas empresas del Grupo Credicorp. El señor Fernández fue presidente de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu) y ha sido su director desde 2002; también ha sido en dos oportunidades miembro de la Comisión Consultiva del Ministerio de Trabajo y es, además, profesor extraordinario del MBA del PAD de la Universidad de Piura. El señor Fernández se graduó como abogado en la Universidad Federico Villarreal, tiene estudios de posgrado en Administración en ESAN; ha seguido cursos de especialización ejecutiva en el IESE, Insead y Columbia y es máster en Dirección de Negocios por la Escuela de Dirección del PAD, de la Universidad de Piura.

José Miguel Gamero Savastano es director del Segmento Residencial desde el 1 de octubre de 2009. El señor Gamero se desempeñaba como director de Marketing en Telefónica Móviles S.A., siendo responsable

de la estrategia comercial, ingresos, imagen y posicionamiento de la marca Movistar y del lanzamiento de nuevos productos. Se incorporó al Grupo Telefónica, en 2004, en la Subgerencia de Inversiones de Telefónica del Perú S.A.A. para asumir luego la Gerencia de Telefónica Local en el Segmento Residencial y, en abril de 2007, pasó a Telefónica Móviles S.A. como director de Ventas. El señor Gamero es economista de profesión de la Universidad del Pacífico y tiene un MBA por la Universidad de Carolina del Norte en Chapel Hill (EE.UU.).

Ludwig Meier Cornejo es director de Relaciones Institucionales y Comunicación Corporativa desde el 20 de julio de 2009, fecha en que se incorporó la Dirección de Comunicación Corporativa a la Dirección de Relaciones Institucionales, esta última que lideraba desde el 23 de agosto de 2001. Anteriormente, ocupó otros cargos directivos en la empresa. Ha sido ministro de Estado en la cartera de Pesquería del Gobierno de Transición, así como ministro de dicha cartera desde julio de 1997 hasta diciembre de 1998. Ha desempeñado posiciones ejecutivas en diversas organizaciones empresariales y en organismos gubernamentales. El señor Meier ha estudiado Derecho en la Pontificia Universidad Católica del Perú y Administración de Empresas en la Universidad de Lima.

Julia María Morales Valentín es secretaria general y secretaria del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 18 de septiembre de 2002. Ha sido asesora legal adjunta de Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S.A.A. desde enero de 1988. Es abogada de la Pontificia Universidad Católica del Perú y ha realizado estudios de posgrado en Derecho Civil y Mercantil en el Instituto de Estudios de Iberoamérica y Portugal - Universidad de Salamanca, España. Ha realizado estudios de maestría en Derecho Empresarial de la Universidad de Lima y participado en el Insead Senior Leadership Programme desarrollado en 2003, en el Insead Telecommunications Strategy & Marketing llevado a cabo en 2005, en el seminario "Liderando el Crecimiento Estratégico y el Cambio", organizado por Columbia Business School en Buitrago, Madrid, en 2006; y en el Programa de Desarrollo de Liderazgo impartido por el Center for Creative Leadership, en Barcelona, España, en 2007. Cuenta con Diploma de Alta Especialización en Arbitraje Internacional dictado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en septiembre de 2008. Es miembro del

Grupo de los 100 Juristas del Centro de Innovación, Desarrollo e Investigación Jurídica para Latinoamérica Garrigues - Tecnológico de Monterrey. Participó en el Programa de Negociación y Gestión de Conflictos impartido por Business Intelligence Management y en el Strategic Cultural Change, ambos organizados por la Universidad Corporativa en 2008 y 2009, respectivamente. Es profesora del curso de Ética y Responsabilidad Profesional en la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Asistió al Programa Beyond Leadership, impartido por la Universidad de Piura de 2009 a 2010.

Séneca de la Puente Estremadoyro es director de Redes y Sistemas con responsabilidad en planificación, ingeniería y operaciones desde el 30 de abril de 2009. El señor De la Puente se incorporó al Grupo Telefónica en abril de 1998. En forma previa a su designación se desempeñó como director de Operación de Redes y Sistemas de Telefónica del Perú; vicepresidente de Servicios Comerciales y Administrativos en Telefónica Argentina S.A. (TASA), gerente general de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú S.A.C., gerente central de Recursos y Servicios al Cliente de Telefónica del Perú, director de Servicios al Cliente de Telefónica Móviles S.A.C; y subgerente de Facturación y Cobranzas de Telefónica Móviles S.A.C; entre otros. El señor De la Puente estudió Administración de Empresas en la Universidad de Lima y ha seguido varios cursos de especialización en Perú, España y Suecia.

José Manuel Revilla Figueroa es director de Segmento Empresas desde el 2 de octubre de 2006. Es responsable de liderar la comercialización y atención de todos los productos y servicios de la compañía dirigidos al segmento de grandes empresas en el Perú y Ecuador. Anteriormente, el señor José Revilla desarrolló una carrera de 25 años en IBM y Lenovo en el Perú, Colombia, México y EE.UU. acumulando una gran experiencia en las áreas de Ventas, Marketing, Planeamiento de Negocios, Canales de Distribución, Finanzas y Control de Gestión. En forma previa a su incorporación al Grupo Telefónica, se desempeñaba como gerente general de Lenovo Spanish South America (incluye Argentina, Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela). Es Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y ha seguido diversos cursos de especialización en el IBM - Business Management Institute.

Luis Bernardo Silva Bejarano es director de Recursos Humanos desde el 23 de noviembre de 2006. Desde septiembre de 2000 a dicha fecha se desempeñaba como vicepresidente de Desarrollo Humano y Organizacional en Telefónica Móviles Ecuador. Entre 1998 y el año 2000, fue gerente de Recursos Humanos de Shell Colombia S.A. y Shell Exploradora y Productora de Colombia. Anteriormente, se desempeñó en varias posiciones ejecutivas en las áreas de Recursos Humanos en Mobil de Colombia S.A. y el Banco Ganadero-BBVA. El señor Luis Bernardo Silva es economista de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá, Colombia) y cuenta con una especialización en Finanzas Privadas de la Universidad del Rosario (Bogotá, Colombia), una maestría en Recursos Humanos MSc. del London School of Economics (Londres, Inglaterra); y una maestría ejecutiva en Administración de Empresas EMBA de la Université du Québec à Montréal (Montréal, Canadá). Ha sido catedrático universitario en temas de Recursos Humanos y habilidades gerenciales en importantes universidades de Bogotá, Colombia, y Quito, en Ecuador.

José Juan Haro Seijas es director de Estrategia y Regulación desde el 22 de abril de 2009. Desde marzo de 2006 a abril de 2009 se desempeñó como director del Negocio Mayorista, teniendo a su cargo el diseño de la estrategia comercial y regulatoria de la interconexión del Grupo Telefónica, así como de las ventas de servicios mayoristas a operadores de telecomunicaciones. Ingresó al Grupo Telefónica en 2003 con el cargo de gerente de Telecomunicaciones y Competencia de la Secretaría General de Telefónica del Perú. Ha sido profesor de Derecho (pregrado y maestrías) en la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la Universidad de Lima, la Academia de la Magistratura del Perú y la Escuela Superior de Administración de Negocios para Graduados. El señor Haro es abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú y tiene una maestría en Derecho (LL.M) en la Universidad de Chicago.

Pedro Cortez Rojas es director de Finanzas y Control desde el 11 de marzo de 2010. Desde el año 2007 hasta marzo de 2010 se desempeñó como vicepresidente de Control de Gestión y Finanzas y como miembro del Comité de Dirección de Telefónica Móviles Venezuela - Telcel. Entre 2005 y febrero de 2007 fue director de Finanzas y Administración y miembro del Comité de Dirección Telefónica

Móviles del Perú S.A., y de 2003 a 2005, director de Control de Telefónica del Perú S.A.A. El señor Cortez ingresó al Grupo Telefónica en 1997 y desempeñó diversos cargos de responsabilidad en la Dirección de Control de Gestión. Es economista de la Universidad de Lima y tiene una Maestría en Administración de Negocios de la Universidad del Pacífico y un posgrado en Finanzas en la Escuela de Administración de Negocios para Graduados.

Andrés Simons Chirinos es director de Finanzas desde el 24 de julio de 2008. Entre agosto de 2001 y dicha fecha se desempeñó como director de Mercado de Capitales. En septiembre de 1999, ingresó al Grupo Telefónica como subgerente de Estudios Económicos y Financieros. Anteriormente, ejerció los cargos de gerente general y de inversiones de Interfondos S.A.F.M. y de analista de estudios económicos de Macroconsult S.A. Es economista de la Universidad del Pacífico y M.B.A. de Mc Combs School of Business de la Universidad de Texas, en Austin. Actualmente, es director de Procapitales y profesor de finanzas corporativas en la Escuela de Postgrado de la Universidad del Pacífico y anteriormente lo fue de microeconomía en la misma universidad. Fue, asimismo, gerente general de la Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos.

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

En la actualidad, el principal funcionario contable de la empresa es el director de Finanzas y Control de Gestión, señor Pedro Cortez Rojas, quien fue designado como tal el 3 de marzo de 2010. Previamente, el señor Andrés Simons Chirinos, actual director de Finanzas, designado como tal el 24 de julio de 2008, tuvo dicha responsabilidad.

En ejercicio de las facultades delegadas por la junta obligatoria anual de accionistas y, con la previa conformidad del Comité de Auditoría, el Directorio designó como auditor externo para el ejercicio 2010 a Ernst & Young SRL, firma que también auditó las cuentas de los ejercicios 2005 a 2009. Deloitte & Touche SRL auditó las cuentas de los ejercicios 2004 y 2003.

El cambio de auditor externo en el ejercicio 2005 obedeció al proceso de selección que en el ámbito global condujo el Grupo Telefónica en España. Cabe señalar que ni Ernst & Young SRL ni Deloitte & Touche SRL han emitido opinión o salvedad negativa alguna respecto a los estados financieros de la Sociedad o de las empresas sobre las que esta ejerce control.

Renuncias e incorporaciones de los principales ejecutivos

Renuncias

Juan Parra Hidalgo renunció al cargo de director de Control de Gestión luego de ser promovido por el Grupo a una posición fuera del país.

Nombramientos

Pedro Salvador Cortez Rojas, director de Finanzas y Control.

Modificaciones a la estructura orgánica

El 11 de marzo de 2010 el Directorio modificó la estructura orgánica a fin de integrar las áreas de Finanzas y Control de Gestión bajo un único responsable, el señor Pedro Cortez Rojas, quien fue designado director de Finanzas y Control.



Análisis y comentarios de los resultados 2010

2010 fue un año marcado por el crecimiento de la competencia en telefonía fija, móvil, TV Paga e Internet.

Los negocios de Internet y de datos aportaron al crecimiento anual

Aspectos por destacar

Durante 2010, Telefónica del Perú afrontó una situación de competencia mayor a la de años anteriores, así como impactos regulatorios que afectaron los productos tradicionales (local y larga distancia) y cambios en el modelo comercial de algunos productos. Ello, en consecuencia, determinó que el crecimiento se sustente en productos no tradicionales (Internet, datos y televisión por suscripción).

En este contexto, cabe resaltar el resultado del negocio de telefonía pública y rural, que registró un crecimiento interanual mayor al 5.7%, en un entorno donde prolifera la sustitución por otras tecnologías como la telefonía móvil.

Asimismo, los negocios de Internet y de datos y tecnología de la información, contribuyeron a los resultados de la empresa con crecimientos interanuales de ingresos del orden de 7.6% y de 15.7%, respectivamente.

Ingresos de operación

Durante 2010, los ingresos de algunos negocios se vieron afectados por el entorno más competitivo, menores tráficos, impactos regulatorios y cambios en los modelos comerciales.

Los ingresos operativos de Telefónica del Perú cayeron en 2.9% de S/. 3,922 millones en el 2009 a S/. 3,809 millones en 2010, explicados principalmente por los menores ingresos en

telefonía local, larga distancia, servicios de interconexión y circuitos, y otros.

Cabe señalar que en los estados financieros anuales los resultados netos de las filiales de Telefónica del Perú, entre ellas Telefónica Móviles y Telefónica Multimedia, son registrados como ingresos no operativos.

Telefonía local

En 2010, los ingresos de esta línea de negocio se vieron afectados por migraciones a tarifas semiplanas, principalmente, así como por menores ingresos en renta (-3.9%), como consecuencia de la menor planta, menor tráfico de interconexión con otros operadores fijo y móvil (-6.6%) y menores ingresos en tarjetas (-55.8%). Adicionalmente, entró en vigencia el área virtual móvil.

Al 31 de diciembre de 2010, la planta en servicio disminuyó interanualmente en 2.5%, al pasar de 2,201,431 accesos al cierre de 2009 a 2,147,450 accesos. El crecimiento interanual de altas ascendió a 65 mil, principalmente en líneas abiertas y prepago.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, los ingresos de telefonía local mostraron una caída de 8.2%, de S/. 1,298 millones en 2009 a S/. 1,191 millones en 2010.

Larga distancia

Los ingresos de larga distancia disminuyeron 20%, al pasar de S/. 282 millones en 2009 a S/. 225 millones en 2010. Se registraron menores ingresos en larga distancia nacional (LDN) y en larga distancia internacional (LDI), de 21.0% y 19.5%, respectivamente, por efecto del área virtual móvil, la sustitución móvil y otras tecnologías. Las estrategias comerciales enfocadas en la fidelización de clientes y en la *paquetización* de minutos han permitido disminuir los impactos anteriormente mencionados, lográndose atenuar esta caída.

Cabe señalar que la participación en el mercado de tarjetas se mantuvo en 94.0%, a pesar del entorno competitivo que afronta la empresa.





Telefonía pública y rural

Los ingresos de telefonía pública y rural aumentaron 5.7% de S/. 438 millones en 2009 a S/. 462 millones en 2010, debido, principalmente, a la estrategia de rentabilizar los teléfonos de uso público urbano y de mantener el tráfico urbano a través de la reducción de tarifas fijo-móvil y a la campaña de tarifa plana a destinos fijos.

Con respecto a la telefonía rural, en 2010 se registraron ingresos por S/. 35 millones frente a S/. 42 millones en 2009; esto debido a la mayor penetración de los móviles en zonas rurales y tarifas más competitivas, y a pesar de contar con S/. 5 millones adicionales en 2010 por los ingresos de BAS.

En telefonía pública exclusivamente, el crecimiento interanual de los ingresos fue de 8.1%, alcanzando S/. 427 millones en 2010.

Datos y tecnología de la información

Los ingresos por estos servicios alcanzaron S/. 453 millones en 2010, lo cual representa un incremento de 15.7% respecto de 2009. Ello por la realización de proyectos (p.e. elecciones municipales y regionales) en las líneas de red privada de voz (RPV), servicios internacionales y servicios satelitales nacionales.

Internet

Los ingresos por Internet se incrementaron en 7.6%, al pasar de S/. 849 millones en

2009 a S/. 914 millones en 2010. Este aumento se explica por el incremento de la planta en servicio de banda ancha, que al cierre de 2010, ascendió a 843 mil accesos, lo que representó un crecimiento de 10% respecto de 2009, derivado del otorgamiento de mayores beneficios al cliente (campañas comerciales de descuentos tanto en la renta mensual como en la venta del equipo y en la cuota de conexión) y de la migración de la planta hacia mayores velocidades, así como de una estrategia de paquetes multiproducto con Internet.

Servicio de interconexión y circuitos

Los ingresos por servicios de interconexión y circuitos disminuyeron en 5.0%, al pasar de S/. 375 millones en 2009 a S/. 357 millones en 2010; debido, principalmente, a la caída del cargo de terminación a partir de septiembre de 2009, así como por un menor tráfico cursado.

Televisión por suscripción

Los ingresos de televisión por suscripción crecieron 19.2%, al pasar de S/. 172 millones en 2009 a S/. 205 millones en 2010. Este aumento se debe al continuo impulso de las ofertas *paquetizadas*, como parte de la estrategia de fidelización. En ese sentido, se llegó a tener 209 mil clientes *paquetizados* al cierre del año. Cabe mencionar que los gastos asociados a los ingresos de este negocio están relacionados con el servicio mayorista que Telefónica Multimedia presta a Telefónica del Perú, los

cuales se registran como parte de los gastos generales y administrativos.

Otros ingresos

En este rubro, se registró una disminución de S/. 116 millones en 2009 a S/. 3 millones en 2010, explicados principalmente por el cambio de modelos comerciales sobre la venta de laptops y de PDTI, la no repetición de ingresos de una sola vez registrados en 2009 y de ajustes de las cuentas por cobrar.

Gastos de operación

En 2010, los gastos de operación ascendieron a S/. 3,328 millones, lo que significó un descenso de 3.4% (S/. 116 millones) que se centra en depreciación y amortización (18.1%) producto de la venta de torres, locales y Telemergencia; y que se atenúa en parte por el aumento de gastos generales y administrativos (2%) y personal (7.8%).

Personal

Los gastos de personal alcanzaron S/. 439 millones en 2010, lo que representa un incremento de S/. 32 millones (7.8%) respecto del año anterior, producto del crecimiento de remuneraciones que se contrarresta en parte con el descenso de la participación de trabajadores. El incremento de los gastos de personal se explica por el extorno de provisiones en el año 2009, por los beneficios otorgados a los colaboradores debido al cierre del Convenio Colectivo y por los incrementos salariales en los diferentes niveles jerárquicos de la organización.

Cabe mencionar que la aplicación de la NIC 19 en 2010 implicó un cambio en el registro de la participación de trabajadores en los gastos de personal. Según la norma, no se debe provisionar la participación de trabajadores diferida sino la corriente y, a partir de 2010, las participaciones se presentan en el rubro de gastos de personal.

Generales y administrativos

Estos gastos ascendieron a S/. 1,943 millones en 2010, 1.0% por debajo de los S/. 1,906 millones registrados el año anterior. Este incremento se vio explicado principalmente por los mayores gastos registrados en la

En 2010 se logró mantener la máxima calificación de riesgo crediticio en el mercado local

provisión de cobranza dudosa (S/. 96 millones) que fueron atenuados por menores gastos en interconexión (S/. 66 millones) y mantenimiento y reparación (S/. 41 millones).

Resultado operativo

El resultado operativo aumentó de S/. 523 millones en 2009 a S/. 655 millones en 2010, fundamentalmente por mayores ingresos registrados en Internet, datos y tecnologías de información y televisión por suscripción, así como por menores gastos de depreciación y amortización. Cabe destacar también el efecto positivo de la venta de negocios y activos no estratégicos o que no forman parte de la base o core, tales como las acciones de Telefónica Servicios Digitales y de Telemergencia, inmuebles y torres para la instalación de antenas.

Resultado no operativo

El resultado no operativo muestra un descenso de S/. 16 millones, al pasar de S/. 426 millones en 2009 a S/. 410 millones en 2010, debido a mayores gastos financieros y a la diferencia en cambio.

Resultado neto

En 2010, se obtuvo una ganancia neta de S/. 857 millones, superior a lo obtenido en 2009 (S/. 812 millones), la cual fue producto principalmente del mayor resultado operativo.

Balance general individual

Al cierre de 2010, el activo corriente registró S/. 1,450 millones, lo que representó un incremento de 4% con respecto de 2009. Por su parte, el pasivo corriente cerró en S/. 2,370 millones, es decir S/. 372 millones por encima del nivel de 2009; debido, principalmente, al incremento de las cuentas por pagar. Así, el ratio entre activo corriente y pasivo corriente alcanzó un nivel de 0.61, por debajo del 0.70 observado al cierre de 2009.

El activo fijo neto al cierre de 2010 fue de S/. 3,212 millones, es decir, S/. 178 millones menos que en 2009. En cuanto a la deuda financiera, esta disminuyó 9.1% con respecto al cierre de 2009, alcanzando los S/. 3,171 millones en diciembre de 2010. Por su parte, el pasivo total ascendió a S/. 5,189 millones. De otro lado, el patrimonio mantuvo un nivel estable con relación a diciembre 2009, cerrando el año en S/. 3,557 millones.



Generación de caja

El flujo de caja proveniente de las actividades de operación (definido como el total de cobros menos los pagos a proveedores, tributos, intereses, remuneraciones y otros pagos relativos a la actividad) ascendió a S/. 771 millones en 2010 (menores en S/. 159 millones respecto de 2009), fundamentalmente por el mayor pago de tributos.

En cuanto al flujo recibido por las actividades de inversión, este fue de S/. 492 millones, superior en S/. 282 millones al del cierre de 2009. La variación se explica, principalmente, por los mayores ingresos de la venta activos como inmuebles y torres. Los ingresos por este concepto ascendieron a S/. 300 millones en 2010.

Con respecto a las actividades de financiamiento, en el año 2010, se registró una salida de flujos netos de S/. 1,112 millones, monto mayor en S/. 64 millones a la salida correspondiente a 2009.

En consecuencia, durante 2010 hubo un incremento de caja de S/. 151 millones, que determinó un saldo al cierre del ejercicio de S/. 327 millones.

La empresa tiene como política de liquidez el mantener una disponibilidad de fondos (caja, líneas comprometidas y flujo de caja libre) que supere los compromisos financieros de la compañía en un horizonte de 12 meses, tal como lo viene ejecutando a la fecha. Con respecto al plazo y a la moneda

de colocación de sus excedentes, Telefónica del Perú los establece en función de sus necesidades de pago y de las condiciones prevalecientes del mercado.

Emisiones de deuda

Durante 2010, la empresa mantuvo su activa participación en el mercado primario de valores al colocar 5 emisiones entre bonos y papeles comerciales por un importe equivalente a S/. 177 millones, monto que representó cerca de 5% respecto del total de obligaciones colocadas en el mercado.

Así, al cierre de 2010 la compañía registró el equivalente a S/. 2,174 millones de obligaciones en circulación en valor nominal, de los cuales S/. 754 millones (35%) corresponden a la emisión internacional realizada en 2005.

La clasificación de riesgo asignada por las empresas clasificadoras de riesgo locales a los valores emitidos en el mercado local, corresponde a la de mayor capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros, reflejándose así el más bajo riesgo crediticio por parte del emisor.

Del lado internacional, la agencia de calificación Internacional Fitch Ratings asigna una calificación de BBB+ a la emisión internacional de la compañía. Cabe indicar que la emisión internacional listada en la Bolsa de Valores de Londres no tuvo cotización durante 2010.

Principales activos

Al 31 de diciembre de 2010, Telefónica del Perú presentó activos totales por S/. 8,733 millones, inferiores en 2.5% a los de 2009. El activo corriente en 2010 creció 4% por encima de 2009, a S/. 1,450 millones.

El activo no corriente se redujo en 3.7% respecto de 2009, es decir en S/. 280 millones, como resultado de la reducción de S/. 284 millones en inmuebles, planta y equipo a raíz de la venta de algunos activos y del efecto de la depreciación. Los principales componentes del activo total fueron los siguientes: activo fijo neto (36.8%), activo intangible (31.1%), inversiones de largo plazo (14.1%) y cuentas por cobrar comerciales (10.2%).

Operaciones con derivados

La compañía participa en contratos *forward* de tipo de cambio y swaps de moneda extranjera para mitigar su exposición al riesgo de cambio y de tasa de interés. Al 31 de diciembre de 2010 y 31 de diciembre de 2009, la posición en operaciones con instrumentos derivados de *forwards* y *swaps* de moneda extranjera para fines de cobertura, ascendió a un total nominal de aproximadamente US\$ 122 millones y US\$ 86 millones, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2010, el valor estimado de mercado para estas operaciones de derivados corresponde a pérdidas no realizadas por aproximadamente S/. 30 millones.

Bonos Emitidos en 2010

Programa	Emisión	Instrumento	Serie	Monto	Emisión	Vencimiento	Plazo (años)	Tasa Nominal
Quinto	25°	Bonos	A	S/. 20,000,000	Abril	Abr-12	2	4.3125%
Quinto	25°	Bonos	B	S/. 12,225,000	Abril	Abr-12	2	4.3125%
Quinto	31°	Bonos	A	S/. 23,325,000	Junio	Jun-16	6	7.5000%
Quinto	33°	Bonos	A	S/. 60,000,000	Agosto	Ago-17	7	6.8125%

Fuente: Propia empresa.

La empresa
tiene como
política
mantener
los más altos
estándares
de liquidez y
solvencia

Bonos en circulación

Emisiones	Monto emitido y en circulación	Cupón
Emisión internacional	S/. 754,050,000	Semestral
Cuarto programa		
Cuarta emisión	S/. 80,000,000	Semestral
Novena emisión	S/. 146,425,000	Semestral
Décima emisión	S/. 81,685,000	Semestral
Decimosegunda emisión	S/. 60,000,000	Semestral
Decimocuarta emisión	S/. 79,040,000	Semestral
Decimosexta emisión	S/. 130,665,000	Semestral
Decimonovena emisión	S/. 129,000,000	Semestral
Trigésimo sexta emisión	S/. 200,000,000	Semestral
Trigésimo séptima emisión	S/. 48,000,000	Semestral
Cuadragésima emisión	S/. 45,700,000	Semestral
Cuadragésimo primera emisión	S/. 16,675,000	Semestral
Cuadragésimo segunda emisión	S/. 59,800,000	Semestral
Cuadragésimo quinta emisión	US\$ 22,000,000	Semestral
Quinto programa		
Primera emisión	S/. 55,000,000	Semestral
Tercera emisión	S/. 30,000,000	Semestral
Quinta emisión	S/. 21,000,000	Semestral
Vigésimo segunda emisión	S/. 60,000,000	Semestral
Vigésimo quinta emisión	S/. 32,225,000	Semestral
Trigésimo primera emisión	S/. 23,325,000	Semestral
Trigésimo tercera emisión	S/. 60,000,000	Semestral

* Para mayor información revisar la nota N°16 de los estados financieros auditados.

Cotización de títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima
De enero a diciembre 2010

Descripción		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
ATEL5BC33A	Quinto programa de bonos corporativos Trigésimo tercera emisión Serie A	Apertura	-	-	-	-	-	-	-	100.39	-	-	-
		Cierre	-	-	-	-	-	-	-	100.39	-	-	-
		Máxima	-	-	-	-	-	-	-	100.39	-	-	-
		Mínima	-	-	-	-	-	-	-	100.39	-	-	-
		Promedio	-	-	-	-	-	-	-	100.39	-	-	-
ATELE5BC5A	Quinto programa de bonos corporativos Quinta emisión Serie A	Apertura	-	-	-	-	-	-	100.47	-	-	-	-
		Cierre	-	-	-	-	-	-	100.47	-	-	-	-
		Máxima	-	-	-	-	-	-	100.47	-	-	-	-
		Mínima	-	-	-	-	-	-	100.47	-	-	-	-
		Promedio	-	-	-	-	-	-	100.47	-	-	-	-
TELE4BC14B	Cuarto programa de bonos corporativos Décimo cuarta emisión Serie B	Apertura	-	-	-	-	-	-	101.07	-	-	-	-
		Cierre	-	-	-	-	-	-	101.07	-	-	-	-
		Máxima	-	-	-	-	-	-	101.07	-	-	-	-
		Mínima	-	-	-	-	-	-	101.07	-	-	-	-
		Promedio	-	-	-	-	-	-	101.07	-	-	-	-
TELE4BC16A	Cuarto Programa de bonos corporativos Décimo sexta emisión Serie A	Apertura	-	102.91	103.40	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	-	102.91	103.40	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	102.91	103.40	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	102.91	103.40	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	102.91	103.40	-	-	-	-	-	-	-	-
TELE4BC16B	Cuarto programa de bonos corporativos Décimo sexta emisión Serie B	Apertura	-	-	-	-	103.05	-	-	-	-	-	-
		Cierre	-	-	-	-	103.05	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	-	-	-	103.05	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	-	-	-	103.05	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	-	-	-	103.05	-	-	-	-	-	-
TELE4BC36B	Cuarto programa de bonos corporativos Trigésimo sexta emisión Serie B	Apertura	-	98.29	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	-	98.29	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	98.29	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	98.29	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	98.29	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ATEL4BC41A	Cuarto programa de bonos corporativos Cuadragésimo primera emisión Serie A	Apertura	-	-	-	-	-	105.42	-	-	-	-	-
		Cierre	-	-	-	-	105.42	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	-	-	-	105.42	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	-	-	-	105.42	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	-	-	-	105.42	-	-	-	-	-	-
ATELE4BC42A	Cuarto programa de bonos corporativos Cuadragésimo segunda emisión Serie A	Apertura	-	-	-	-	105.98	-	-	-	104.25	-	-
		Cierre	-	-	-	-	105.98	-	-	-	104.25	-	-
		Máxima	-	-	-	-	105.98	-	-	-	104.25	-	-
		Mínima	-	-	-	-	105.98	-	-	-	104.25	-	-
		Promedio	-	-	-	-	105.98	-	-	-	104.25	-	-
TELE4BC45A	Cuarto programa de bonos corporativos Cuadragésimo quinta emisión Serie A	Apertura	-	-	107.22	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	-	-	107.22	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	-	107.22	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	-	107.22	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	-	107.22	-	-	-	-	-	-	-	-
TELE4BC7C	Cuarto programa de bonos corporativos Séptima emisión Serie C	Apertura	100.88	100.57	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	100.88	100.53	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	100.88	100.57	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	100.88	100.53	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	100.88	100.55	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TELE4BC9A	Cuarto programa de bonos corporativos Novena emisión Serie A	Apertura	-	104.37	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	-	104.37	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	104.37	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	104.37	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	104.37	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TELE4BC9B	Cuarto programa de bonos corporativos Novena emisión Serie B	Apertura	-	103.95	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Cierre	-	103.95	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Máxima	-	103.95	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Mínima	-	103.95	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Promedio	-	103.95	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Bolsa de Valores de Lima





03

Buen gobierno

01	Aspectos societarios	54
02	Telefónica del Perú y sus accionistas	58
03	Gobierno corporativo	62
04	Fundación Telefónica: compromiso para transformar el futuro	66

Aspectos societarios

El valor del Grupo se ve incrementado por una sana práctica corporativa.

Cubrimos a todo el país con la prestación de nuestros servicios

Telefónica del Perú S.A.A. se encuentra organizada bajo la forma de una sociedad anónima abierta, de acuerdo con las leyes de la República del Perú e inscrita en la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Su objeto social principal es prestar y comercializar toda clase de servicios de telecomunicaciones (CIU N° 6110); su oficina principal se encuentra ubicada en la Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima, Perú, y tiene un plazo de duración indeterminado.

Reseña histórica

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, además de servicios de larga distancia nacional e internacional.

El Estado Peruano controló ambas compañías hasta 1994, año en que subastó 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 a Entel Perú en un proceso de fusión 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 cual conserva hasta la fecha.

Grupo económico

Telefónica del Perú pertenece al Grupo Económico de Telefónica, S.A., empresa española dedicada al negocio de telecomunicaciones. El Grupo Económico Telefónica está conformado por Telefónica, S.A.; las cabeceras de Grupo de las líneas de negocio explotadas por empresas locales (Telefónica, S.A., Telefónica de España S.A., Telefónica de Contenidos S.A., Atento NV, Telefónica Internacional S.A. y Latin America Cellular Holding BV); las empresas locales controladas directa e indirectamente por Telefónica, S.A. o las sociedades indicadas (Telefónica del Perú S.A.A., Teleatento del Perú S.A.C., Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú S.A.C., Media Networks Latin America S.A.C y Terra Networks Peru S.A.) y, las filiales de éstas (Telefónica Móviles S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C, Telefónica Centros de Cobro S.A.C, y Star Global Com S.A.C.).

Estructura de filiales

Al 31 de diciembre de 2010, Telefónica del Perú tiene las siguientes filiales:



Denominación social	Objeto social principal
Telefónica Multimedia S.A.C. (1995)	Prestación de servicios de televisión por cable.
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C (1999)	Comercialización de bienes y servicios vinculados con las telecomunicaciones.
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C (2001)	Prestación de servicios de telecomunicaciones y radiocomunicaciones.
Star Global Com S.A.C. (2001)	Televisión por cable en Arequipa y Tacna.
Telefónica Móviles S.A. (1989)	Prestación, directa o indirecta, de servicios de telefonía móvil.

Tratamiento tributario

La empresa se encuentra sujeta al régimen tributario vigente. En ese sentido, en 2010 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.

Procesos judiciales, administrativos y arbitrales

Telefónica del Perú es parte en diferentes procesos judiciales, administrativos y arbitrales vinculados al curso normal de sus negocios, sin que ninguno de ellos pueda considerarse razonablemente que tendrá un efecto significativo adverso en su posición financiera o en el resultado de sus operaciones.

Sin perjuicio de lo antes indicado, se informa que Telefónica del Perú ha sido notificada, el 11 de febrero de 2011, con la resolución del Tribunal Fiscal que pone fin a la instancia administrativa en relación con el impuesto a la renta de los ejercicios 2000 y 2001 y sus respectivos pagos a cuenta acotados por la Administración Tributaria en el año 2005, los mismos que –en opinión de la Gerencia y de sus asesores legales externos– carecen de sustento. Telefónica del Perú ha decidido cuestionar judicialmente dicha resolución a través de una acción contencioso administrativa con la finalidad de revertir el pronunciamiento emitido. De resultar el proceso en un fallo favorable para la compañía el impacto no sería significativo sobre los resultados de la operación.

Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en el ejercicio 2010

Telefónica del Perú

- Inscripción registral de la reducción de capital social por la amortización de las

2,037,213 acciones de Clase B de propia emisión. El capital quedó cifrado en S/. 2,878,642,696.14, representado por 3,347,258,949 acciones de un valor nominal de S/. 0.86 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

- El 26 de julio se pagó un dividendo total de S/. 320,000,000.00 con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009, a razón de S/. 0.0956006107909878 por acción.
- El 30 de septiembre ejecutó la reorganización simple a favor de la filial Telemergencia S.A.C (antes Katalyx S.A.C), a la que aportó el bloque patrimonial asociado a la línea de negocio de Telemergencia. En la misma fecha transfirió a las empresas Prosegur Activa Holding S.L., Sociedad Unipersonal y Prosegur Activa España S.L. la totalidad de las acciones representativas del capital social de la filial Telemergencia S.A.C., con su consiguiente desvinculación del Grupo Económico Telefónica.

- El 21 de diciembre, Telefónica del Perú transfirió a GMD S.A. la totalidad de acciones de su propiedad representativas del capital social de Telefónica Servicios Digitales S.A.C., con su consiguiente desvinculación del Grupo Económico Telefónica.
- El 28 de diciembre pagó dividendos por S/. 534,000,000.00, de los cuales (i) S/. 50,452,006.00, fueron con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009, a razón de S/. 0.015072633091346 por acción; y, (ii) S/. 483,547,994.00 como dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2010, a razón de S/. 0.144460886166115 por acción.

Telefónica Móviles S.A.

- El 14 de julio de 2010 se pagó un dividendo total por S/. 220,000,000, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009, a razón de S/. 0.0146733547866695 por acción.



Claridad y transparencia, cualidades que caracterizan la conducta del Grupo

- El 15 de diciembre de 2010 se pagó un dividendo total por S/. 475,000,000.00, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009 y a cuenta de las utilidades de 2010, a razón de S/. 0.0316811069257638 por acción.

Star Global Com S.A.C.

- El 24 de junio pagó dividendos por S/. 4,000 000.00, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009.
- El 16 de diciembre pagó dividendos por S/. 3,000,000.00, de los cuales S/. 98,394.18 fueron con cargo a los resultados del ejercicio 2009, en tanto que S/. 2,901,605.82 a cuenta de los resultados del ejercicio 2010.

Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.

- El 27 de mayo pagó dividendos por S/. 5,000,000.00, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009.
- Aprobó el pago de dividendos por S/. 8,000,000.00, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009.

Otros

- El 8 de julio prosperó la inscripción registral de la extinción de la personalidad jurídica de la filial Telefónica Servicios Integrados S.A.C. empresa en liquidación S.A.C., cuya consecuencia fue la eliminación de la misma del perímetro societario del Grupo.



Principales modificaciones al estatuto social en los últimos años

2009	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión.
2008	Aumento del capital social como consecuencia de la fusión con Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.
2007	Ajuste al capital social y al valor nominal de las acciones. Contemplar la periodicidad trimestral para la celebración de las sesiones de Directorio y la designación de directores titulares y alternos por cooptación.
2006	Ajustes al capital social. 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.

Fuente: propia empresa.

03 2

BUEN GOBIERNO

Telefónica del Perú y sus accionistas

La responsabilidad para con nuestros accionistas se refleja en un manejo claro de las inversiones.

La inversión realizada es muestra de la confianza en el país

Capital social

El capital de la Sociedad es de S/. 2,878,642,696.14 (Dos mil ochocientos setenta y ocho millones seiscientos cuarenta y dos mil seiscientos noventa y seis y 14/100 Nuevos Soles), el cual se encuentra inscrito en el asiento B 19 de la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

El capital social se encuentra representado por 3,347,258,949 acciones de un valor nominal de S/. 0.86 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, y divididas en dos clases de la siguiente forma:

- a) 3,347,021,643 acciones de Clase B
- b) 237,306 acciones de Clase C

Composición del Capital Social al 31/12/2010

Clase	Acciones	Importe (S/.)	%
B	3,347,021,643	2,878,438,612.98	99.99%
C	237,306	204,083.16	0.01%
Total	3,347,258,949	2,878,642,696.14	100.00%

Valor nominal = S/. 0.86

Fuente: Cavali; Siva.

Elaboración: propia empresa.

Las acciones de Clase B son de titularidad de las empresas del Grupo Telefónica (98.40%) e inversionistas institucionales, privados, locales y extranjeros (1.60%); y las acciones de Clase C son de titularidad de los trabajadores de Telefónica del Perú, las cuales 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 tres años

Año	Tipo de ajuste	Nº de acciones al inicio	Nº de acciones tras operación	Valor nominal (S/.)	Monto del capital final (S/.)
2009	Reducción por amortización de acciones de propia emisión	3,349,296,162	3,347,258,949	0.86	2,878,642,696.14
2008	Aumento por fusión	1,704,901,946	3,349,296,162	0.86	2,880,394,699.32
2007	Reducción por disminución del valor nominal de las acciones	1,704,901,946	1,704,901,946	1.52	2,591,450,957.92

Distribución accionaria

A continuación se muestra la participación de los primeros 10 accionistas al 31 de diciembre de 2010.

Accionista	Nº de acciones	%
Telefónica Internacional S.A.	1,671,277,190	49.930%
Latin America Cellular Holdings B.V.	1,616,989,235	48.308%
Telefónica S.A.	5,266,246	0.157%
4º	1,845,951	0.055%
5º	1,186,000	0.035%
6º	1,137,574	0.034%
7º	726,102	0.022%
8º	533,060	0.016%
9º	482,860	0.014%
10º	474,894	0.014%
Otros Accionistas	47,339,837	1.414%
Total	3,347,258,949	100%

Telefónica S.A., Telefónica Internacional S.A. y Latin America Cellular Holdings BV son empresas del Grupo Telefónica; las dos primeras se encuentran constituidas en el Reino de España, en tanto que la última en el Reino de Holanda

Fuente: Cavali; Siva.

Elaboración: propia empresa.

Accionista	Nº de acciones	%
Telefónica Internacional S.A.	1,671,277,190	49.92973%
Latin America Cellular Holdings B.V.	1,616,989,235	48.30786%
Telefónica S.A.	5,266,246	0.15733%
Accionistas Minoritarios Clase B	53,486,799	1.59793%
Estado	2,173	0.00006%
Accionistas Minoritarios Clase C	237,306	0.00709%
Total	3,347,258,949	100%

Incluye acciones Clase "B" y "C"

Fuente: Cavali; Siva.

Elaboración: propia empresa.

Todo movimiento de capitales significa confianza en el mercado

Acciones con derecho a voto

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación ¹
Menor al 1%	84,688	1.76%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.24%
Total	84,690	100.00%

1. Porcentaje de participación sobre acciones con derecho a voto Clase "B" y "C".

Fuente: Cavali; Siva.

Elaboración: propia empresa.

Representación de las acciones

De acuerdo con lo establecido en el estatuto, las acciones emitidas por la compañía pueden estar representadas mediante anotaciones en cuenta o a través de títulos físicos. Al cierre de 2010, un total de 3,334,660,513 acciones están representadas por anotaciones en cuenta en el registro de Cavali ICLV S.A., y 12,598,436 acciones están representadas a través de títulos físicos.

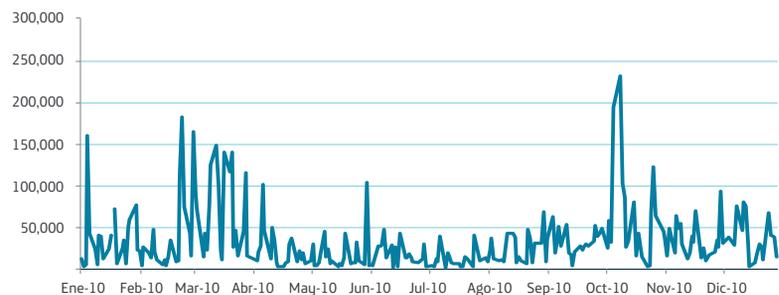
Durante 2010, el volumen negociado en rueda de bolsa de la acción Clase B fue de S/. 31,644,267.37. Al cierre de año la capitalización bursátil ascendió a S/. 10,710 millones, el valor de mercado de las acciones de Clase B fue de S/. 3.20 la acción, mientras que las acciones de Clase C no registraron cotización desde noviembre (S/. 3.25).

Cotización de las acciones de Telefónica vs. Índice General de la Bolsa de Valores de Lima



Fuente: Bloomberg.

Evolución del volumen negociado de las acciones Clase B



Fuente: Bloomberg.

Cotización de las acciones en la Bolsa de Valores de Lima

De enero a diciembre 2010

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Clase B												
Apertura	3.50	3.74	4.50	4.14	4.10	3.60	3.13	3.05	2.88	3.12	3.27	3.25
Cierre	3.74	4.50	4.14	4.13	3.60	3.15	3.05	2.85	3.16	3.21	3.21	3.20
Máxima	3.74	4.80	5.00	4.50	4.10	3.60	3.17	3.05	3.25	3.69	3.50	3.49
Mínima	2.90	3.60	4.04	4.05	3.60	3.15	3.00	2.80	2.88	3.09	3.10	3.10
Promedio	3.37	4.12	4.37	4.21	3.91	3.32	3.09	2.91	3.15	3.38	3.29	3.32

Clase C

Apertura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.22	-
Cierre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.25	-
Máxima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.25	-
Mínima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.22	-
Promedio	-	-	-	-	-	-	-	-	2.49	2.50	3.23	-

Fuente Bolsa de Valores de Lima

Política de dividendos

La política de dividendos vigente de la empresa es la que fue aprobada por la Junta General de Accionistas el 28 de marzo de 2005, la cual establece lo siguiente:

Destinar al pago de dividendos hasta el íntegro de las utilidades netas del ejercicio, luego de deducida la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Dichos dividendos podrán pagarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en la oportunidad en que se estime conveniente, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa.

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.

Año	Fecha de pago	Monto S/. por acción
2001	20 de julio	0.0587
2002	-	-
2003	15 de julio	0.0083
	1 de agosto *	0.0290
	5 de septiembre *	0.0290
	3 de octubre	0.0286
2004	-	-
2005	-	-
2006	-	-
2007	-	-
2008	-	-
2009	23 de julio	0.120
	28 de diciembre **	0.176
2010	26 de julio ***	0.095
	28 de diciembre ****	0.1596

* Corresponde a dividendos entregados con cargo a utilidades retenidas al 31 de diciembre de 2002.

** S/. 0.108 como adelanto a cuenta de las utilidades netas del 2009 y S/. 0.069 a reservas de libre disposición.

*** Resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009.

**** S/. 0.0151 con cargo a resultados acumulados al 31 de diciembre de 2009 y S/. 0.144 a cuenta de los resultados del ejercicio 2010.

03 3

BUEN GOBIERNO

Gobierno corporativo

Los reconocimientos obtenidos por el Grupo dan fe de su buen manejo institucional.

La independencia de los directivos es crucial dentro del Grupo

Telefónica del Perú sigue estándares internacionales en materia de buen gobierno corporativo. Dichos estándares son comunes a las empresas cotizadas del Grupo Telefónica, con independencia de la nacionalidad de cada una de ellas y de las exigencias locales de sus mercados de cotización.

En los últimos años, Telefónica del Perú ha obtenido los siguientes premios y reconocimientos del mercado, por su compromiso y liderazgo en la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo:

2009: Reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima como empresa que aplica buenas prácticas de gobierno corporativo, previa validación por una firma auditora externa del nivel de cumplimiento de los principios de gobierno corporativo.

2008: Reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima como empresa que aplica buenas prácticas de gobierno corporativo, previa validación por una firma auditora externa del nivel de cumplimiento de los principios de gobierno corporativo.

2007: Premio otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y Procapitales a la "Mejor Memoria Anual", en el marco del Concurso de Gobierno Corporativo, que anualmente realiza con la participación de diversas empresas locales.

2006: Premio otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y Procapitales al "Mejor Gobierno Corporativo en Empresa Privatizada".

El Directorio

Al 31 de diciembre de 2010, el Directorio estuvo integrado de la siguiente manera:

Directores titulares	Directores alternos
Javier Manzanares Gutiérrez	Álvaro Badiola Guerra
Santiago Teresa Cobo	Juan Revilla Vergara
José Fernando de Almansa Moreno-Barreda	Eduardo Navarro de Carvalho
Alfredo Mac Laughlin	Cristian Aninat Salas
José María Álvarez-Pallete López	Ignacio Cuesta Martín-Gil
Vacante (*)	Mariano de Beer
José María del Rey Osorio	Manuel Echánove Pasquín
Alfonso Ferrari Herrero	Stael Prata
Luis Javier Bastida Ibargüen	Javier Delgado Martínez

Debe destacarse que no existe vinculación entre los directores y los miembros de la plana gerencial, con excepción de los señores Juan Revilla Vergara (director alterno) y José Manuel Revilla Figueroa (director de Segmento Empresas), que tienen cuarto grado de consanguinidad. No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio, ni entre éstos y los principales accionistas. Son directores independientes los directores titulares, señores José Fernando de Almansa Moreno-Barreda, Luis Javier Bastida Ibarquén, Alfonso Ferrari Herrero, José María del Rey Osorio, Alfredo Mac Laughlin y Santiago Teresa Cobo. Debe mencionarse que algunos de ellos son miembros de los consejos de administración de empresas del Grupo Telefónica, en los que tienen la calidad de independientes, la que no se enerva o afecta por la pertenencia al Directorio de Telefónica del Perú.

Renuncias e incorporaciones producidas en el ejercicio 2010

En septiembre de 2010 se produjo la vacancia en el cargo de director titular del señor Enrique Used Aznar, debido a su lamentable fallecimiento. En aplicación del estatuto social, su respectivo director alterno Mariano de Beer asumió sus funciones temporalmente.

Reseña curricular de los miembros titulares del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2010.

Javier Manzanares Gutiérrez es presidente del Grupo Telefónica en el Perú desde el 23 de noviembre de 2006. Previamente se desempeñó como director general de Telefónica Móviles S.A. y de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. Ingresó a trabajar al grupo Telefónica en España en 1988, en el área de servicios móviles. En 1995, gestionó el negocio de televisión por suscripción (Cable Mágico) en Telefónica del

Perú y posteriormente fue gerente general de Telefónica Multimedia S.A.C., hasta el año 1999, en que asumió las gerencias de Televisión por Suscripción, Páginas Amarillas y Desarrollo de Nuevos Negocios de Telefónica del Perú S.A.A. El señor Manzanares es economista, egresado de la Universidad Autónoma de Madrid (España).

Santiago Teresa Cobo es director titular desde el 13 de febrero de 2008. Previamente, se desempeñó como director alterno desde el 24 de marzo de 2006. Ha ocupado diversos cargos de responsabilidad en el Grupo Telefónica hasta el año 2004; entre ellos, responsable de Operaciones de Telefónica Internacional S.A.; director del Área de Explotación de Telefónica Internacional, S.A.; vicepresidente de Redes en Telefónica Chile, y director de Ingeniería de Telefónica de España. Ha sido director de diversas empresas, entre ellas, Maptel S.A. (España), CTC Mundo (Chile), Metrópolis - Intercon Holding S.A (Chile), Plataforma Red Multimedia (Chile), Publiguías (Chile), Telefónica Móviles (Chile). Es ingeniero superior industrial en la especialidad de Electricidad por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid; Programa Harvard - IESE.

José Fernando de Almansa Moreno-Barreda es director titular desde marzo de 2003. En igual sentido, es Director de Telefónica, S.A., Telefónica Latinoamérica, Telefónica de Argentina, Telesp (Brasil), Telefónica Móviles México y Bancomer México. Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto (Bilbao). Ingresó a la Carrera diplomática en 1974, desarrollándola desde 1976 a 1992 en diferentes destinos y cargos, entre ellos el de secretario de la Embajada en Bruselas, consejero cultural de la Representación de España en México, director jefe en la DG de Europa Oriental y director de Asuntos Atlánticos en el Ministerio de Asuntos Exteriores, consejero en la Representación

Permanente de España ante la OTAN, en Bruselas; ministro consejero de la Embajada Española en la Unión Soviética, y secretario general para la Conmemoración del V Centenario del Descubrimiento de América y subdirector General de Europa Oriental en el Ministerio de Asuntos Exteriores. De 1993 a 2002 fue jefe de la Casa de Su Majestad el Rey Juan Carlos I, siendo en la actualidad su consejero privado. Es miembro de distintos patronatos en diversas fundaciones de carácter cultural y benéfico-social.

Alfredo Mac Laughlin es director desde el 19 de julio de 2007. Es abogado por la Universidad de Buenos Aires y cursó estudios de Economía Política en la Universidad de Oxford, Inglaterra. El señor Mac Laughlin ha sido oficial a cargo del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) en Argentina; asesor del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires en obras públicas financiadas por inversores privados; subsecretario de Obras Públicas de la Ciudad de Buenos Aires, secretario de Economía de la Ciudad de Buenos Aires. Fue secretario de Estado de Finanzas de Argentina (dic. 2005-2007). Fue miembro del Estudio Dedeu Ferrario -Abogados- (1974-1999); asesor de Bancos de Inversión (Morgan Grenfell Plc, Adela, otros); asesor del Ministerio de Economía de la Argentina (contratado por el Banco Mundial); coordinador senior del equipo a cargo del programa de privatizaciones del sector de energía eléctrica; miembro senior del equipo de YPF para su privatización por venta de acciones; miembro del equipo de confección de leyes de Marco Regulador de *Utilities* (1991-1994) y director de Edenor, Edesur, Edelap en representación del Estado. Ha sido miembro ejecutivo del directorio del Banco Hipotecario Nacional, presidente del Comité Financiero para el financiamiento externo del Banco y el primer programa securitización 1994-95; representante de Morgan Grenfell Investment Bank Plc;

El liderazgo ético ha sido clave en la dirección de la empresa

presidente de Deutsche Morgan Grenfell Casa de Bolsa; Country Head de Deutsche Bank MG, Banco de Inversiones y director gerente general del Deutsche Bank S.A., entre otros cargos de responsabilidad. Fue director titular de Telefónica de Argentina, director titular de Edesur (Grupo Endesa de España) de 2001 a 2005. En la actualidad es director titular del Grupo Concesionario del Oeste (GCO SA), director titular de Pampa Energía Holding S.A. y consejero de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, director titular de BACS (Banco de Inversiones) y del Banco Hipotecario S.A.

José María Álvarez-Pallete López fue nombrado por primera vez director titular de la empresa en noviembre de 2002. Ha sido reelegido en varias oportunidades, siendo su última designación el 30 de marzo de 2009. Se incorporó al Grupo Telefónica en febrero de 1999 como director General de Finanzas de Telefónica Internacional, y en septiembre de ese mismo año, pasó a ocupar el cargo de director general de Finanzas Corporativas en Telefónica, S.A. Es nombrado presidente ejecutivo de Telefónica Internacional, el 24 de julio de 2002, y en julio de 2006, es designado director general de Telefónica Latinoamérica y consejero de Telefónica, S.A., y en marzo de 2009, presidente de Telefónica Latinoamérica. Comenzó su actividad profesional en Arthur Young Auditores en 1987. En 1988 se incorpora a Benito & Monjardín/Kidder, Peabody & Co. En 1995 ingresó en la Compañía Valenciana de Cementos Portlan (Cemex) como responsable del departamento de Relaciones con Inversores. En 1996 fue promovido al puesto de director financiero de la compañía, y en 1998 al cargo de director general de Administración y Finanzas del Grupo Cemex en Indonesia, con base en Yakarta. Ostenta, además, el cargo de presidente del Consejo de Telefónica Internacional, S.A.U., vicepresidente de los Consejos de Administración de Telesp, S.A. y de Telefónica Móviles México, S.A. Es

miembro del Consejo de Administración de las siguientes sociedades: Telefónica, S.A., Telefónica Datacorp, S.A., Telefónica del Perú, S.A., Colombia Telecomunicaciones, ESP, Telefónica Larga Distancia de Puerto Rico, S.A. Ocupa también el cargo de consejero suplente en las siguientes sociedades: Telefónica Chile, S.A., Telefónica Móviles Colombia, S.A., Telefónica de Argentina, S.A. y Telefónica Móviles Chile. Igualmente es miembro del Patronato de la Fundación Telefónica. Ha sido presidente de Antares, Fonditel, Telfisa y Telefónica North América; vicepresidente de Telefónica del Perú y consejero de Cemex Singapur, Admira Media, Inmobiliaria Telefónica, TPI, Telefónica Móviles, Telefónica Holding Argentina, Telefónica de España, Telefónica O2 Europe, China Netcom, Portugal Telecom, miembro del Consejo Supervisor de Cesky Telecom y presidente del Supervisory Board de Brasilcel, N.V. El señor Álvarez-Pallete López es licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid y cursó igualmente estudios de Ciencias Económicas en la Université Libre de Belgique. En 1988 realizó el International Management Program (IMP) del Instituto Panamericano de Desarrollo de Directivos (Ipade). En el año 2000 fue galardonado con el premio al mejor CFO Europe en el apartado Mergers & Acquisitions; en octubre de 2005 obtuvo el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Cátedra de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad Complutense de Madrid. Nombrado el 15 de abril de 2003 miembro de Mérito del Foro Iberoamericano de la Fundación Carlos III. Galardonado el 10 de Julio de 2007 con el Máster de Oro del Fórum de Alta Dirección.

José María del Rey Osorio es director desde el año 2005. Tiene una amplia trayectoria en el Grupo Telefónica, habiendo ocupado los cargos de director general de Planificación Estratégica de Telefónica Internacional S.A., vicepresidente de Planificación Estratégica

en Telesp (Brasil), director de Análisis y Estudios Económicos de Telefónica, S.A., entre otros de responsabilidad. El señor Del Rey es licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid, y antes de su incorporación al Grupo Telefónica, trabajó como economista en el Instituto Nacional de Industria INI (Edes, Initect, Corporation).

Alfonso Ferrari Herrero es director desde marzo de 2003 y miembro del Comité de Auditoría de la misma, desde abril del mismo año. Además, es consejero de Telefónica S.A. y director de Telefónica CTC-Chile S.A. El señor Ferrari es ingeniero industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y MBA por la Universidad de Harvard.

Luis Javier Bastida Ibarгүйen es director titular y miembro del Comité de Auditoría desde el 7 de octubre de 2003. El señor Bastida ha sido director general Financiero del Banco Bilbao Vizcaya, así como director general y

miembro del Comité de Dirección del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. En la actualidad, es consejero no ejecutivo de distintas empresas, consultor independiente y colabora en proyectos de educación y desarrollo en Mozambique. Es, asimismo, miembro del Instituto Español de Analistas Financieros y miembro fundador de la Asociación Española de Planificación. El señor Bastida es licenciado en Ciencias Empresariales por la E.S.T.E (San Sebastián); Master in Business Administration – Columbia University (Nueva York), y ha llevado cursos de Educación Ejecutiva I.M.I. (Ginebra) e I.E.S.E. (Madrid).

Grados de vinculación

Debe destacarse que no existe vinculación entre los directores y los miembros de la plana gerencial, con excepción de los señores Juan Revilla Vergara (director alterno) y José Manuel Revilla Figueroa (director de Segmento Empresas) que tienen cuarto grado

de consanguinidad. No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio, ni entre estos y los principales accionistas. Son directores independientes los directores titulares, señores José Fernando de Almansa Moreno-Barreda, Luis Javier Bastida Ibarгүйen, Alfonso Ferrari Herrero, José María del Rey Osorio, Alfredo Mac Laughlin y Santiago Teresa Cobo. Debe mencionarse que algunos de ellos son miembros de los consejos de administración de empresas del Grupo Telefónica, en los que tienen la calidad de independientes, la que no se enerva o afecta por la pertenencia al Directorio de Telefónica del Perú.

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 2010 representa el 0.0194% de los ingresos brutos de la empresa, respectivamente; en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa el 0.421%, según los estados financieros de Telefónica del Perú al 31 de diciembre de 2010.

Honorarios pagados al auditor externo en el ejercicio 2010

Durante 2010, los honorarios pagados al auditor externo por la revisión de las cuentas anuales de Telefónica del Perú fueron de S/. 1,346,816, mientras que los honorarios relacionados con otros servicios prestados a la empresa, distintos a los de auditoría, sumaron un importe total de S/. 1,774,821.

Principios de buen gobierno corporativo

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Gerencia General de Conasev N° 140-2005-EF/94.11, la información sobre el nivel de cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo se encuentra en el anexo del presente documento.



03 4

BUEN GOBIERNO

Fundación Telefónica: compromiso para transformar el futuro

El Grupo ha mantenido su inversión en educación y protección de la niñez en riesgo de explotación laboral.

El portal
Educared Perú
recibió cerca de
9 millones de
visitas en 2010

Telefónica, compañía líder en el sector de las telecomunicaciones, ejerce en los países en los que está presente una actividad que, por su naturaleza, contribuye en gran medida al desarrollo económico, social y cultural, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y de fomentar la igualdad de oportunidades entre todos los ciudadanos. Considerando que el éxito empresarial debe caminar en paralelo al progreso social, desde hace 11 años, la empresa desarrolla una importante acción social y cultural que se canaliza a través de su Fundación.

Desde que Telefónica inició sus operaciones en 1994, asumió el compromiso de participar activamente en la construcción de una sociedad más inclusiva, donde el crecimiento

económico y social se consolide de manera sostenible y equitativa. Creada con el objetivo de articular a largo plazo la acción social y cultural de todas las empresas del grupo, la Fundación Telefónica es hoy la principal expresión del compromiso firme y voluntario que el grupo tiene con las sociedades de las comunidades en las que opera.

La Fundación Telefónica desarrolla una acción social y cultural, relevante y transformadora, enfocada a facilitar el acceso al conocimiento a todos los peruanos, desde una gestión innovadora, integrada y global. Su actuación se desarrolla a través de cinco grandes programas que tienen como foco la educación y la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Programa	Objetivo
<i>Educared</i> (www.fundacion.telefonica.com.pe/educared)	Favorecer el desarrollo de una educación de calidad mediante la aplicación y el uso educativo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las aulas.
<i>Proniño</i> (www.fundacion.telefonica.com.pe/proniño)	Contribuir significativamente a la erradicación progresiva del trabajo infantil en Latinoamérica, por medio de la escolarización continua y de calidad de miles de niñas, niños y adolescentes.
<i>Centro Fundación Telefónica</i> (www.fundacion.telefonica.com.pe/centro)	Promocionar y divulgar el patrimonio artístico, cultural e histórico-tecnológico del grupo Telefónica, el arte moderno y contemporáneo y las aplicaciones artísticas que tienen las tecnologías de la información y comunicación (TIC).
<i>Voluntarios Telefónica</i> (www.fundacion.telefonica.com.pe/voluntarios)	Facilitar el compromiso social de los empleados del grupo Telefónica, canalizando su solidaridad a través de su participación en actividades de voluntariado.
<i>Debate y Conocimiento</i> (www.fundacion.telefonica.com.pe/debateyconocimiento)	Promover la investigación global avanzada y la creación, el análisis y la difusión del conocimiento sobre las tecnologías de la información y su impacto social.



EducaRed: Invertimos en la educación

En este siglo, en el que el acceso a la información y a la comunicación amplía la capacidad de tomar decisiones más acertadas y pertinentes, la educación se convierte en uno de los ámbitos en los que el proceso de transformación tecnológica se torna más profundo y complejo y, por ello, el impulso de la innovación es más urgente. Así *EducaRed* surge como un programa que la Fundación Telefónica pone a disposición de la sociedad para favorecer el desarrollo de una educación de calidad, mediante la aplicación y el uso educativo de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Creado en el Perú, en 2002, el portal *EducaRed* potencia el uso educativo del Internet, utilizando para ello la tecnología más novedosa para brindar a escolares, docentes y padres de familia recursos y herramientas educativas que incentiven la generación e intercambio de conocimiento.

En noviembre de 2009, se inició un proceso de consolidación en una única plataforma de los ocho portales *EducaRed*, ya existentes en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Venezuela. El portal global refleja la renovación tecnológica y pedagógica liderada por *EducaRed* en cada país. Asimismo, propone una mayor interactividad, más comunidades virtuales, la personalización de los contenidos de acuerdo con los intereses de cada usuario, una mejor accesibilidad e interfaz, el acceso desde dispositivos móviles y el registro unificado de los usuarios.

Funciones y objetivos de *EducaRed*

- Facilitar la aplicación de las TIC en los procesos educativos.
- Promover iniciativas innovadoras y buenas prácticas en el uso educativo de las TIC.

- Apoyar la formación de la comunidad educativa –directivos, profesores, alumnos y padres– en el uso de las nuevas tecnologías dentro del aula.
- Impulsar la conformación de comunidades virtuales de estudiantes, familias y profesores en torno a temas de educación, con una trascendencia global.
- Fomentar la creación y el uso compartido de recursos, experiencias y conocimientos educativos.
- Ofrecer a la comunidad educativa y a los líderes TIC del ámbito internacional un espacio de encuentro referencial, que posibilite la constitución de una red social y una comunidad de práctica educativa focalizada en la innovación aplicada.
- Constituir un nexo de unión entre profesores de distintos países y culturas.
- Plantear el debate crítico sobre TIC, educación y sociedad.

EducaRed no es solo una plataforma educativa que ofrece recursos pedagógicos en línea y otras herramientas participativas propias de la web 2.0, sino también realiza múltiples actividades presenciales para los miembros de la comunidad educativa peruana, como los concursos y las capacitaciones para docentes.

En 2010, se realizaron diversos talleres educativos gratuitos, entre los que destaca la *Semana EducaRed* “Las TIC como herramientas para el aprendizaje”. Reconocidos expositores compartieron sus conocimientos sobre novedosas herramientas y recursos educativos con más de 1,600 docentes y directivos de educación primaria y secundaria en las ciudades de Arequipa, Ayacucho, Cajamarca y Lima. De esta manera, se brindó a los participantes, nuevas alternativas pedagógicas que mejoran el desarrollo de las capacidades comunicativas y el pensamiento lógico-matemático de los estudiantes a través del uso de las nuevas tecnologías.

Esta cuarta edición de la *Semana EducaRed* de la Fundación Telefónica fue desarrollada con la coordinación y certificación del Ministerio de Educación y contó con la valiosa participación del Banco de Crédito (BCP), la Fundación BBVA Banco Continental y el Grupo Santillana, instituciones responsables que también promueven la mejora de la calidad educativa del país. Para los docentes que no pudieron asistir, la capacitación fue transmitida en vivo a través del portal *EducaRed*, donde se usó tecnología de *videostreaming*. Se registraron más de 5,000 accesos en los cuatro días de

transmisión del seminario. Asimismo, todas las ponencias y textos fueron puestos en línea para su descarga gratuita.

En las tres ediciones anteriores, la *Semana EducaRed* de la Fundación Telefónica benefició a cerca de 4,500 docentes de 9 ciudades del Perú: Arequipa, Ayacucho, Cusco, Chiclayo, Ica, Lima, Piura, Tacna y Trujillo.

Por octavo año consecutivo, se realizó el concurso “Construye un Blog en la Escuela”, cuya finalidad es promover el uso educativo de Internet y las TIC en el aula, a través de la creación y desarrollo de bitácoras virtuales. Estuvo dirigido a alumnos de tercero, cuarto y quinto de secundaria de todo el país, quienes, asesorados por un profesor de su institución, desarrollaron un blog con la temática “Aprendiendo con Internet en el aula”, una propuesta muy actual y de interés general que conjuga el uso que hacen los estudiantes de las TIC con el trabajo en las aulas. Participaron más de 1,500 escolares agrupados en 344 equipos, 122 de Lima y 222 de provincias, 108 de colegios privados y 236 de instituciones estatales. El portal *EducaRed* provee a todos los concursantes una plataforma y un espacio virtual con información útil, además de asesoramiento continuo, tanto por parte de un especialista en sistemas como de un especialista en educación.

Igualmente, se desarrolló el Certamen Internacional *EducaRed*, concurso dirigido a profesores de todo el mundo, que busca promover el uso pedagógico de las TIC y reconocer el esfuerzo del profesorado por introducirlos en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Las cuatro modalidades del concurso fueron: Webs, Blogs, Wikis y experiencias didácticas de los docentes. Participaron 8,219 docentes y estudiantes divididos en 2,169 equipos, procedentes de 19 países. Dos equipos peruanos estuvieron entre los ganadores.

Por otro lado, *EducaRed* favorece la inclusión de los niños con discapacidad en la escuela; el portal cuenta con un espacio dedicado a las personas con habilidades diferentes, cuyo objetivo es proporcionar información relacionada con la formación, desarrollo e inclusión escolar, laboral y social de las personas con discapacidad, con el fin de brindarles apoyo y recursos en temas relacionados con las diferentes discapacidades, así como orientación a los padres, educadores y a la comunidad en general.

Las aulas en hospitales buscan la inclusión educativa de miles de niños que por razones de salud dejaron las clases

En este sentido, la Fundación Telefónica integra la Mesa de Diálogo y Acción Conjunta por la Educación Inclusiva, una instancia de concertación que congrega al Ministerio de Educación (Minedu), la Comisión de Discapacidad del Congreso de la República, el Foro Educativo, la Confederación Nacional de Discapacitados del Perú (Confenadip), el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) y la Defensoría del Pueblo. Estas instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil buscan reflexionar y realizar acciones que impulsen la educación inclusiva en el Perú, de manera que los niños y jóvenes con discapacidad puedan contar con políticas integradoras, que a su vez, permitan implementar recursos y estrategias para la adecuación de las escuelas a todos sus miembros, tengan o no necesidades especiales de educación.

Durante el año 2010, el portal *EducaRed Perú* recibió cerca de 9 millones de visitas.

Aulas Fundación Telefónica en Hospitales

Aulas Fundación Telefónica en Hospitales es un programa educativo especial implementado en 2001, en instituciones de salud pública en beneficio de niñas, niños y adolescentes en edad escolar quienes, por su situación de salud,

requieren permanecer hospitalizados durante períodos variables de tiempo.

El programa educativo está centrado en los derechos de los niños hospitalizados, y busca la inclusión y la equidad a través del fortalecimiento de habilidades instrumentales básicas que contribuyan a superar el rezago educativo y a facilitar la reincorporación al sistema educativo formal. Para ello, profesoras capacitadas en la pedagogía hospitalaria, estimulan a los alumnos de manera lúdica y creativa en aulas que cuentan con conexión a Internet y diversos equipos informáticos.

La aplicación de una metodología educativa especial, creada por la Fundación Telefónica y el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), así como el uso intensivo de las TIC, promueven:

- El fortalecimiento de las habilidades instrumentales básicas de los niños.
- El desarrollo de la autonomía, capacidad de decisión y manejo del tiempo de los alumnos.
- La recuperación más rápida de la salud de los pacientes (alumnos).
- La comunicación con su familia y amigos.

Las *Aulas Fundación Telefónica en Hospitales* cuentan con la participación de docentes y voluntarios, quienes trabajan con compromiso, responsabilidad y ética profesional, brindando una atención personalizada a las niñas, niños y adolescentes beneficiados. Los docentes deben practicar la fortaleza emocional y



la empatía con personas en situación de enfermedad y tener competencias técnico-pedagógicas básicas para concretar procesos educativos de calidad.

Este programa integra aspectos de educación, discapacidad y tecnología, y efectúa un proceso constante y sistemático de capacitación, monitoreo y asistencia técnica a todos los docentes, manteniéndolos continuamente actualizados y permitiéndoles acumular una experiencia laboral única en el medio, dentro de la denominada pedagogía hospitalaria.

Desde 2009, los equipos de la Fundación Telefónica de Argentina, Colombia, Chile, Venezuela y España se unieron bajo el liderazgo del equipo peruano en un proyecto global que ha permitido la formación de una red latinoamericana de atención y colaboración, que contribuye a la creación de sinergias y a la mejora de la calidad educativa, así como a facilitar acciones conjuntas que rompan con el aislamiento del niño hospitalizado. En esta red interactúan las niñas, niños y adolescentes hospitalizados, sus docentes, los padres de familia y el personal de salud de cada hospital y país.

En Perú, el programa tiene 13 aulas establecidas en 11 hospitales ubicados en Arequipa, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Iquitos y Lima. Durante 2010, se benefició un total de 3,601 niños y desde el año 2000 se han atendido a más de 40 mil niñas, niños y adolescentes.

<i>Aulas Fundación Telefónica en Hospitales</i>	<i>Ciudades</i>
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, INEN (2 aulas)	Lima
Instituto Especializado de Salud del Niño (2 aulas)	Lima
Hospital Cayetano Heredia	Lima
Hospital María Auxiliadora	Lima
Hogar Clínica San Juan de Dios (4 aulas)	Lima, Arequipa, Cusco y Chiclayo
Hospital El Carmen	Huancayo
Hospital Daniel Alcides Carrión	Huancayo
Hospital Regional de Loreto	Iquitos

Proniño atenderá en 2011 a más de 38 mil niñas, niños y adolescentes en riesgo

Proniño: comprometidos con la niñez en riesgo

La explotación laboral infantil es actualmente uno de los más terribles problemas sociales, pues priva a niñas, niños y adolescentes de su potencial y dignidad, lo que amenaza su desarrollo futuro y perpetúa el círculo de la pobreza. Se estima que en Perú más de 2 millones de niños trabajan, muchos de ellos víctimas de formas extremas de explotación.

Consciente de esta grave realidad y desde una perspectiva estratégica de responsabilidad social corporativa, la Fundación Telefónica desarrolla el programa *Proniño*, una iniciativa que, desde hace 10 años, busca contribuir a la prevención y erradicación progresiva del trabajo infantil en Latinoamérica, mediante la escolarización de más de 211,000 niños en 13 países de la región. En Perú, durante 2010, se atendieron más de 30,000 niñas, niños y adolescentes en 143 escuelas de zonas rurales y urbano marginales de 17 regiones del país: Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Piura y Puno. Asimismo, se realizó la identificación y se creó una línea de base de 7,591 nuevos participantes, quienes recibirán todos los beneficios del programa desde marzo de 2011, con lo que se atenderá a más de 38 mil niñas, niños y adolescentes en riesgo.

El programa *Proniño* apuesta por restaurar la efectividad de la educación como alternativa transformadora frente a la problemática del trabajo infantil, a través del fortalecimiento de la escuela como espacio mediador entre la calle, el puesto de trabajo o la situación de riesgo, y recuperándola como un ambiente de protección, socialización, afecto, recreo y aprendizaje. Un complemento innovador de esta estrategia es el uso y aprovechamiento de las TIC como apoyo para mejorar la calidad educativa y lograr la inclusión digital de los niños. El acceso al conocimiento permite la transformación de las condiciones sociales de los niños, brindándoles oportunidades reales de progreso y la posibilidad de disfrutar de una vida sana, digna y feliz.

La Fundación Telefónica lleva a cabo una intervención integral con el objetivo de mejorar el entorno familiar, educativo y social de las



niñas y niños. Esta intervención actúa sobre los diversos factores que los alejan de la escuela y los obligan a trabajar, al mismo tiempo que se potencia a la escuela como espacio de protección y desarrollo para el niño en riesgo. La intervención social se lleva a cabo mediante tres ejes estratégicos de acción: protección integral del niño, mejora de la calidad educativa y fortalecimiento de los actores que velan por los derechos del niño.

En 2010, entró en funcionamiento un nuevo sistema de gestión y seguimiento regional del programa *Proniño*, el cual permite un mejor registro, monitoreo y acompañamiento de la población beneficiaria, en cuanto a la situación de trabajo infantil, rendimiento escolar, seguimiento de su estado de salud, entre otros. El sistema además permite la generación rápida de reportes, el cruce de información estadística de los 211 mil niños beneficiados en la región, al mismo tiempo que garantiza la confidencialidad de los datos de las niñas y niños beneficiados.

La información cuantitativa y cualitativa del sistema estará a disposición de la OIT y de las Comisiones nacionales de prevención y erradicación del trabajo infantil. De esta manera, los investigadores y especialistas tendrán acceso a datos de primera mano sobre la problemática del trabajo infantil en la región, se podrá conocer las diferencias y similitudes entre los países o inferir características sobre los diferentes tipos de trabajo infantil en la región.

El programa *Proniño* se desarrolla con la asesoría del Instituto de Estudios Peruanos (IEP) y Tarea, y es gestionada en colaboración con la Asociación Fe y Alegría y las ONG Cesip, Tierra de Niños, Cáritas, Ceder, IDEL, Puririsun, Red Titikaka y Sumbi.

Protección integral

Objetivo

Asegurar la permanencia de las niñas, niños y adolescentes en la escuela, mediante el fortalecimiento de su desarrollo personal y la defensa de sus derechos.

Ámbitos de acción

- Entrega de útiles escolares y uniformes.
- Atención de salud y apoyo psicopedagógico para los niños.
- Talleres de sensibilización a la familia, padres y maestros para prevenir y erradicar el trabajo infantil.
- Emprendimientos económicos para mejorar los ingresos de las familias y lograr la sostenibilidad del programa.

Más de **38,000** niñas, niños y adolescentes beneficiados en **207** escuelas de **17** regiones del país.

Tasa de retención escolar: **95%**

Capacitaciones y asesorías técnicas para fortalecer las actividades económicas de **313** familias, con ello suman **658** las familias beneficiadas por emprendimientos económicos.



Calidad educativa

Objetivo

Impulsar una educación de calidad con equidad para el desarrollo humano sostenible, haciendo de la escuela un ámbito social de lucha y prevención del trabajo infantil.

Ámbitos de acción

- Capacitación docente.
- Fortalecimiento de la gestión educativa.
- Actividades de refuerzo en los estudios.
- Implementación de aulas informáticas y el uso de herramientas tecnológicas en el aula, como en el portal *EducaRed*.
- Mejora de la infraestructura de los centros educativos.
- Complemento del currículo educativo con actividades deportivas y artísticas para fomentar el buen uso del tiempo libre y evitar posibles conductas de riesgo.

1,513 docentes capacitados en derechos del niño, programación curricular, evaluación educativa, innovación educativa o comunicación y matemática.

148 directivos capacitados en mejora de la gestión educativa. Asesoría a **43** escuelas en la elaboración del Plan Educativo Institucional (PEI).

Implementación de **15** nuevos laboratorios informáticos, con ello suman **42 Aulas Fundación Telefónica** en todo el país.

328 profesores capacitados presencialmente en el uso de las TIC en la labor docente.

300 docentes fueron incorporados al itinerario de formación docente online.

6 Academias Deportivas Escolares Fundación Telefónica y **2** festivales deportivos beneficiaron a **2,500** escolares de **46** colegios.



Fortalecimiento socioinstitucional

Objetivo

Promover la sensibilización y movilización social.

Ámbitos de acción

- Sensibilización y movilización social.
- Generación y divulgación de conocimiento especializado sobre la problemática del trabajo infantil.
- Fortalecimiento y articulación de los agentes sociales e instituciones especializadas en la infancia.
- Conformación de redes, alianzas y pactos éticos.

Día mundial contra el trabajo infantil, 12 de junio: Intervención urbana.

- **17** ciudades del país.
- Más de **700** Voluntarios Telefónica.
- Participación de la OIT, Mimdes, CPETI, Defensoría del Pueblo, Global Compact - Confiep, diversas ONG.
- Participación de personalidades.
- **250,000** transeúntes sensibilizados.

Difusión de la problemática del trabajo infantil en el ámbito nacional en centros de atención al cliente, programas de Cable Mágico Deportes y Plus TV, así como recibos de telefonía.

Cerca de **30,000** clientes sensibilizados.



4,300 visitas mensuales a la web *Proniño*.

7 videoconferencias en temas relacionados con la explotación laboral infantil y los derechos del niño. Más de **300** asistentes formados.

9 talleres de capacitación en temas relacionados con el trabajo infantil dirigidos a **273** funcionarios del gobierno y organizaciones de la sociedad civil.

III Encuentro internacional contra el trabajo infantil desarrollado en Colombia, cerca de **800** asistentes al encuentro presencial y más de **6,500** participantes del encuentro virtual.

Publicación de la investigación: "Voces sobre trabajo infantil: percepciones de padres, madres y docentes sobre el trabajo infantil". Distribución gratuita de **500** ejemplares impresos. Disponible en formato digital en la web *Proniño*.



4,209
Voluntarios
Telefónica en
todo el Grupo
realizaron
acciones
solidarias que
beneficiaron
a 15 mil
peruanos en
2010

Academias Deportivas Escolares Fundación Telefónica

Otra de las importantes iniciativas de la Fundación Telefónica en el área educativa es la dirigida al deporte escolar. Desde 2001, las Academias Deportivas Escolares Fundación Telefónica promueven, junto con reconocidos deportistas como Lucha Fuentes, Ricardo Duarte y Eduardo Acuña, la capacitación deportiva de niños y jóvenes en voleibol, minibasquetbol y atletismo, respectivamente. Este programa estimula el aprendizaje de los fundamentos, métodos y técnicas deportivas, e impulsa la formación de valores como la disciplina, solidaridad, tolerancia, constancia y respeto a los demás.

Las academias deportivas escolares tienen como objetivo contribuir con la superación personal de las niñas, niños y adolescentes, con el fin de que los menores encuentren en la práctica deportiva un medio para mejorar su vida y las relaciones con el resto de la sociedad. Estas actividades en las academias se han convertido en un importante complemento del currículo educativo en las escuelas beneficiadas por el programa Proniño, pues fomentan el buen uso del tiempo libre y evitan posibles conductas de riesgo.

Durante 2010, se realizaron con mucho éxito 6 academias deportivas escolares en Callao, Chiclayo, Huancayo, Ica, Iquitos, y Trujillo; y 2 festivales deportivos en Quispicanchi, en la localidad de Andahuaylillas (Cusco), y en Puquina (Moquegua). Se beneficiaron alrededor de 2,500 niñas, niños y adolescentes en riesgo, procedentes de 46 escuelas estatales, se capacitó a más de 500 profesores de educación física, y se ofrecieron charlas a cerca de 900 padres de familia. Al inicio del año escolar se entregó una donación de equipos deportivos de minibasquetbol, voleibol y atletismo a los colegios participantes para facilitar la práctica continua del deporte.



Centro Fundación Telefónica: promovemos el arte y la cultura

Desde 2005, el Centro Fundación Telefónica contribuye a la creación y difusión del arte contemporáneo en sus diversas manifestaciones, el cual presta especial atención a aquellas expresiones que usan las nuevas tecnologías. Asimismo, promueve y divulga el patrimonio artístico, cultural e histórico-tecnológico del grupo Telefónica.

Este novedoso espacio pone gratuitamente al servicio de la comunidad una intensa actividad cultural, artística y educativa, desarrollando un programa pedagógico innovador dirigido a escolares, fortaleciendo la producción artística local y organizando exposiciones de arte y nuevos medios.

En este sentido, el Centro Fundación Telefónica lleva a cabo la producción de exposiciones temporales, de acuerdo con un ambicioso programa que muestra especial atención hacia aquellas manifestaciones artísticas ligadas a las nuevas tecnologías. Durante 2010, se desarrolló la exposición "Geografías Celulares", que reunió obras experimentales de artistas e investigadores brasileños hechas con tecnologías inalámbricas, un arte inédito en nuestro país, que explora los medios portátiles y los recientes rumbos de la cultura en red.

Igualmente, junto con Alta Tecnología Andina (ATA) y el Museo de Arte de Lima (MALI), se presentó la exhibición "Video XXI. Colección Lemaître", que trajo por primera vez a América Latina 23 obras de esta importante colección. Se expusieron piezas de gran difusión internacional producidas en la última década y en diversas partes del mundo, lo que permitió al visitante del Centro Fundación Telefónica tener una apreciación multicultural, muy asociada al video arte contemporáneo.

En noviembre se inició el Festival "Poéticas plurales: texto, sonido, imagen" con la muestra "Música Posible", una exposición interdisciplinaria que reúne piezas de más de 30 artistas, poetas y músicos peruanos que tienen en común una aproximación conceptual hacia el sonido. Las piezas exploran las fronteras de lo sonoro a través de la poesía fonético-visual, las esculturas de instrumentos, la experimentación sinestésica del video o las partituras visuales.

Cada exposición fue acompañada por un significativo programa de talleres, conversatorios, presentaciones, visitas guiadas, entre otras actividades. Así, el Centro Fundación Telefónica se ha convertido en un punto de referencia para los interesados en el tema de las tecnologías emergentes, pues mediante el intercambio de conocimiento se extienden los nexos con otras instituciones y personalidades que aportan en la labor de formación e investigación.

Con el objetivo de recuperar el Centro histórico de Lima y difundir nuevos espacios para la articulación de acciones artísticas contemporáneas, ATA, la Fundación Telefónica y el MALI convocaron, por segundo año consecutivo, a artistas residentes en Latinoamérica para presentar propuestas de intervenciones en diferentes locaciones de la Plaza San Martín y alrededores. Entre los 137 proyectos presentados por artistas de 11 países de la región se seleccionaron 5 que fueron exhibidos en octubre, durante La Gran Semana de Lima. Aproximadamente 1.5 millones de transeúntes pudieron apreciar estas novedosas obras.

Por las mañanas, el Centro Fundación Telefónica recibe visitas programadas de grupos de escolares, y a partir del mediodía, recibe al público en general. El ingreso es libre. En 2010, las 486 actividades culturales y tres exposiciones temporales organizadas congregaron a cerca de 28 mil visitantes.



Voluntarios Telefónica: Llegamos a quien más lo necesita

La Fundación Telefónica fortalece el desarrollo de una red solidaria constituida voluntariamente por trabajadores del grupo. Los Voluntarios Telefónica dedican su tiempo, conocimientos y esfuerzo para contribuir a



mejorar las condiciones de vida de las personas menos favorecidas de nuestro país, en concordancia con la labor social y valores del Grupo Telefónica.

Esta iniciativa se lanzó a fines de 2005, y desde entonces, los voluntarios se han convertido en un eje fundamental de la labor que realiza la Fundación Telefónica, a través de la participación activa en los programas sociales y el refuerzo de su impacto. De esta manera, los colaboradores de Telefónica han mejorado la infraestructura y la educación en colegios de escasos recursos, donado víveres y ropa a comunidades alejadas, realizado celebraciones navideñas para la niñez en riesgo, ofrecido asistencia a niños hospitalizados, apoyado a poblaciones afectadas por desastres naturales, entre otras actividades.

Mediante el Concurso Nacional de Proyectos Sociales "Mentes Brillantes", los voluntarios también pueden desarrollar sus propias iniciativas. En 2010 se presentaron más de 52 ideas al concurso, luego de capacitaciones y asesorías técnicas, dichos equipos presentaron sus propuestas de proyectos sociales. Se premió a 10 equipos con fondos para la implementación de los proyectos, durante el año.

Desde agosto de 2010, los colaboradores del Grupo Telefónica pueden realizar voluntariamente aportes económicos para financiar la educación de niños de bajos recursos, en el marco del programa *Proniño*. Se lanzó, de esta manera una exitosa campaña de recaudación de fondos. Con ello, más de 800 Voluntarios Telefónica becaron cerca de 600 niños.

Asimismo, el 1 de octubre se celebró el "Día Mundial del Voluntario Telefónica", fecha en la que 410 colaboradores de la empresa recibieron a escolares beneficiados por el programa *Proniño*, para mostrarles su lugar de trabajo y luego compartir una tarde de juegos y otras actividades educativas y recreativas.

En 2010, 1,131 voluntarios se inscribieron en el programa, lo que sumó un total de 4,209 colaboradores solidarios. Los Voluntarios Telefónica realizaron 121 actividades de ayuda social que beneficiaron a cerca de 15 mil personas.

Debate y Conocimiento: Impulsamos la sociedad de la información

El programa Debate y Conocimiento de la Fundación Telefónica promueve la creación, el análisis y la difusión del conocimiento sobre las tecnologías de la información y su impacto social, mediante la oferta a la comunidad de novedosas publicaciones que analizan las relaciones entre tecnología, sociedad y futuro, con especial foco en las TIC y el modo en que estas vienen configurando la nueva Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Los estudios, desarrollados por reconocidos expertos e investigadores, son presentados en alianza con las más prestigiosas universidades del país y distribuidos gratuitamente entre profesionales y especialistas interesados, con el objetivo de fomentar el debate y la creación de conocimiento.

En 2010, se presentó el libro *Economía del español. Una introducción*, en el auditorio de la Universidad de Lima. Esta obra es la primera de una serie de diez títulos, y recoge los resultados de una investigación dirigida por los profesores José Luis García Delgado, José Antonio Alonso y Juan Carlos Jiménez que trata sobre el valor económico de nuestro idioma.

El libro profundiza en el estudio de la dimensión social y económica de la lengua y contribuye a crear una mayor conciencia del valor integrador y de la importancia internacional de la lengua española.

En este sentido, *Economía del español. Una introducción* busca sentar las bases conceptuales y metodológicas del análisis, a través de la identificación de los rasgos específicos de la lengua como recurso económico y caracterizándolo como bien público, cuyo valor aumenta conforme aumenta el número de quienes la hablan y de su capacidad para servir como medio de comunicación internacional.



04

Estados financieros al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 junto con el dictamen de los auditores independientes

01	Dictamen de los auditores independientes	76
02	Estados financieros	78
03	Notas a los estados financieros	84

Dictamen de los auditores independientes

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

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de **Telefónica del Perú S.A.A.**, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, y los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

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 principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú y del control interno que la gerencia determina 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 basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen representaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante de la Compañía para la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Dictamen de los auditores independientes (continuación)

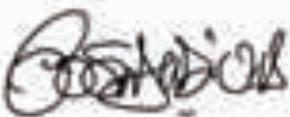
Los estados financieros individuales de **Telefónica del Perú S.A.A.** fueron preparados para cumplir con los requisitos sobre presentación de información financiera vigentes en el Perú y reflejan la inversión en sus Compañías Subsidiarias al valor patrimonial, ver nota 3(i), y no sobre una base consolidada. Estos estados financieros deben leerse conjuntamente con los estados financieros consolidados de **Telefónica del Perú S.A.A. y Subsidiarias** que se presentan por separado y sobre los cuales hemos emitido una opinión sin salvedades de fecha 14 de febrero de 2011.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos para los fines indicados en el párrafo anterior, la situación financiera de **Telefónica del Perú S.A.A.** al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.

Lima, Perú
14 de febrero de 2011

Refrendado por:



Carlos Valdivia
C.P.C.C. Matrícula No.27255

04 | 2

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Estados
financierosTelefónica del Perú S.A.A.
Balance General
Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009

Activo

	Nota	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Activo corriente			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	327,354	176,551
Cuentas por cobrar comerciales, neto	5	888,162	961,295
Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas	15 (d)	4,381	24,572
Otras cuentas por cobrar, neto	6	85,086	112,992
Existencias, neto		93,409	67,842
Gastos contratados por anticipado	7	51,202	50,857
Total activo corriente		1,449,594	1,394,109
Activo no corriente			
Inversiones financieras, neto	8	1,244,103	1,276,269
Otras cuentas por cobrar	6 (c)	44,935	53,162
Inmuebles, planta y equipo, neto	9	3,211,823	3,389,388
Activos intangibles, neto	10	1,493,933	1,555,291
Crédito mercantil, neto	11	1,224,379	1,224,379
Otros activos	7	77,228	65,523
Total activo no corriente		7,296,401	7,564,012
Total activo		8,745,995	8,958,121

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este balance general.

Pasivo y patrimonio neto

	Nota	2010 S/,(000)	2009 S/,(000)
Pasivo corriente			
Obligaciones financieras	12	680,946	637,687
Cuentas por pagar comerciales	13	784,454	666,669
Impuesto a la renta y participación de los trabajadores por pagar		104,409	79,732
Otras cuentas por pagar	14	157,126	148,986
Provisiones	14	642,935	464,815
Total pasivo corriente		2,369,870	1,997,889
Pasivo no corriente			
Obligaciones financieras	12	2,489,957	2,849,458
Pasivo por impuesto a la renta diferido	16	181,277	368,270
Otras cuentas por pagar	14	41,619	57,580
Ingresos diferidos, neto	14 (b)	105,855	134,278
Total pasivo no corriente		2,818,708	3,409,586
Total pasivo		5,188,578	5,407,475
Patrimonio neto			
Capital social	17 (a) y (c)	2,878,643	2,878,643
Capital adicional	17 (b) y (c)	83,403	83,403
Reserva legal	17 (d)	230,791	149,626
Otras reservas	17 (e) y (f)	(8,746)	(12,643)
Resultados acumulados	17 (g)	373,326	451,617
Total patrimonio neto		3,557,417	3,550,646
Total pasivo y patrimonio		8,745,995	8,958,121

Las notas a los estados financieros son parte integrante de este balance general.

Estado de cambios en el patrimonio neto

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y de 2009

	Número de acciones en circulación (en miles de unidades) Nota 22 (a)	Capital social S/.(000)	Capital adicional S/.(000)	Reserva legal S/.(000)	Otras reservas S/.(000)	Resultados acumulados S/.(000)	Total S/.(000)
Saldos al 1 de enero de 2009	3,348,859	2,880,019	253,516	101,912	292,159	427,795	3,955,401
Constitución de reserva legal, nota 17 (d)	-	-	-	47,714	-	(47,714)	-
Acciones de tesorería, nota 17 (b) y (c)	(1,600)	(1,376)	(4,227)	-	-	479	(5,124)
Efecto por acciones en tesorería y derivados de cobertura en Telefónica Móviles S.A., nota 8 (a) y 17 (b)	-	-	(165,886)	-	(17,247)	-	(183,133)
Valorización de derivados de cobertura, nota 17 (f)	-	-	-	-	(38,148)	-	(38,148)
Distribución de dividendos, nota 17 (g)	-	-	-	-	(249,407)	(740,593)	(990,000)
Utilidad neta	-	-	-	-	-	811,650	811,650
	3,347,259	2,878,643	83,403	149,626	(12,643)	451,617	3,550,646
Saldos al 31 de diciembre de 2009							
Constitución de reserva legal, nota 17 (d)	-	-	-	81,165	-	(81,165)	-
Valorización de derivados de cobertura, nota 17 (f)	-	-	-	-	199	-	199
Efecto por acciones en tesorería y derivados de cobertura en Telefónica Móviles S.A., nota 8 (b) y 17 (b)	-	-	-	-	3,698	-	3,698
Distribución de dividendos, nota 17 (g)	-	-	-	-	-	(854,000)	(854,000)
Utilidad neta	-	-	-	-	-	856,874	856,874
Saldos al 31 de diciembre de 2010	3,347,259	2,878,643	83,403	230,791	(8,746)	373,326	3,557,417

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.

Estado de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y de 2009

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Actividades de operación		
Cobranzas a clientes y otros	4,405,008	4,458,013
Cobros por intereses	4,513	4,170
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad	50,901	46,014
Menos:		
Pagos a proveedores de bienes y servicios	(2,167,132)	(2,362,209)
Pago de remuneraciones y beneficios sociales	(530,018)	(454,283)
Pago de tributos	(741,914)	(549,761)
Pagos por intereses	(231,763)	(209,735)
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad	(18,527)	(2,364)
Efectivo y equivalentes de efectivo provenientes de las actividades de operación	771,068	929,845
Actividades de inversión		
Dividendos recibidos	714,955	656,663
Venta de inversiones y otros activos	21,264	164,755
Venta de inmuebles, planta y equipo	299,722	20,354
Cobro por préstamos e intereses a vinculadas	23,000	9,000
Compras de inmuebles, planta y equipo y activos intangibles	(564,572)	(630,056)
Préstamo otorgado a vinculada	(4,000)	(11,000)
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad	1,570	-
Efectivo y equivalentes de efectivo provenientes de las actividades de inversión	491,939	209,716
Actividades de financiamiento		
Emisión y aceptación de obligaciones financieras	261,811	457,438
Aumento de sobregiros bancarios	12,899	117,864
Pago de sobregiros bancarios	(12,799)	(126,387)
Dividendos pagados, neto de retenciones	(815,269)	(945,818)
Amortización o pago de obligaciones financieras	(558,846)	(545,728)
Recompra de acciones propias	-	(5,124)
Efectivo y equivalentes de efectivo utilizados en las actividades de financiamiento	(1,112,204)	(1,047,755)
Aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	150,803	91,806
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio	176,551	84,745
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al finalizar el ejercicio	327,354	176,551

	Nota	2010	2009
		S/,(000)	S/,(000)
Conciliación de la utilidad neta con el efectivo y equivalentes de efectivo provenientes de las actividades de operación			
Utilidad neta		856,874	811,650
Más (menos) - Partidas que no representan ingresos o desembolsos de efectivo			
Deterioro de existencias		(1,413)	3,500
Depreciación y amortización	9 y 10	763,500	931,958
Impuesto a la renta y participación de los trabajadores diferidos	16 (a)	(188,798)	(157,879)
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	5 (d)	181,056	80,002
Provisiones diversas		104,038	9,623
Pérdida por instrumentos financieros derivados		25,853	43,337
Utilidad en venta de inmuebles, planta y equipo e inversiones	20 (c)	(235,567)	(8,366)
Participación en los resultados de subsidiarias, netas de dividendos recibidos en efectivo		(697,908)	(656,125)
Cargos y abonos por cambios netos en cuentas de activo y pasivo corriente:			
Aumento en cuentas por cobrar comerciales, otras cuentas por cobrar a vinculadas y otras cuentas por cobrar		(105,940)	(429,703)
Disminución (aumento) en existencias		(24,154)	8,357
Disminución (aumento) gastos contratados por anticipado		(12,050)	214,694
Aumento en cuentas por pagar comerciales		117,755	89,928
Disminución en otras cuentas por pagar		(12,178)	(11,131)
Efectivo y equivalentes de efectivo provenientes de las actividades de operación		771,068	929,845

Las notas a los estados financieros adjuntas son parte integrante de este estado.

Telefónica del Perú S.A.A. Notas a los estados financieros Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009

1. Operaciones

Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante "la Compañía") es una empresa de telecomunicaciones, subsidiaria de Telefónica, S.A. (empresa constituida en España), que brinda en todo el Perú los servicios de telefonía fija local, telefonía de uso público, transmisión de datos y tecnología de la información, servicios portadores de larga distancia nacional e internacional, internet y servicios de televisión por suscripción. La Compañía es uno de los principales operadores de telecomunicaciones en el Perú y sus actividades se encuentran supervisadas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel y por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC. La dirección fiscal registrada de la Compañía es Av. Arequipa 1155, Lima, Perú.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2009 fueron aprobados en la Junta General de Accionistas realizada el 22 de marzo de 2010. Los esta-

dos financieros del ejercicio 2010 han sido aprobados por el Directorio de la Compañía el 14 de febrero de 2011 y serán presentados para su aprobación a la Junta General de Accionistas que se efectuará dentro de los plazos establecidos por ley. En opinión de la Gerencia, dichos estados financieros serán aprobados sin modificaciones.

Los estados financieros adjuntos reflejan la actividad individual de la Compañía, sin incluir los efectos de la consolidación con los de sus subsidiarias, todas ellas domiciliadas en territorio nacional, que tienen como actividad principal la prestación de servicios móviles, así como de servicios complementarios de telecomunicaciones. Sin embargo, la Compañía prepara por separado estados financieros consolidados, los cuales muestran los siguientes saldos auditados al 31 de diciembre de 2010 y de 2009:

	2010	2009
	S/,(000)	S/,(000)
Activo corriente	2,317,358	2,201,168
Pasivo corriente	4,119,681	3,465,731
Inmuebles, planta y equipo, neto	5,341,203	5,387,013
Total de activos	11,114,259	11,135,854
Total de pasivos	7,556,684	7,585,109
Patrimonio neto	3,557,575	3,550,745
Total ingresos operativos	7,396,244	7,274,240
Utilidad de operación	1,729,531	1,543,578
Utilidad neta	856,933	811,703

2. Contratos de concesión y tarifas

(a) Contratos de concesión

La Compañía tiene suscritos con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Contratos de Concesión para la prestación de los siguientes servicios: (i) Servicios portador y telefónico local en el departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao y (ii) Servicios portador y telefónico local y de larga distancia nacional e internacional en la República del Perú. Dichos contratos, cuya naturaleza es la de Contratos-Ley, fueron aprobados por el Decreto Supremo N°11-94-TCC del 13 de mayo de 1994 y fueron modificados posteriormente por el Decreto Supremo N°21-98-MTC del 4 de agosto de 1998 y por las Resoluciones Ministeriales N°272-99-MTC/15.03, N°157-2001-MTC/15.03, N°140-2009-MTC/03 y N°527-2009-MTC/03.

Teniendo en cuenta las modificaciones antes mencionadas, los Contratos de Concesión establecen lo siguiente:

- Los servicios otorgados en concesión a la Compañía son los de telefonía fija local, telefonía pública, servicio portador local, servicio portador de larga distancia nacional e internacional, télex y telegrafía.
- El plazo de vigencia de las concesiones otorgadas es de veinte (20) años. Dicho plazo puede ser renovado gradualmente por el MTC a solicitud de la Compañía, por períodos de hasta cinco (5) años adicionales al plazo de concesión por cada renovación. La renovación de las concesiones puede ser solicitada por la Compañía al MTC transcurrido cada período de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de los Contratos de Concesión, siempre que el total de los períodos renovados no exceda de veinte (20) años.

Mediante Resolución Ministerial N°272-99-MTC/15.03 del 23 de junio de 1999, el Estado Peruano otorgó a la Compañía la primera renovación gradual del plazo de la concesión por un período adicional de cinco (5) años, lo que amplió el término de la concesión hasta el año 2019.

De conformidad con los Contratos de Concesión, la Compañía presentó al MTC una solicitud para la segunda renovación gradual del plazo por cinco años adicionales, logrando que dicha solicitud fuera aceptada mediante Resolución Ministerial N°140-2009-MTC/03 del 18 de febrero de 2009, la cual otorga a la Compañía la segunda renovación gradual del plazo de la concesión por un período de cuatro años y tres meses, ampliando el término de la concesión hasta el 26 de setiembre de 2023.

De la misma manera, mediante Resolución Ministerial N°527-2009-MTC/03 del 23 de julio de 2009, el Estado Peruano otorgó a la Compañía la tercera renovación gradual del plazo de la concesión por un período de cuatro años y dos meses, ampliando la concesión hasta el 26 de noviembre de 2027.

- Los servicios de telefonía fija local y los servicios portadores de larga distancia nacional e internacional se encuentran sujetos a un régimen de tarifas tope.
- La Compañía se encuentra en la obligación de celebrar contratos para interconectarse con otras compañías prestadoras de servicios portadores y servicios finales, así como empresas portadoras de servicios de telecomunicaciones. Los contratos resultantes deben ser sometidos a la aprobación de Osiptel.

- La Compañía está obligada a cumplir, entre otras, metas de calidad y expansión en relación con los servicios de telefonía fija local y de larga distancia nacional e internacional. A la fecha de preparación de los estados financieros, el Estado Peruano había reconocido que todas las metas asignadas a la Compañía habían sido cumplidas satisfactoriamente.

(b) Tarifas

Las tarifas del servicio de telefonía fija local y de larga distancia se ajustan trimestralmente en base a canastas de servicios de acuerdo con una fórmula de tarifas tope (price caps) establecida sobre la base de la combinación de la inflación y de un factor de productividad. De acuerdo con los Contratos de Concesión, el valor del factor de productividad debe revisarse cada tres años.

En julio de 2007, el Osiptel concluyó la revisión del valor del factor de productividad que se aplicó por el período 2007-2010. Como resultado de dicha revisión, el organismo regulador fijó dicho factor en -6.42 por ciento anual para el cargo único de instalación, renta mensual y llamadas locales y de larga distancia.

Posteriormente, en julio de 2010, el Osiptel anunció que el valor de factor de productividad que se aplicará para el período 2010-2013 será de -5.98 por ciento anual.

Por otro lado, producto de la negociación realizada en diciembre de 2006 con el Estado Peruano, la Compañía redujo, a partir de 2007, la renta mensual en varios planes tarifarios y se comprometió a una nueva expansión de los servicios de telecomunicaciones. Estas reducciones tarifarias vienen siendo tomadas en cuenta al aplicar los ajustes trimestrales que corresponden al período 2007 - 2010.

Asimismo, con fecha 24 de enero de 2008, Osiptel emitió la Resolución de Presidencia N°008-2008 PD / OSIPTEL que fija en S/.0.50 las tarifas tope del servicio de llamadas desde teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de telefonía móvil, de comunicaciones personales y troncalizado. Por los mencionados S/.0.50 se tiene derecho a 42 segundos en llamadas a móviles de larga distancia ó 43 segundos en llamadas a móviles locales. Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N°077-2009 CD / OSIPTEL de fecha 30 de diciembre de 2009, se fijó que desde el 3 de febrero de 2010, los S/.0.50 señalados otorgan derecho a 45 segundos en llamadas a móviles de larga distancia ó 50 segundos en llamadas a móviles locales. Con la entrada en vigencia del Área Virtual Móvil a partir del 4 de setiembre de 2010, se han eliminado todas las llamadas de Larga Distancia Nacional con destino móvil incluyendo los originados por los Teléfonos de Uso Público por lo que solo se aplican tarifas locales.

Del mismo modo, la normativa vigente señala que se deben de efectuar Ajustes No-periódicos de las tarifas para las llamadas desde teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de telefonía móvil de comunicaciones personales y troncalizado cada vez que se produzcan cambios en los valores vigentes para alguno de los cargos de interconexión que la componen; es así que con fecha 25 de noviembre de 2010 y como consecuencia de la implementación del Área Virtual Móvil, Osiptel emitió la Resolución del Consejo Directivo N°154-2010-CD/OSIPTEL mediante la cual resuelve establecer una tarifa de S/. 0.50 por cada 55 segundos de comunicación para este tipo de llamadas, dados los cambios en el valor del Cargo Móvil y los Cargos Diferenciados.

3. Principales principios y prácticas contables

Los principios y prácticas contables más importantes que han sido aplicados en el registro de las operaciones y la preparación de los estados financieros adjuntos son los siguientes:

(a) Bases para la preparación y cambios contables

Los estados financieros se presentan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú, los cuales comprenden las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), oficializadas a través de resoluciones emitidas por el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC).

A la fecha de los estados financieros, el CNC ha oficializado la aplicación obligatoria de las NIIF de la 1 a la 8, de las NIC de la 1 a la 41, de las SIC de la 7 a la 32 y de las CINIF de la 1 a la 19.

En el Perú se permite utilizar también el método de participación patrimonial para registrar en los estados financieros separados (no consolidados) las inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos.

En la reunión del Consejo de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF) efectuada en noviembre de 2010, se concluyó que la participación a los trabajadores en las utilidades debe ser registrado de acuerdo con la NIC 19 "Beneficios a los empleados" y no con la NIC 12 "Impuesto a las Ganancias". En consecuencia, una entidad sólo está obligada a reconocer un pasivo cuando el empleado ha prestado servicios; por lo tanto, bajo esta consideración no debiera calcularse participación a los trabajadores diferida por las diferencias temporales; por cuanto, estos corresponderían a futuros servicios que no deben ser considerados como obligaciones o derechos bajo la NIC 19. En Perú, la práctica seguida fue la de calcular y registrar la participación de los trabajadores diferida en los estados financieros. La Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (Conasev) emitió el Oficio Circular N° 298-2010-EF/94.06.3 a través del cual establece que las empresas deberán aplicar obligatoriamente lo antes expuesto a partir del año 2011 y de manera opcional durante el año 2010, tratándose como un cambio de política contable y reestructurando el ejercicio comparativo según la NIC 8.

La Compañía ha decidido aplicar la NIC 19 y modificar sus estados financieros a partir de 2010, con abono a resultados del ejercicio debido a que la cifra no es material para los estados financieros tomados en su conjunto. El importe ajustado correspondió a un ingreso ascendente a S/.60,836,000; este importe se muestra dentro del rubro "Gastos de Personal" del estado de ganancias y pérdidas. Ver principio contable en párrafo (p) siguiente.

Los estados financieros adjuntos han sido preparados a partir de los registros de contabilidad de la Compañía, sobre la base del coste histórico, excepto por los instrumentos financieros derivados medidos a valor razonable. Los estados financieros adjuntos se presentan en nuevos soles, su moneda funcional y de presentación.

En la preparación y presentación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la Gerencia de la Compañía ha observado el cumplimiento del marco normativo indicado anteriormente.

(b) Combinaciones de negocios entre entidades bajo control común

Las combinaciones de negocios entre entidades bajo control común en las que no se puede demostrar la existencia de sustancia económica, son registradas por el método de unificación de intereses.

De acuerdo con el método de unificación de intereses, las partidas de los estados financieros de las compañías que se fusionan, tanto en el período en el que ocurre la fusión como en los otros períodos presentados en forma comparativa, se incluyen en los estados financieros de la compañía que es la que continúa, como si hubieran estado fusionadas desde el comienzo del período más antiguo que se presenta.

Debido a que una unificación de intereses origina una sola entidad fusionada, ésta debe adoptar políticas contables uniformes. Por lo tanto, la entidad fusionada reconoce los activos, pasivos y patrimonio de las empresas fusionantes a sus valores contables, ajustados por los conceptos necesarios para uniformizar las políticas contables y aplicarlas a todos los períodos presentados. En este proceso no se reconoce ningún crédito mercantil. Asimismo, los efectos de todas las transacciones entre las empresas que se fusionan, se eliminan al preparar los estados financieros de la entidad fusionada.

Las combinaciones de negocios entre entidades bajo control común, en las que se puede demostrar la existencia de sustancia económica, son registradas bajo el método de la compra. En este proceso se reconoce, en la fecha de adquisición, un crédito mercantil, el cual representa el pago realizado como anticipo de beneficios económicos futuros de los activos que no hayan podido ser identificados individualmente ni reconocidos por separado.

(c) Uso de estimaciones contables

La preparación de los estados financieros requiere que la Gerencia efectúe estimados que afectan las cifras reportadas de activos y pasivos, de ingresos y gastos y la divulgación de hechos de importancia en las notas a los estados financieros. Los estimados y juicios realizados son continuamente revisados y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo la evaluación de eventos futuros que se consideraran razonables en las circunstancias. En opinión de la Gerencia, estas estimaciones se efectuaron sobre la base de su mejor conocimiento de los hechos relevantes y circunstancias a la fecha de preparación de los estados financieros; sin embargo, los resultados finales podrán diferir de las estimaciones incluidas en los estados financieros. La Gerencia de la Compañía no espera que las variaciones, si hubiera, tengan un efecto material sobre los estados financieros.

Los estados financieros adjuntos son preparados usando políticas contables uniformes para transacciones y eventos similares.

Las estimaciones más significativas en relación con los estados financieros adjuntos se refieren a la estimación para cuentas de cobranza dudosa, la estimación para desvalorización de existencias, la depreciación de inmuebles, planta y equipo, la amortización de intangibles, la estimación para deterioro de activos, los activos y pasivos diferidos por impuesto a la renta, la estimación de los ingresos devengados y la provisión para contingencias. Cualquier diferencia de las estimaciones en los resultados reales posteriores es registrada en los resultados del año en que ocurre.

(d) Instrumentos financieros: Reconocimiento inicial y medición posterior

Las compras o ventas de activos financieros que requieren la entrega de activos dentro del plazo generalmente establecido por la regulación o condiciones de mercado son registradas en la fecha de negociación de la operación; es decir, la fecha en que la Compañía se compromete a comprar o vender el activo. Los derivados son reconocidos en la fecha de negociación de la transacción.

La clasificación de los instrumentos financieros en su reconocimiento inicial depende de la finalidad para la que los instrumentos financieros fueron adquiridos y sus características. Todos los instrumentos financieros son reconocidos inicialmente a su valor razonable más los costos incrementales relacionados a la transacción que sean atribuidos directamente a la compra o emisión del instrumento, excepto en el caso de los activos o pasivos financieros llevados a valor razonable con efecto en resultados.

Los activos y pasivos financieros se compensan y el monto neto se presenta en el balance general, cuando se tiene el derecho legal de compensarlos y la Gerencia tiene la intención de cancelarlos sobre una base neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

A la fecha de los estados financieros, la Compañía clasifica sus instrumentos financieros en las siguientes categorías definidas en la NIC 39: (i) activos y pasivos financieros al valor razonable con efecto en resultados, (ii) préstamos y cuentas por cobrar, (iii) pasivos financieros, (iv) activos financieros disponibles para la venta e (v) inversiones mantenidas hasta su vencimiento, según sea apropiado. La Gerencia determina la clasificación de sus instrumentos financieros en el momento del reconocimiento inicial.

Los aspectos más relevantes de cada categoría se describen a continuación:

(i) Activos y pasivos financieros al valor razonable con efecto en resultados

Incluye los instrumentos financieros derivados de negociación que son reconocidos en el balance general a su valor razonable. Los valores razonables son obtenidos en base a los tipos de cambio y las tasas de interés del mercado. Todos los derivados son considerados como activos cuando el valor razonable es positivo y como pasivos cuando el valor razonable es negativo. Las ganancias y pérdidas por los cambios en el valor razonable son registradas en el estado de ganancias y pérdidas en el rubro de "Ingresos financieros" o "Gastos financieros", según corresponda.

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la Compañía no mantiene activos y pasivos al valor razonable con efectos en resultados.

(ii) Préstamos y cuentas por cobrar

La Compañía mantiene en esta categoría: efectivo y equivalentes de efectivo, cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, las cuales son expresadas al valor de la transacción, netas de su estimación para cuentas de cobranza dudosa cuando es aplicable.

El efectivo y equivalentes de efectivo mantenidos en bancos están sujetos a un riesgo no significativo de cambios en su valor.

Las cuentas por cobrar son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo, por los que la entidad no tiene intención de venderlos inmediatamente o en un futuro próximo y que no tienen riesgos de recuperación diferentes a su deterioro crediticio.

Después de su reconocimiento inicial, las cuentas por cobrar son llevadas al costo amortizado usando el método de tasa de interés efectiva, menos la estimación por deterioro. Las pérdidas originadas por el deterioro son reconocidos en el estado de ganancias y pérdidas.

La estimación para cuentas de cobranza dudosa se establece si existe evidencia objetiva de que la Compañía no podrá recuperar los montos de las deudas de acuerdo con los términos originales de la venta. Para tal efecto, la Gerencia de la Compañía ha determinado, sobre la base de experiencia histórica, que las deudas vencidas con una antigüedad mayor a 4 meses desde la fecha de facturación son sujetas de estimación por recuperabilidad. Asimismo, para aquellas cuentas significativas individualmente, la Compañía realiza evaluaciones específicas para determinar si existe evidencia objetiva de la pérdida en el valor de las cuentas por cobrar. La estimación para cuentas de cobranza dudosa se registra con cargo a resultados del ejercicio en que se determine su necesidad. En opinión de la Gerencia de la Compañía, este procedimiento permite estimar razonablemente la pérdida por cuentas de cobranza dudosa, considerando las características de los clientes en el Perú y los criterios establecidos por la NIC 39 con la finalidad de cubrir adecuadamente el riesgo de pérdida en las cuentas por cobrar según las condiciones del mercado donde opera la Compañía.

(iii) Pasivos financieros

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los pasivos financieros incluyen, cuentas por pagar comerciales, otras cuentas por pagar y obligaciones financieras.

Los pasivos financieros se reconocen cuando la Compañía es parte de los acuerdos contractuales del instrumento. Después del reconocimiento inicial, los pasivos financieros son posteriormente medidos al costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva. El costo amortizado es calculado considerando cualquier descuento o prima en la emisión y los costos que son parte integral de la tasa efectiva de interés.

Los pasivos financieros son clasificados como obligaciones a corto plazo a menos que la Compañía tenga el derecho irrevocable para diferir el acuerdo de las obligaciones por más de doce meses después de la fecha del balance general. Los costos de financiamiento se reconocen según el criterio del devengado, incluyendo las comisiones relacionadas con la adquisición del financiamiento.

(iv) Activos financieros disponibles para la venta

Los activos financieros disponibles para la venta son aquellos activos financieros no derivados que se designan como disponibles para la venta o que no han sido clasificados en ninguna de las otras categorías. Después de su reconocimiento inicial, estos activos son medidos a su valor razonable, reconociendo los cambios en dicho valor en el estado de cambios en el patrimonio neto. La ganancia o pérdida acumulada previamente registrada en el patrimonio es reconocida en el estado de ganancias y pérdidas cuando se dispone del activo financiero. En el caso que no se pueda determinar un valor razonable por falta de un mercado activo y/o de información relevante para su determinación, estos activos financieros se presentan al costo.

(v) Inversiones a ser mantenidas hasta su vencimiento

Los activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables se clasifican como mantenidos hasta su vencimiento cuando la Compañía tiene la intención y capacidad de mantenerlos hasta su vencimiento. Después de su reconocimiento inicial, la Compañía mide las inversiones mantenidas hasta su vencimiento al costo amortizado usando el método de interés efectivo. Las ganancias y pérdidas son reconocidas en el estado de ganancias y pérdidas cuando se dispone de la inversión o ésta ha perdido valor, así como mediante su amortización. La Compañía no tiene inversiones a ser mantenidas hasta su vencimiento al 31 de diciembre de 2010 y de 2009.

(e) Operaciones en moneda extranjera

La Compañía ha determinado que su moneda funcional y de presentación es el Nuevo Sol. Las operaciones en moneda extranjera se registran aplicando a dichos montos los tipos de cambio del día de la transacción. Las diferencias en cambio que se generan entre el tipo de cambio de liquidación de las transacciones o de cierre del balance general y el tipo de cambio con el que fueron inicialmente registradas las operaciones, son reconocidas en el estado de ganancias y pérdidas, en los rubros ingresos y gastos financieros en el período en que se generan; con excepción de aquellas diferencias en cambio de operaciones en moneda extranjera con coberturas de flujo de efectivo, las cuales son directamente registradas en el patrimonio hasta la disposición de las mismas, momento en el cual se reconoce en el estado de ganancias y pérdidas.

(f) Instrumentos financieros derivados

Los instrumentos financieros derivados, de acuerdo con las reglas de la NIC 39, se clasifican en negociables y de cobertura. Los aspectos más relevantes de cada categoría se describen a continuación:

Negociables

Las transacciones con instrumentos financieros derivados que mantiene la Compañía bajo la modalidad de *forwards* de moneda, no califican como coberturas según las reglas específicas de la NIC 39, y por lo tanto son tratados como derivados para negociación, por lo que en su reconocimiento inicial y posterior son medidos a su valor razonable y reconocidos como activos cuando dicho valor es positivo y como pasivos cuando es negativo, registrándose cualquier ganancia o pérdida por el cambio en dicho valor en el estado de ganancias y pérdidas.

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la Compañía no mantiene transacciones con instrumentos derivados negociables.

Cobertura

Los instrumentos derivados de cobertura son utilizados para administrar la exposición de la Compañía de moneda extranjera. La contabilidad de cobertura, según la NIC 39, se aplica con el objeto de gestionar riesgos particulares para las transacciones que cumplen con los criterios específicos para ello.

La Compañía utiliza instrumentos financieros derivados (*forwards* de tipo de cambio y *swaps* de moneda), para administrar su exposición al riesgo asociado a las fluctuaciones de la moneda extranjera. Con

el objeto de gestionar el riesgo particular mencionado, la Compañía aplica la contabilidad de cobertura para las transacciones que cumplen con los requisitos para ello. Los instrumentos financieros derivados son reconocidos al valor razonable de mercado en la fecha en la que son firmados y ajustados subsecuentemente, y son registrados como activo cuando su valor es positivo, y como un pasivo cuando el valor sea negativo.

Al inicio de la relación de cobertura, la Compañía diseña y documenta formalmente la relación entre el ítem coberturado y el instrumento de cobertura, que incluye la naturaleza del riesgo, el objetivo y la estrategia para llevar a cabo la cobertura, y el método empleado para evaluar la efectividad de la relación de cobertura (derivado hipotético).

Asimismo, al comienzo de la relación de cobertura, se realiza una evaluación formal para asegurar que el instrumento de cobertura sea altamente efectivo en compensar el riesgo designado en el ítem coberturado. Las coberturas son formalmente evaluadas al cierre de cada balance general, y son consideradas como altamente efectivas si se espera que los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo, atribuidos al riesgo cubierto durante el período por el cual la cobertura es designada, comprendan un rango de 80 por ciento a 125 por ciento. Dichos cambios en el valor razonable de mercado son calculados sobre la base de las tasas de los tipos de cambio actuales para contratos similares.

La parte efectiva de los cambios en el valor razonable de los instrumentos de cobertura se reconoce directamente en el patrimonio, y la parte que no sea efectiva se reconoce inmediatamente en el estado de ganancias y pérdidas. Los montos que se registren en el patrimonio, se transfieren al estado de resultados cuando se reconoce u ocurre un ingreso o gasto por el instrumento financiero de cobertura. Si el ítem a coberturar es un activo o pasivo no financiero, los montos que se registren en el patrimonio serán incorporados al costo del activo o pasivo no financiero.

Cualquier ganancia o pérdida resultante de los cambios en el valor razonable de mercado de los instrumentos financieros derivados durante el año, que no califiquen como cobertura, son registrados directamente en el estado de ganancias y pérdidas. Si se espera que la transacción pronosticada o el compromiso ya no ocurran, los montos antes reconocidos en el patrimonio son transferidos al estado de resultados. Si los instrumentos de cobertura expiran o son vendidos, terminados o ejercidos sin ser reubicados, o si su designación como cobertura es revocada, dichos montos previamente reconocidos permanecerán en el patrimonio hasta que la transacción pronosticada o el compromiso ocurra.

(g) Baja de activos y pasivos financieros**Activos financieros:**

Un activo financiero (o, cuando sea aplicable una parte de un activo financiero o una parte de un grupo de activos financieros similares) es dado de baja cuando: (i) los derechos de recibir flujos de efectivo del activo han terminado; o (ii) la Compañía ha transferido sus derechos a recibir flujos de efectivo del activo o ha asumido una obligación de pagar la totalidad de los flujos de efectivo recibidos inmediatamente a una tercera parte bajo un acuerdo de traspaso (*pass through*); y (iii) la Compañía ha transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo o, de no haber transferido ni retenido sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo, si ha transferido su control.

Pasivos financieros:

Un pasivo financiero es dado de baja cuando la obligación de pago se termina, se cancela o expira. Cuando un pasivo financiero existente es reemplazado por otro del mismo prestatario en condiciones significativamente diferentes, o las condiciones son modificadas en forma importante, dicho reemplazo o modificación se trata como una baja del pasivo original y el reconocimiento de un nuevo pasivo, reconociéndose la diferencia entre ambos en los resultados del período.

(h) Existencias

Las existencias corresponden a materiales y suministros que se presentan al costo o al valor neto de realización, el menor, netas de la estimación por desvalorización.

El costo se determina siguiendo el método del costo promedio, excepto en el caso de los materiales y suministros por recibir, los cuales se presentan al costo específico de adquisición.

La estimación por deterioro es determinada en función a un análisis efectuado sobre las condiciones y la rotación de los materiales y suministros.

(i) Inversiones financieras

Las inversiones financieras en subsidiarias se registran bajo el método de participación patrimonial. Cuando la participación en las pérdidas de una compañía subsidiaria es superior al valor registrado de la inversión, la Compañía reconoce un pasivo por dicho importe, el cual se presenta en el rubro "Otras cuentas por pagar" del balance general.

Las otras inversiones financieras se registran al costo, menos la estimación para las pérdidas que se estimen sean permanentes.

(j) Inmuebles, planta y equipo

El rubro inmuebles, planta y equipo se presenta al costo, neto de la depreciación acumulada y la pérdida acumulada por desvalorización en el valor de estos activos, ver párrafo (q). El costo inicial de los inmuebles, planta y equipo comprende su precio de adquisición, incluyendo aranceles e impuestos de compra no reembolsables y cualquier costo directamente atribuible para ubicar y dejar activo en condiciones de funcionamiento; y el valor presente de los desembolsos que se esperan sean necesarios para cancelar cualquier costo de desmantelamiento y retiro de equipamiento o de rehabilitación del emplazamiento físico donde se sienta, cuando constituyen obligaciones incurridas bajo determinadas condiciones. La depreciación se calcula siguiendo el método de línea recta utilizando las siguientes vidas útiles estimadas:

	Años
Edificios y otras construcciones	13, 33 y 40
Planta telefónica	4 a 20
Equipos	4, 5 y 10
Vehículos	5
Muebles y enseres	10

La vida útil y el método de depreciación se revisan periódicamente para asegurar que sean consistentes con el patrón previsto de beneficios económicos de las partidas de inmuebles, planta y equipo.

Los desembolsos incurridos después que un activo fijo ha sido puesto en uso se capitalizan como costo adicional de este activo cuando es probable que tales desembolsos resultarán en beneficios económicos futuros superiores al rendimiento normal evaluado originalmente para dicho activo. Los desembolsos para mantenimiento y reparaciones se reconocen como gasto del ejercicio en que son incurridos.

Los costos de beneficios a los empleados que se relacionan directamente con la construcción de la planta telefónica son capitalizados como parte del costo de los activos, a través del registro de un menor gasto en el estado de ganancias y pérdidas, en el rubro "Gastos de personal". Las obras en curso se registran al costo, que incluye el costo de construcción, planta y equipo y otros costos directos; así como el costo de los materiales importantes directamente identificables con activos específicos. Las obras en curso no se deprecian hasta que los activos respectivos se terminen y estén disponibles para su uso.

(k) Arrendamiento financiero

La determinación de si un contrato es o contiene un arrendamiento se basa en la sustancia del contrato, es decir, si el cumplimiento del contrato depende del uso de un activo específico o si el contrato otorga un derecho para usar el activo.

Los arrendamientos financieros, que efectiva y substancialmente transfieren a la Compañía todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los bienes arrendados, son capitalizados al valor presente de los pagos mínimos de arrendamiento al inicio del período de arrendamiento y son presentados como inmuebles, planta y equipo. Los pagos de arrendamiento son distribuidos entre cargos financieros y reducción del pasivo por arrendamiento, de tal manera que una tasa de interés constante pueda ser obtenida para el saldo remanente del pasivo. Los costos financieros son registrados directamente en los resultados de las operaciones. Los activos arrendados capitalizados son depreciados de la forma que se explica en el literal (j) anterior.

La ganancia, si hubiere, en las transacciones financieras bajo contrato de leaseback, es diferida y se aplica a resultados, en los períodos de vigencia de los contratos.

Los arrendamientos en los que el arrendador retiene efectiva y sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los bienes arrendados son clasificados como arrendamientos operativos. Los pagos de arrendamiento operativo son reconocidos como gasto en el estado de ganancias y pérdidas en base al método de línea recta a lo largo de la duración del contrato.

(l) Activos intangibles y concesión administrativa

Los activos intangibles se registran inicialmente al costo. Un activo se reconoce como intangible si es probable que los beneficios económicos futuros atribuibles que genere fluirán a la Compañía y su costo puede ser medido confiablemente. Después del reconocimiento inicial, los activos intangibles se miden al costo menos la amortización acumulada y cualquier pérdida acumulada por desvalorización, ver párrafo (q). Los activos intangibles se amortizan bajo el método de línea recta, sobre la base de su vida útil estimada, principalmente de 5 años. En el caso de la concesión administrativa, la amortización se efectúa en un período coincidente con el plazo de la concesión otorgada a Telefónica del Perú S.A.A. para la pres-

tación de servicios, ver nota 2 (a). El periodo y el método de amortización se revisan periódicamente.

La concesión administrativa se determinó por la diferencia entre el costo de adquisición de las acciones de Telefónica del Perú S.A.A. sobre el valor razonable de los respectivos activos netos adquiridos por el Grupo Telefónica en el año 1994, y se presenta al costo menos su amortización acumulada. Este activo fue registrado originalmente por Telefónica Perú Holding S.A.C. y se incorporó a la Compañía a través de la fusión realizada en el año 2006.

(m) Crédito mercantil

Representa el exceso del costo de adquisición de empresas sobre la participación de Telefónica del Perú S.A.A. en el valor razonable de los respectivos activos netos adquiridos. El crédito mercantil se presenta al costo menos las pérdidas acumuladas por deterioro permanentes en su valor, ver párrafo (f), éstas últimas se determinan sobre la base de pruebas de desvalorización (*impairment*) efectuadas por la Compañía durante el último trimestre de cada ejercicio, para determinar si el valor en libros es totalmente recuperable.

(n) Provisiones

Se reconoce una provisión sólo cuando la Compañía tiene una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un evento pasado, es probable que se requieran recursos para cancelar la obligación y se puede estimar razonablemente su importe. Las provisiones se revisan cada período y se ajustan para reflejar la mejor estimación que se tenga a la fecha del balance general. Cuando el efecto del valor del dinero en el tiempo es importante, el monto de la provisión es el valor presente de los desembolsos que se espera incurrir para cancelarla.

Las contingencias posibles no se reconocen en los estados financieros. Estas se revelan en notas a los estados financieros, excepto que la posibilidad de que se desembolse un flujo económico sea remota.

Una obligación implícita se reconoce como consecuencia de una reestructuración, sólo cuando se tiene un plan formal y detallado para proceder a la misma. Este plan debe identificar, al menos, las actividades empresariales, o la parte de las mismas implicadas; las principales ubicaciones afectadas; la ubicación, función y número aproximado de los empleados que serán indemnizados; los desembolsos que se llevarán a cabo; y las fechas en las que el plan será implementado. Adicionalmente a lo detallado en el plan, debe haberse producido una expectativa válida entre los afectados, ya sea por haber comenzado a implementar el plan o por haber anunciado sus principales características a los mismos.

(o) Reconocimiento de ingresos, costos y gastos

Los ingresos por servicios de telefonía son reconocidos en el periodo en que se brinda el servicio, medidos principalmente por los minutos de tráfico procesados.

Los servicios de telefonía fija local, larga distancia nacional e internacional, y la respectiva porción de ingresos de transmisión de datos, tecnología de la información y televisión por suscripción, se registran en función a un sistema de facturación cíclico. Los servicios no facturados desde el día de cierre de la facturación hasta el último día del mes se incluyen en la facturación

cíclica siguiente, registrándose la correspondiente estimación de ingreso por dicho concepto.

Los otros ingresos, costos y gastos se reconocen a medida que devengan, independientemente del momento en que se realizan, y se registran en los períodos con los cuales se relacionan.

(p) Impuesto a la renta y participación de los trabajadores

Impuesto a la renta y participación de los trabajadores corrientes - El activo o pasivo por impuesto a la renta corriente es medido como el importe esperado que sea recuperado de o pagado a las autoridades tributarias. El impuesto a la renta es calculado sobre la base de la información financiera individual de la Compañía. De acuerdo con las normas legales, la participación de los trabajadores es calculada sobre la misma base que la usada para calcular el impuesto a la renta corriente. La tasa del impuesto a la renta y el porcentaje de participación de los trabajadores aplicable a la Compañía es de 30 y 10 por ciento, respectivamente.

Impuesto a la renta diferido

El impuesto a la renta diferido refleja los efectos de las diferencias temporales entre los saldos de activos y pasivos para fines contables y los determinados para fines tributarios. Los activos y pasivos diferidos se miden utilizando las tasas de impuestos que se esperan aplicar a la renta imponible en los años en que estas diferencias se recuperen o eliminen. La medición de los activos y pasivos diferidos refleja las consecuencias tributarias derivadas de la forma en que la Compañía espera recuperar o liquidar el valor de sus activos y pasivos a la fecha del balance general.

El activo y pasivo diferido se reconocen sin tomar en cuenta el momento en que se estime que las diferencias temporales se anulan. Los activos diferidos son reconocidos cuando es probable que existan beneficios futuros suficientes para que el activo diferido se pueda aplicar. A la fecha del balance general, la Compañía evalúa los activos diferidos no reconocidos, así como el saldo contable de los reconocidos.

(q) Deterioro de activos de larga duración

El valor neto en libros de los inmuebles, planta y equipo, activos intangibles, concesión administrativa y crédito mercantil es revisado para determinar si no existe un deterioro, cuando se presentan acontecimientos o cambios económicos que indiquen que dicho valor pueda no ser recuperable, y anualmente para el crédito mercantil. Cuando el valor del activo en libros excede su valor recuperable, se reconoce una pérdida por deterioro en el estado de ganancias y pérdidas.

El valor recuperable de un activo se define como el mayor importe entre el precio de venta neto y su valor en uso. El precio de venta neto es el monto que se puede obtener en la venta de un activo en un mercado libre, mientras que el valor en uso es el valor presente de los flujos futuros estimados del uso continuo de un activo y de su disposición al final de su vida útil. Al determinar el valor en uso, los flujos futuros de efectivo se descuentan a su valor presente utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja la evaluación de las condiciones actuales de mercado, del valor del dinero en el tiempo y los riesgos específicos del activo. Los importes recuperables se estiman para cada activo o, si no es posible, para la unidad generadora de efectivo.

Las pérdidas por deterioro previamente reconocidas son reversadas sólo si se ha producido un cambio en los estimados usados para determinar el importe recuperable del activo desde la fecha en que se reconoció por última vez la pérdida por deterioro. Si este es el caso, el valor en libros del activo es aumentado a su importe recuperable. Dicho importe aumentado no puede exceder el valor en libros que se habría determinado, neto de la depreciación, si no se hubiera reconocido una pérdida por deterioro para el activo en años anteriores. Dicha reversión es reconocida en resultados del ejercicio. Luego de efectuada la reversión, el cargo por depreciación es ajustado en periodos futuros distribuyendo el valor en libros del activo a lo largo de su vida útil remanente.

(r) Efectivo y equivalentes de efectivo

Para fines del estado de flujos de efectivo, el efectivo y equivalentes de efectivo corresponden a caja, cuentas corrientes y depósitos con menos de tres meses de vencimiento desde la fecha de adquisición, todas ellas registradas en el balance general. Dichas cuentas no están sujetas a un riesgo significativo de cambios en su valor.

(s) Utilidad por acción

La utilidad por acción, básica y diluida, ha sido calculada sobre la base del promedio ponderado de las acciones comunes en circulación a la fecha del balance general. La Compañía no tiene instrumentos financieros que produzcan efectos dilutivos, por lo que la utilidad por acción básica y diluida es la misma.

(t) Segmentos de negocio

Un segmento de negocios es un grupo de activos y operaciones que proveen bienes o servicios, y que está sujeto a riesgos y retornos significativos distintos a los riesgos y retornos de otros segmentos de negocios. Un segmento geográfico se caracteriza por proveer bienes o servicios dentro de un ambiente económico particular que está sujeto a riesgos y retornos diferentes de aquellos segmentos que operan en otros ambientes económicos. Para propósitos de gestión, la Compañía está organizada en cuatro unidades de negocio (telefonía fija, larga distancia, suministro de equipos y otros servicios). Dichas divisiones son la base sobre la que la Compañía reporta su información primaria de segmentos. La información financiera en los segmentos de negocios se presenta en la nota 24.

(u) Subvenciones gubernamentales

Las subvenciones gubernamentales son financiamientos no reembolsables procedentes del sector público en forma de transferencias de recursos, a cambio del cumplimiento futuro o pasado de ciertas condiciones relativas a las actividades de operación con impacto social.

Las subvenciones gubernamentales se reconocen cuando existe una seguridad razonable de que la Compañía cumplirá las condiciones para su disfrute y recibirá las subvenciones. Estas subvenciones se registran como ingresos de los periodos necesarios para relacionarlos con los costos a los que van destinadas, de una forma sistemática. La parte pendiente de imputar a resultados se mantiene como un pasivo en el rubro "ingresos diferidos" hasta su imputación a resultados. En el caso de los bienes adquiridos como parte del proyecto respectivo, éstos forman parte del activo fijo de la Compañía y se deprecian de manera consistente con la política establecida para los otros activos similares.

(v) Nuevos pronunciamientos contables

El Consejo Normativo de Contabilidad, mediante la Resolución N°044-2010-EF-94 del 23 de agosto del año 2010, oficializó la vigencia a partir del 1 de enero de 2011, de la versión del año 2009 de las NIC, NIIF, CINIIF y SIC y de las modificaciones a mayo de 2010 de las NIC, NIIF y CINIIF emitidas a nivel internacional, y que internacionalmente son de aplicación a partir del 1 de enero de 2009, con la posibilidad de ser adoptadas de manera anticipada, sujeta a las condiciones previstas para cada modificación y a las provisiones transitorias relacionadas a la primera adopción de las NIIF, con excepción de las siguientes normas:

- NIIF 9 "Instrumentos Financieros" que modifica el tratamiento y clasificación de los activos financieros establecidos en la NIC 39 "Instrumentos Financieros: Medición y Valuación", que es obligatoria a nivel internacional para periodos que comienzan a partir o después del 1 de enero de 2013.
- CINIIF 18 "Transferencias de activos de clientes", vigente a nivel internacional para periodos que comienzan a partir o después del 1 de julio de 2009.

Conasev, mediante Resolución N°102-2010-EF/94.01.1, oficializó la aplicación plena de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) vigentes internacionalmente para todas las personas jurídicas que se encuentren bajo el ámbito de su Supervisión, según el siguiente cronograma:

- (i) Para las sociedades emisoras de valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores, las empresas clasificadoras de riesgo y demás personas jurídicas bajo supervisión de Conasev distintos a los comprendidos en el punto ii), en la información auditada anual al 31 de diciembre de 2011.
- (ii) Para las bolsas de valores, instituciones de compensación y liquidación de valores, los agentes de intermediación, las sociedades administradoras de fondos mutuos de inversiones en valores, los fondos de inversión, las sociedades administradoras de fondos de inversión, las sociedades tituladoras y las empresas administradoras de fondos colectivos, en la información auditada anual al 31 de diciembre de 2012.

Esta aplicación deberá comprender la utilización de la NIIF 1 – Aplicación por primera vez de las NIIF.

A la fecha de este informe, la Gerencia de la Compañía se encuentra en proceso de revisión de la aplicación de estas normas y de dicha resolución.

(w) Estados financieros al 31 de diciembre de 2009

Ciertas cifras de los estados financieros del año 2009 han sido reclasificadas para hacerlas comparables con las del presente ejercicio, debido a mejoras introducidas en la determinación de cifras para el año 2010. Estas reclasificaciones se detallan a continuación:

- (i) Del rubro "Participación de trabajadores" al rubro "Gastos de personal" por S/.50,299,000.
- (ii) Del rubro "Otras cuentas por pagar" a "Impuesto a la renta y participación de los trabajadores por pagar" por S/.79,732,000.
- (iii) Del rubro "Gastos contratados por anticipado" a "Otras cuentas por cobrar, neto" por S/.14,295,000.

4. Efectivo y equivalentes de efectivo

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Fondos fijos	295	169
Cuentas corrientes y de ahorro (b)	29,411	18,806
Depósitos a plazo (c)	246,924	108,509
Fondo fideicometido (d)	50,724	49,067
	327,354	176,551

(b) Las cuentas corrientes y de ahorro se mantienen en bancos locales y del exterior y están denominadas en nuevos soles y dólares estadounidenses. Las cuentas de ahorro son remuneradas a tasas vigentes en el mercado respectivo.

(c) Los depósitos a plazo tienen vencimientos originales menores a 90 días y pueden ser renovados a su vencimiento. Al 31 de diciembre de 2010, comprenden depósitos mantenidos en el BBVA Banco Continental por S/.166,000,000 y US\$ 3,000,000 y Scotiabank Perú por S/.72,500,000 (BBVA Banco Continental por S/.65,500,000 y US\$2,000,000 y Scotiabank Perú por S/.35,500,000 y US\$600,000 al 31 de diciembre de 2009). Los depósitos a plazo son remunerados a tasas vigentes del mercado.

(d) Comprende los fondos del patrimonio fideicometido administrado por La Fiduciaria S.A. (con intervención del Banco de Crédito del Perú), el cual consolida los derechos de cobro y los flujos dinerarios de tal forma que la Compañía pueda realizar una mejor gestión y atención de los pagos directos que sean necesarios para la operación normal de sus negocios. Los fondos que conforman el patrimonio fideicometido pro-

vienen de las cuentas mantenidas en el Banco de Crédito del Perú denominadas: (i) desembolsos BCP, donde se reciben los financiamientos provenientes del Banco de Crédito del Perú, (ii) recolectoras – convalidación, donde se reciben los pagos de los clientes cedidos al patrimonio fideicometido y (iii) cuentas pagadoras, donde se efectúan los pagos a los proveedores.

Los fondos de las cuentas pagadoras también pueden ser utilizados para adquirir inversiones elegibles (instrumentos financieros, transacciones derivadas o de cambio) o pueden ser mantenidos en efectivo.

(e) No existen restricciones sobre los saldos de efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre de 2010 y de 2009.

5. Cuentas por cobrar comerciales, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Telefonía fija y pública	1,522,386	1,508,265
Relacionadas, Nota 15 (c)	274,501	216,634
Datos y tecnología de la información	270,446	262,852
Interconexión	102,001	102,992
Corresponsalías del exterior	50,076	31,535
Otros	92,663	80,857
	2,312,073	2,203,135
Menos – Estimación para cuentas de cobranza dudosa (d)	(1,423,911)	(1,241,840)
	888,162	961,295

(b) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el anticuamiento del saldo de cuentas por cobrar comerciales es como sigue:

	2010			2009		
	No deteriorado	Deteriorado	Total	No deteriorado	Deteriorado	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
No vencido	606,795	-	606,795	600,927	-	600,927
Vencido						
- Hasta 1 mes	115,073	-	115,073	112,073	-	112,073
- De 1 a 3 meses	154,804	-	154,804	151,804	-	151,804
- De 3 a 6 meses	11,490	142,249	153,739	96,491	18,100	114,591
- De 6 a 12 meses	-	112,916	112,916	-	89,246	89,246
- Más de 12 meses	-	1,168,746	1,168,746	-	1,134,494	1,134,494
Total	888,162	1,423,911	2,312,073	961,295	1,241,840	2,203,135

(c) Las cuentas por cobrar comerciales, neto tienen vencimiento corriente y generan intereses después de su vencimiento. Los conceptos de telefonía fija y pública son facturados en nuevos soles, mientras que las cuentas por cobrar por datos y tecnología de la información, interconexión y corresponsalías del exterior se facturan en dólares estadounidenses. Las otras cuentas por cobrar se facturan principalmente en dólares estadounidenses.

Al 31 de diciembre de 2010, la Compañía tiene aproximadamente 2,327,000 líneas de telefonía fija y telefonía pública en servicio, (2,373,000 al 31 de diciembre de 2009).

(d) El movimiento de la estimación para cuentas de cobranza dudosa por los años 2010 y 2009 es como sigue:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Saldo inicial	1,241,840	1,235,199
Dotación del ejercicio, nota 18 (a) y (b)	185,626	80,460
Depuración de listado operativo	(328)	(63,587)
Ganancia por diferencia en cambio	(3,227)	(10,232)
Saldo final	1,423,911	1,241,840

En opinión de la Gerencia, la estimación para cuentas de cobranza dudosa es suficiente para cubrir el riesgo de crédito de estas cuentas a la fecha del balance general.

6. Otras cuentas por cobrar, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Cuentas por cobrar por ejecuciones coactivas (b)	148,597	172,065
Proyecto BAS (c)	56,060	98,753
Anticipos otorgados a proveedores	18,736	18,581
Crédito fiscal por impuesto general a las ventas	16,458	14,295
Préstamos al personal, nota 15 (e)	12,123	9,194
Reclamos a terceros	3,124	3,091
Otros	26,580	24,748
Total	281,678	340,727
Menos – Porción no corriente (c)	44,935	53,162
Porción corriente	236,743	287,565
Menos		
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	(151,657)	(174,573)
Otras cuentas por cobrar, neto	85,086	112,992

(b) Las cuentas por cobrar por ejecuciones coactivas corresponden, principalmente, a embargos sin sentencia judicial efectuados por diversas municipalidades a nivel nacional que reclaman el pago de licencias y multas por la instalación de planta externa sin autorización municipal. En la mayor parte de estos procedimientos administrativos se iniciaron procesos de cobranza coactiva a la Compañía antes de que exista un pronunciamiento judicial firme y definitivo. Los asesores legales internos de la Compañía estiman que estos casos han sido iniciados ilegalmente, vulnerando el derecho de defensa de la Compañía, o sin sustento legal alguno. En este sentido, diversas instancias judiciales han declarado ilegales algunas de las cobranzas coactivas efectuadas. La Gerencia continúa con la interposición de las acciones legales y estima que los embargos efectuados serán declarados ilegales. En todos aquellos casos en los que se obtiene resultados judiciales favorables definitivos, la Compañía inicia las acciones legales necesarias correspondientes para recuperar lo cobrado ilegalmente por los municipios. Asimismo, sobre la base de un estudio de cobrabilidad efectuado por la Gerencia, se constituyen las provisiones respectivas.

(c) Las cuentas por cobrar por Proyecto BAS, corresponden al contrato suscrito el 27 de febrero de 2009 entre la Compañía y el Estado Peruano (representado por el Fondo de Inversiones en Telecomunicaciones – Fitel), debido a que se cuenta con la seguridad razonable de cumplir con todas las obligaciones asumidas en dicho contrato, para el financiamiento no reembolsable del Proyecto Banda Ancha para localidades Aisladas (BAS).

La obligación que tiene la Compañía es de utilizar dicho financiamiento por su cuenta y riesgo para el diseño, adquisición de equipos, instalación, puesta en servicio, operación y mantenimiento del sistema que permitirá prestar los servicios públicos de telecomunicaciones en localidades beneficiarias, cumpliendo las condiciones previstas en las especificaciones técnicas presentadas en el Contrato de financiamiento. Dicho contrato tendrá una vigencia igual a la suma de los plazos del período de inversión (hasta por un plazo máximo de 19 meses) más el periodo de operación (48 meses). Este último plazo, no podrá ser, en ningún caso, menor a 48 meses. Al término del plazo de vigencia del contrato, la Compañía deberá continuar con sus obligaciones como operador de telecomunicaciones estipulada en su respectivo contrato de concesión.

Asimismo, mediante dicho contrato, se asigna a la Compañía a título de financiamiento no reembolsable, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el contrato, el monto de US\$ 48,849,000 financiados con recursos de Fitel, quien desembolsará la totalidad del financiamiento adjudicado, incluyendo un financiamiento adicional (en el caso de que Fitel requiera la ampliación del número de localidades hasta por un 3% adicional del número de localidades beneficiarias), mediante desembolsos que serán pagados directamente a la Compañía, siguiendo las siguientes disposiciones:

- Un primer desembolso por adelanto en la fecha de suscripción, por un importe equivalente al 30% del financiamiento adjudicado, el mismo que se realizó contra presentación de Carta Fianza de adelanto por un importe equivalente a US\$14,655,000. Este importe fue recibido por la Compañía en febrero de 2009.

- Un segundo desembolso por el importe de US\$14,655,000 equivalente al 30% del financiamiento adjudicado, el cual será efectuado a los 10 días hábiles de la finalización de las instalaciones. La fecha de la finalización de las instalaciones no podrá exceder el vencimiento de 19 meses desde la fecha de la suscripción del contrato. En diciembre de 2010, la Compañía recibió US\$14,229,000 quedando un saldo pendiente de US\$425,000, el cual será cobrado en 2011.
- Finalmente, ocho desembolsos semestrales, cada uno de ellos equivalente al 5% del saldo del financiamiento adjudicado, luego de que Fitel envíe a la Compañía un Informe de Supervisión donde conste el levantamiento de las observaciones mayores.

De acuerdo con la práctica contable de la Compañía, descrita en la nota 3(u), tanto el desembolso recibido como los pagos pendientes de recibir se presentan como ingresos diferidos en el balance general, ver nota 14 (b).

Al 31 de diciembre de 2010, el saldo por cobrar reconocido por la Compañía, se presenta en el balance general como corto y largo plazo, por S/.14,910,000 y S/.41,150,000, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2009, el saldo ascendía a S/.49,376,000 y S/.49,377,000 respectivamente.

- (d) Las otras cuentas por cobrar están denominadas en moneda nacional y extranjera, no generan intereses y principalmente son de vencimiento corriente.

7. Gastos contratados por anticipado

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Pagos anticipados por derecho de acceso (b)	90,466	78,761
Retenciones de impuesto a la renta de no domiciliados	24,953	18,358
Publicidad pagada por anticipado	1,919	5,037
Seguros pagados por anticipado	2,038	2,075
Otros	9,054	12,149
Total	128,430	116,380
Menos - Porción no corriente (b)	77,228	65,523
Porción corriente	51,202	50,857

- (b) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, incluye los derechos de acceso de transmisión submarina internacional, el derecho del negocio de alquiler de circuitos para transmisión de larga distancia y el derecho de usufructo de la fibra óptica.

8. Inversiones financieras, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	Porcentaje de participación en el patrimonio		Valores en libros	
	2010	2009	2010	2009
	%	%	S/.(000)	S/.(000)
En subsidiarias:				
Telefónica Móviles S.A. (b)	99.99	99.99	987,346	1,034,814
Telefónica Multimedia S.A.C. (c)	99.99	99.99	203,414	185,657
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. (d)	99.90	99.90	44,363	40,706
Star Global Com S.A.C. (e)	99.99	99.99	7,587	9,811
Telefónica Servicios Digitales S.A.C. (f)	-	99.99	-	2,294
Telefónica Servicios Integrados S.A.C. (g)	-	99.99	-	1,594
			1,242,710	1,274,876
Inversiones al costo - Otras inversiones				
Diversas			8,080	8,080
Estimación para desvalorización de inversiones			(6,687)	(6,687)
			1,393	1,393
Total inversiones financieras, neto			1,244,103	1,276,269

(b) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el valor en libros de la inversión incluye la participación en los valores razonables de los activos netos de Telefónica Móviles S.A. y asciende aproximadamente a S/.68,780,000 y S/.126,668,000, respectivamente.

En sesión de Directorio de Telefónica Móviles S.A. del 17 de junio y 18 de noviembre de 2010, se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.219,990,000 y S/.474,978,000, los que fueron pagados en julio y en diciembre de 2010.

Asimismo, en sesiones de Directorio del 15 de junio y 18 de noviembre de 2009, se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.149,993,000 y S/.489,977,000, respectivamente, los que fueron pagados en julio y diciembre de 2009.

(c) Telefónica Multimedia S.A.C. se dedica a la prestación de servicios de televisión por suscripción.

(d) En Junta General de Accionistas de Telefónica Servicios Comerciales S.A.C. del 24 de mayo y 14 de octubre de 2010, se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.4,995,000 y S/.7,992,000, respectivamente (S/.10,989,000 en Junta General de Accionistas del 22 de junio de 2009).

(e) En setiembre de 2008, la Compañía adquirió el 100 por ciento de las acciones representativas de la empresa Star Global Com S.A.C., el importe

pagado fue de aproximadamente S/.36,989,000, de los cuales aproximadamente S/.24,223,000 corresponden al crédito mercantil ver nota 11 (c).

En Junta General de Accionistas de Star Global Com S.A.C. del 15 de junio y 7 de diciembre de 2010, se acordó la distribución de dividendos en efectivo por aproximadamente S/.4,000,000 y S/.3,000,000, respectivamente (S/.1,037,000 en Junta General de Accionistas del 3 de diciembre de 2009).

En Junta General de Accionistas de Star Global Com S.A.C. del 23 de setiembre de 2009, se acordó la reducción del capital social en aproximadamente S/.2,963,000, los que fueron devueltos a la Compañía en el mes de noviembre de 2009.

(f) El 21 de diciembre de 2010, la Compañía vendió la integridad de su acciones en Telefónica Servicios Digitales S.A.C. a un tercero por un valor de S/.10,021,000 el mismo que fue determinado sobre la base de una valorización efectuada por consultores independientes; asimismo el valor en libros de la inversión a la fecha de venta fue de S/.4,286,000 lo que generó una utilidad de S/.5,735,000 para la Compañía que se presenta en el rubro "otros ingresos, neto" del estado de ganancias y pérdidas.

(g) Con fecha 3 de noviembre de 2009, la Junta General de Accionistas de esta subsidiaria aprobó la disolución y liquidación de la sociedad, la misma que se hizo efectiva el 8 de julio de 2010.

9. Inmuebles, planta y equipo, neto

(a) A continuación se detalla el movimiento y la composición del rubro al 31 de diciembre de 2010 y de 2009:

	Terrenos	Edificios y otras construcciones	Planta telefónica	Equipo	Vehículos	Muebles y enseres	Obras en curso y unidades por recibir (g)	Total 2010	Total 2009
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Costo									
Saldos iniciales	124,834	873,191	14,139,107	765,162	122,057	69,037	271,116	16,364,504	16,482,349
Adiciones	-	-	3,443	-	-	-	564,602	568,045	564,293
Transferencias	-	5,462	422,594	12,322	-	208	(440,586)	-	-
Transferencia a intangibles, nota 10 (a)	-	-	-	-	-	-	(37,374)	(37,374)	(34,921)
Retiros y ventas (e)	(13,756)	(88,406)	(32,343)	(52,861)	(1,160)	(165)	-	(188,691)	(647,217)
Saldos finales	111,078	790,247	14,532,801	724,623	120,897	69,080	357,758	16,706,484	16,364,504
Depreciación acumulada y pérdida por deterioro									
Saldos iniciales	-	478,924	11,594,134	716,185	122,056	63,817	-	12,975,116	12,893,382
Depreciación del año	-	48,613	585,616	28,398	1	2,142	-	664,770	716,963
Retiros y ventas (e)	-	(63,922)	(28,562)	(51,416)	(1,160)	(165)	-	(145,225)	(635,229)
Saldos finales	-	463,615	12,151,188	693,167	120,897	65,794	-	13,494,661	12,975,116
Total valor neto en libros	111,078	326,632	2,381,613	31,456	-	3,286	357,758	3,211,823	3,389,388

- b) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el costo de los activos totalmente depreciados que se mantienen en uso ascienden aproximadamente a S/.10,131,198,000 y S/.9,286,236,000, respectivamente.
- (c) Al 31 de diciembre de 2010, el saldo neto de inmuebles, planta y equipo, incluye activos revaluados en 1992, cuyo costo y depreciación acumulada ascienden aproximadamente a S/.428,890,000 y S/.363,685,000, respectivamente (S/.438,363,000 y S/.360,812,000, respectivamente, al 31 de diciembre de 2009).
- (d) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el rubro planta telefónica incluye activos que se encuentran en garantía a través de un contrato de retroarrendamiento financiero por un valor neto de aproximadamente S/.35,281,000 y S/.42,750,000 respectivamente, ver nota 12.2.
- (e) En el año 2010, la Compañía dio de baja principalmente activos totalmente depreciados de equipos para proceso de información con un costo de S/.50,038,000, instalaciones técnicas, y cables siniestrados con un costo de S/.27,862,000, muebles y enseres con un costo de S/.165,000, vendió instalaciones técnicas del bloque Teleemergencia con un costo neto de S/.3,969,000, equipos de almacenamiento Digitex con un costo neto de S/.1,258,000, inmuebles con un costo neto de S/.23,640,000, torres con un costo neto de S/.14,599,000 y vehículos totalmente depreciados con un costo de S/.1,160,000. Durante el año 2009, la Compañía dio de baja principalmente inmuebles y planta telefónica con un costo neto de S/.6,507,000, vendió inmuebles con un costo neto de S/.5,481,000 y vendió vehículos totalmente depreciados con un costo de S/.492,000.
- En opinión de la Gerencia, al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, el valor recuperable de los inmuebles, planta y equipos es mayor a su valor en libros, por lo que no es necesario constituir ninguna estimación adicional a las ya existentes por este concepto a la fecha del balance general.
- (f) En 2010, la Compañía firmó un contrato marco de compra venta de torres, mediante el cual transfirió la propiedad de las mismas a un tercero por un importe de S/.197,952,000, de los cuales registró un ingreso diferido por un importe ascendente a S/.10,117,000, de acuerdo con las condiciones del contrato. Asimismo, simultáneamente se firmó contratos de concesión de usos y usufructo, de esta manera la Compañía tiene el derecho de usar y disfrutar parcialmente de los espacios en dichas torres.
- (g) Las obras en curso están conformadas, principalmente, por construcción de planta telefónica y de transmisión de datos. Asimismo, al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, incluye materiales por S/.67,561,000 y S/.62,858,000, respectivamente, ver nota 3 (j).

10. Activos Intangibles, neto

(a) A continuación se presenta el movimiento y la composición del rubro activos intangibles al 31 de diciembre de 2010 y de 2009:

	Concesión administrativa S/.(000)	Software (c) S/.(000)	Relaciones con clientes y otros S/.(000)	Total 2010 S/.(000)	Total 2009 S/.(000)
Costo					
Saldos iniciales	6,065,502	756,290	75,896	6,897,688	6,871,937
Transferencia de obras en curso y otros, nota 9 (a)	-	37,374	-	37,374	34,921
Retiros	-	(1,630)	-	(1,630)	(9,170)
Saldos finales	6,065,502	792,034	75,896	6,933,432	6,897,688
Amortización acumulada					
Saldos iniciales	4,639,400	643,505	59,492	5,342,397	5,136,547
Amortización del año	35,664	57,598	5,468	98,730	214,995
Retiros	-	(1,628)	-	(1,628)	(9,145)
Saldos finales	4,675,064	699,475	64,960	5,439,499	5,342,397
Total valor neto en libros	1,390,438	92,559	10,936	1,493,933	1,555,291

- (b) Durante el primer trimestre de 2010, la Compañía ha revisado la vida útil de la concesión administrativa, adecuando las mismas al nuevo periodo de concesión, ver notas 2 (a) y 3 (l).
- (c) El software incluye las aplicaciones financieras y contables basadas en SAP, así como las licencias de software de las plataformas que soportan el sistema comercial.

11. Crédito mercantil, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.	1,100,034	1,100,034
Telefónica Empresas Perú S.A.A.	90,783	90,783
Star Global Com S.A.C., nota 8 (e)	24,223	24,223
Telefónica Multimedia S.A.C.	9,339	9,339
Total valor en libros	1,224,379	1,224,379

(b) El crédito mercantil representa el exceso del costo de adquisición del 17.44 por ciento de acciones de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. y del íntegro de Telefónica Empresas Perú S.A.A., así como de las subsidiarias Star Global Com S.A.C. y Telefónica Multimedia S.A.C., sobre la participación de la Compañía en el valor razonable de los respectivos activos netos adquiridos.

(c) Al 31 de diciembre de 2010, la Gerencia ha realizado proyecciones de los resultados esperados para los próximos años, según la política descrita en la nota 3 (m). Sobre la base de dicha información, la Gerencia ha estimado que los valores recuperables de sus activos intangibles y crédito mercantil son mayores a sus valores en libros; por lo que no es necesario registrar ninguna pérdida por desvalorización para estos activos a la fecha del balance general.

12. Obligaciones financieras

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Bonos (12.1)	2,248,036	2,331,521
Deuda a largo plazo (12.2)	922,767	1,155,624
Sobregiros bancarios	100	-
Total	3,170,903	3,487,145
Menos – Porción corriente	680,946	637,687
Porción no corriente	2,489,957	2,849,458

12.1 Bonos

(a) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, las siguientes emisiones de bonos se mantienen vigentes:

Programa	Emisión y/o serie	Fecha de vencimiento	Monto autorizado (000)	Monto utilizado (000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Tercer*	1ra. A	Noviembre, 2010	S/.70,000	S/.50,000	-	59,561
Cuarto	4ta. A	Octubre, 2012	S/.180,000	S/.80,000	81,110	81,092
Cuarto	7ma. C	Abril, 2010	S/.100,000	S/.18,500	-	18,718
Cuarto	8va. A	Julio, 2010	S/.100,000	S/.29,720	-	30,780
Cuarto	8va. B	Noviembre, 2010	**	S/.52,065	-	52,566
Cuarto	9na. A	Agosto, 2011	S/.150,000	S/.57,140	58,712	58,690
Cuarto	9na. B	Diciembre, 2011	**	S/.89,285	89,650	89,619
Cuarto	10ma. A	Julio, 2012	S/.180,000	S/.29,685	30,817	30,805
Cuarto	10ma. B	Noviembre, 2012	**	S/.52,000	52,374	52,367
Cuarto*	12da. A	Noviembre, 2019	S/.120,000	S/.60,000	65,939	64,503
Cuarto	14ta. A	Noviembre, 2010	S/.150,000	S/.50,000	-	50,338
Cuarto	14ta. B	Marzo, 2011	**	S/.34,040	34,696	34,677
Cuarto	14ta. C	Abril, 2011	**	S/.45,000	45,633	45,613
Cuarto	16ta. A	Marzo, 2012	S/.150,000	S/.100,665	102,460	102,420
Cuarto	16ta. B	Abril, 2013	**	S/.30,000	30,382	30,375
Cuarto*	19na. A	Julio, 2027	S/.150,000	S/.60,000	68,057	66,578
Cuarto*	19na. B	Abril, 2028	**	S/.49,000	52,672	51,524
Cuarto*	19na. C	Julio, 2028	**	S/.20,000	21,398	20,934
Cuarto*	36ta. A	Octubre, 2017	S/.200,000	S/.150,000	166,258	162,631
Cuarto*	36ta. B	Marzo, 2018	**	S/.50,000	54,588	53,397
Cuarto*	37ma. A	Mayo, 2028	S/.200,000	S/.48,000	51,288	50,172
Cuarto	40ma. A	Mayo, 2011	S/.200,000	S/.30,000	30,202	30,180
Cuarto	40ma. B	Junio, 2011	**	S/.15,700	15,745	15,735
Cuarto	41ra. A	Febrero, 2012	S/.200,000	S/.16,675	17,172	17,182
Cuarto	42da. A	Marzo, 2013	S/.200,000	S/.25,000	25,466	25,456
Cuarto	42da. B	Mayo, 2013	**	S/.20,500	20,615	20,606
Cuarto	42da. C	Junio, 2013	**	S/.14,300	14,345	14,340
Cuarto	45ta. A	Abril, 2016	US\$50,000	US\$22,000	62,533	64,348
Quinto	1ra. A	Setiembre, 2011	S/.200,000	S/.30,000	30,301	30,297
Quinto	1ra. B	Octubre, 2011	**	S/.25,000	25,163	25,152
Quinto	3ra. A	Octubre, 2012	S/.200,000	S/.30,000	30,241	30,233
Quinto	5ta. A	Junio, 2013	S/.200,000	S/.21,000	21,039	21,028
Quinto*	22da. A	Octubre, 2021	S/.200,000	S/.60,000	61,796	60,450
Quinto	25ta. A	Abril, 2012	S/.200,000	S/.20,000	20,152	-
Quinto	25ta. B	Abril, 2012	**	S/.12,225	12,309	-
Quinto	31ra. A	Junio, 2016	S/.200,000	S/.23,325	23,371	-
Quinto	33ra. A	Agosto, 2017	S/.200,000	S/.60,000	61,401	-
Senior Notes	No aplicable	Abril, 2016	US\$250,000	S/.754,050	763,438	762,675
Derivados financieros, neto					6,713	6,479
Total					2,248,036	2,331,521
Menos – Porción corriente					354,409	237,300
Porción no corriente					1,893,627	2,094,221

* Tasa de interés anual con valor de actualización constante.

** El monto autorizado es único para las series (A, B ó C) de una misma emisión.

(b) Los bonos en nuevos soles vigentes al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 devengan una tasa anual de interés promedio ponderada de 6.99 por ciento. Por su parte, el spread promedio ponderado de los bonos VAC vigentes al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 es de 3.47 por ciento y 3.63 por ciento, respectivamente. Finalmente, los bonos en dólares vigentes al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 devengan una tasa anual de interés promedio ponderada de 6.69 por ciento.

(c) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, los bonos emitidos según sus condiciones contractuales tienen los siguientes vencimientos:

Año de vencimiento	2010			2009		
	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)
2010	-	-	-	25,793	211,507	237,300
2011	26,214	328,195	354,409	-	328,001	328,001
2012	-	343,025	343,025	-	310,664	310,664
2013	-	238,016	238,016	-	237,845	237,845
2014	-	252,703	252,703	-	252,554	252,554
2015 en adelante	-	1,059,883	1,059,883	-	965,157	965,157
Total	26,214	2,221,822	2,248,036	25,793	2,305,728	2,331,521

(d) De conformidad con el artículo 19 del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta, aprobado por Decreto Supremo N° 179-2004-EF y modificado por el Decreto Legislativo N° 972 y Ley N° 29308, los intereses provenientes de valores mobiliarios estuvieron exonerados del impuesto a la renta hasta el 31 de diciembre de 2009. La exoneración no opera en el caso de que el adquirente de los bonos sea una entidad bancaria o financiera nacional.

Adicionalmente, conforme a las normas citadas, los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos hasta el 10 de marzo de 2007 estarán inafectos al impuesto a la renta a partir del 1 de enero de 2010; mientras que los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos emitidos a partir del 11 de marzo de 2007 estarán afectos al impuesto a la renta a partir del 1 de enero de 2010.

(e) Los recursos captados mediante la emisión de bonos por oferta pública se utilizan para financiar capital de trabajo, reestructuración de pasivos, realizar inversiones o usos alternativos que la Compañía considera conveniente. Por estos bonos no se han otorgado garantías.

(f) El monto autorizado para la emisión de bonos es de hasta US\$1,200,000,000 en circulación o su equivalente en moneda nacional, según la aprobación de la Junta General de Accionistas de la Compañía del 25 de marzo de 2008, vigente por 3 años contados a partir de esa fecha.

Asimismo, el principal de la emisión de valores (bonos y papeles comerciales), no puede exceder en conjunto de US\$1,500,000,000 o su equivalente en moneda nacional.

(g) En agosto de 2005, el Directorio autorizó la emisión en el mercado internacional de bonos hasta por el equivalente a US\$250,000,000, para ser colocados en uno o varios tramos, considerando al efecto el plazo y los límites económicos establecidos por la Junta Obligatoria Anual de Accionistas de marzo de 2004. Al respecto, en octubre del año 2005, la Compañía concretó la emisión privada internacional de bonos (Senior Notes) con vencimiento en abril de 2016 y por un importe de S/.754,050,000 (aproximadamente US\$224,922,000 a dicha fecha), a un precio de emisión a la par y una tasa de interés anual nominal fija de 8 por ciento.

- (h) Conforme al acuerdo de emisión de bonos mencionados en el párrafo (f), mediante Resolución de CONASEV N° 039-2006 – EF/94.11 de fecha 12 de abril de 2006 se inscribió en el Registro Público de Mercado de Valores el “Cuarto Programa de Bonos de Telefónica del Perú S.A.A.” por un importe de circulación equivalente a US\$450,000,000. Dicho programa fue renovado en el Registro Público de Mercado de Valores el 12 de abril de 2008 y se dispuso el registro del 2do. prospecto marco informativo.
- (i) Conforme al acuerdo de emisión de bonos mencionados en el párrafo (f), mediante Resolución de CONASEV N° 2008031021 de fecha 22 de octubre de 2008, se inscribió en el Registro Público de Mercado de Valores el “Quinto Programa de Bonos de Telefónica del Perú S.A.A.” por un importe de circulación equivalente a US\$450,000,000. Dicho programa está dirigido a exclusivamente inversionistas acreditados.

12.2 Deuda a largo plazo

(a) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 la deuda a largo plazo comprende:

Acreedor	Moneda	Forma de pago	Fecha de vencimiento	Moneda extranjera (000)	2010	2009
					Equivalente en moneda nacional S/.(000)	Equivalente en moneda nacional S/.(000)
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Mayo, 2010	-	-	44,787
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Junio, 2010	-	-	45,435
Pagaré A de Telefónica del Perú	S/.	Al vencimiento	Julio, 2010	-	-	41,374
Scotiabank Perú	S/.	Al vencimiento	Setiembre, 2010	-	-	44,671
Scotiabank Perú	S/.	Al vencimiento	Octubre, 2010	-	-	15,007
Scotiabank Perú	S/.	Al vencimiento	Octubre, 2010	-	-	60,183
Scotiabank Perú	S/.	Al vencimiento	Enero, 2011	-	20,069	22,128
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Enero, 2011	-	15,315	15,011
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Mayo, 2011	-	49,370	50,181
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Agosto, 2011	-	112,577	112,578
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Octubre, 2011	-	33,561	32,053
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Noviembre, 2011	-	20,870	20,059
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Febrero, 2012	-	20,669	21,929
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Febrero, 2012	-	26,865	28,733
Pagaré B de Telefónica del Perú	S/.	Al vencimiento	Julio, 2012	-	41,465	41,457
Banco Continental S.A. Leaseback	S/.	Trimestral	Julio, 2012	-	22,968	35,131
BBVA Banco Continental	S/.	Al vencimiento	Marzo, 2013	-	75,992	81,253
Banco de Crédito del Perú	S/.	Al vencimiento	Setiembre, 2013	-	34,598	-
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Setiembre, 2013	14,186	39,848	54,669
Banco Interbank	S/.	Trimestral	Febrero, 2014	-	25,143	-
Pagaré D de Telefónica del Perú	S/.	Al vencimiento	Mayo, 2017	-	121,184	121,157
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Octubre, 2017	39,063	109,729	112,954
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Diciembre, 2017	20,513	57,622	59,303
Nederlandes Investeringsbank Voor Ontwikkelingslanden (Holanda)	EUR	Semestral	Enero, 2018	2,392	8,989	11,391
Banco Europeo de Inversión (Luxemburgo)	US\$	Semestral	Febrero, 2018	22,302	62,647	64,542
Diversos					8	25
Derivados financieros					23,278	19,613
Total					922,767	1,155,624
Menos – Porción corriente					326,437	400,387
Porción no corriente					596,330	755,237

(b) La deuda de largo plazo en nuevos soles vigente al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 devenga una tasa anual de interés promedio ponderada de 5.27 por ciento y 6.33 por ciento, respectivamente. Las deudas en moneda extranjera vigentes al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 devengan una tasa anual de interés promedio ponderada de 1.65 por ciento y 1.95 por ciento, respectivamente.

(c) La Compañía mantiene ciertas cláusulas restrictivas por sus deudas a largo plazo, las cuales, en opinión de la Gerencia, se vienen cumpliendo al 31 de diciembre de 2010 y de 2009.

(d) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la deuda a largo plazo tiene los siguientes vencimientos:

Año de vencimiento	2010			2009		
	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)	Intereses S/.(000)	Principal S/.(000)	Total S/.(000)
2010	-	-	-	31,864	368,523	400,387
2011	8,298	318,139	326,437	6,466	340,795	347,261
2012	1,534	153,200	154,734	-	103,314	103,314
2013	3,591	158,414	162,005	-	48,574	48,574
2014	143	58,911	59,054	-	33,346	33,346
2015 en adelante	-	220,537	220,537	-	222,742	222,742
Total	13,566	909,201	922,767	38,330	1,117,294	1,155,624

(e) En sesión del 25 de mayo de 2005, el Directorio de la Compañía aprobó la realización de una oferta privada no masiva de pagarés, a través de una o varias emisiones, hasta por el equivalente a US\$400,000,000 en circulación y delegó facultades en determinados funcionarios de la Compañía a fin de que establezcan las características de emisión respectivas.

13. Cuentas por pagar comerciales

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Facturas por pagar - Proveedores nacionales	263,025	219,753
Facturas por pagar - Proveedores del exterior	28,167	22,530
Depósitos en garantía de contratistas	5,996	5,913
Relacionadas, ver nota 15 (c)	156,433	142,071
Devengo de obligaciones por facturar	330,833	276,402
	784,454	666,669

(b) Las cuentas por pagar comerciales están denominadas en nuevos soles, dólares estadounidenses y euros, tienen vencimientos corrientes, no generan intereses y no se han otorgado garantías.

14. Otras cuentas por pagar y provisiones

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos diferidos (b)	55,009	44,806
Depósitos en garantía	41,619	57,580
Tributos por pagar	36,652	40,113
Remuneraciones, vacaciones y gratificaciones por pagar	31,174	28,819
Dividendos y devoluciones por pagar a accionistas	26,343	23,091
Programa de retiro	7,948	12,157
Total	198,745	206,566
Menos – Porción no corriente	41,619	57,580
Porción corriente	157,126	148,986
Provisiones (c)	642,935	464,815

(b) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, los ingresos diferidos comprenden, principalmente, el saldo del anticipo recibido y el importe pendiente de recibir en relación al contrato suscrito por la Compañía con el Estado Peruano (Proyecto BAS), ver nota 6 (c). Ambos importes en su conjunto ascienden aproximadamente a S/.109,311,000 al 31 de diciembre de 2010 (S/.136,549,000 al 31 de diciembre de 2009). El importe correspondiente a la porción corriente de este saldo ascendente a S/.15,616,000 se presenta en el rubro "Otras cuentas por pagar", mientras que la porción no corriente ascendente a S/.93,695,000 se presenta en el rubro "ingresos diferidos, neto" del balance general.

(c) Comprende, principalmente, provisiones diversas efectuadas por la Compañía de acuerdo con la práctica descrita en la nota 3 (n), basada en sus mejores estimaciones del desembolso que sería requerido para liquidar obligaciones a la fecha del balance general. La Gerencia y sus asesores legales internos y externos consideran que las provisiones registradas son suficientes para cubrir los riesgos que afecten el negocio de la Compañía al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, tal como se describe en la nota 23.

15. Transacciones con empresas relacionadas

(a) Principales transacciones

Durante los años 2010 y 2009 las transacciones más significativas efectuadas por la Compañía con empresas relacionadas fueron las siguientes:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos con subsidiarias por:		
Arrendamiento de circuitos Telefónica Móviles S.A.	112,948	87,395
Adecuación y arrendamiento de red Telefónica Multimedia S.A.C.	76,505	64,671
Interconexión Telefónica Móviles S.A.	48,898	72,557
Gastos con matriz por:		
Honorario por uso de marca Telefónica, S.A. (b)	(42,845)	(34,356)
Centros de competencia Telefónica Internacional, S.A.	(1,844)	-
Transferencia de capacidad de gestión Telefónica Internacional, S.A. (b)	(1,608)	(7,389)
Gastos con subsidiarias por:		
Interconexión Telefónica Móviles S.A.	(259,999)	(296,876)
Honorarios TV paga Telefónica Multimedia S.A.C.	(202,178)	(170,362)
Atención en multicentros Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	(28,979)	(32,557)
Servicios de telefonía celular Telefónica Móviles S.A.	(5,616)	(3,244)
Gastos con otras vinculadas por:		
Gestión administrativa Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú S.A.C.	(90,623)	(81,110)
Servicios de call – center y regulatorios Teleatento del Perú S.A.C.	(61,906)	(62,838)
Servicios de sistemas y gestión Telefónica Global Technology S.A.U.	(23,787)	-
Servicio de recaudación Telefónica Centros de Cobro S.A.C.	(15,985)	(18,847)

(b) Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la Compañía y Telefónica Internacional, S.A. (TISA) mantienen un contrato de transferencia de capacidad de gestión, en retribución del cual TISA recibe un honorario que se determina en función a asesorías y consultorías a cargo de profesionales y técnicos especializados designados por TISA que prestan sus servicios, sujetos a una tabla de honorarios. Durante el año 2010, dicho contrato originó un honorario por transferencia de capacidad de gestión de aproximadamente S/.1,608,000 (aproximadamente S/.7,389,000 en el año 2009).

Por otro lado, al 31 de diciembre de 2010, la Compañía y Telefónica, S.A. (TSA), mantienen un contrato por el cual esta última recibió en el año 2010, un honorario mensual por uso de marca equivalente al 1.30 por ciento (1.00 por ciento en el año 2009) sobre los respectivos ingresos mensuales, neto de operaciones intragrupo. Durante el año 2010, dicho contrato originó un honorario de aproximadamente S/.42,845,000 (S/.34,356,000, durante el año 2009).

(c) Como consecuencia de éstas y otras transacciones menores, al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, Telefónica del Perú S.A.A. mantenía los siguientes saldos comerciales con empresas vinculadas:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Cuentas por cobrar comerciales, neto		
Subsidiarias		
Telefónica Móviles S.A.	191,133	145,453
Telefónica Multimedia S.A.C.	26,575	-
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C.	17,589	27,061
Otros	-	2,629
	235,297	175,143
Otras vinculadas		
Media Networks Latin America S.A.C.	16,317	22,611
Telefónica Internacional Wholesale Perú S.A.C	4,186	-
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	2,004	1,872
Telefónica España, S.A.	1,939	2,922
Otros	14,758	14,086
	39,204	41,491
Total cuentas por cobrar comerciales, nota 5 (a)	274,501	216,634

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Cuentas por pagar comerciales		
Matriz		
Telefónica, S.A.	17,897	10,909
Telefónica Internacional, S.A.	6,982	6,395
	24,879	17,304
Subsidiarias		
Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.	53,170	36,461
Telefónica Multimedia S.A.C.	-	24,203
	53,170	60,664
Otras vinculadas		
Telecomunicações de Sao Paulo S.A.	24,211	32,306
Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú S.A.C.	14,465	4,474
Telefónica International Wholesale Services España	11,262	4,293
Telefónica Global Technology S.A.U.	6,207	-
Telefónica Investigación y Desarrollo, S.A.	3,907	3,107
Telefónica Larga Distancia S.A. (Chile)	1,672	3,747
Telefónica International Wholesale Services USA	1,257	1,416
Otros	15,403	14,760
	78,384	64,103
Total cuentas por pagar comerciales, nota 13 (a)	156,433	142,071

(d) Al 31 de diciembre de 2010, la Compañía mantiene intereses por cobrar a Telefónica Multimedia S.A.C. por S/.242,000 y préstamos por cobrar a Terra Networks Perú S.A. por S/.4,139,000 (al 31 de diciembre de 2009 préstamos por cobrar a Telefónica Multimedia S.A.C. por S/.24,572,000).

(e) Préstamos al personal

La Compañía otorga préstamos a sus empleados y funcionarios por plazos de hasta 24 meses. Las tasas de interés aplicadas generalmente están por debajo de las tasas de interés existentes en el mercado; sin embargo, otros términos de los préstamos son sustancialmente los mismos que los del mercado. El saldo de los préstamos a empleados fue de aproximadamente S/.12,123,000 y S/.9,194,000 al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, respectivamente, y se presentan en el rubro "Otras cuentas por cobrar, neto" del balance general, ver nota 6 (a).

(f) Remuneraciones al Directorio y miembros de la Gerencia clave

Los gastos por participaciones, remuneraciones, y otros conceptos otorgados a los miembros de la Gerencia clave de la Compañía ascendieron a aproximadamente S/.22,407,000 y S/.23,130,000 por los años 2010 y 2009, respectivamente, y se encuentran incluidos en el rubro "Gastos de personal" del estado de ganancias y pérdidas.

16. Situación tributaria

(a) A continuación se detalla el movimiento del activo y pasivo diferido por impuesto a la renta:

	Al 1 de enero de 2009	Abono (cargo) al estado de ganancias y pérdidas	Abono al balance general	Reclasificaciones	Al 31 de diciembre de 2009	Abono (cargo) al estado de ganancias y pérdidas*	Cargo al balance general	Al 31 de diciembre de 2010
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Activo diferido								
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	43,755	15,421	-	-	59,176	(10,585)	-	48,591
Desvalorización de inversiones	41,718	(12,261)	-	-	29,457	(38,703)	-	(9,246)
Provisión para contingencias diversas	150,119	3,426	-	-	153,545	(22,535)	-	131,010
Deterioro de existencias y activo fijo	6,798	(1,306)	-	-	5,492	(1,455)	-	4,037
REI (inversiones y terrenos)	4,454	-	-	-	4,454	(843)	-	3,611
Programa de retiro	28,791	(23,804)	-	(4,987)	-	-	-	-
Gastos de personal	20,078	(4,470)	-	-	15,608	128	-	15,736
Otros	55,490	5,840	3,054	(3,933)	60,451	40,342	(1,805)	98,988
Total activo diferido	351,203	(17,154)	3,054	(8,920)	328,183	(33,651)	(1,805)	292,727
Pasivo diferido								
Depreciación	(217,307)	113,755	-	(22,000)	(125,552)	95,066	-	(30,486)
Amortización de Licencias de software	(28,172)	-	-	28,172	-	5,374	-	5,374
Concesión administrativa, nota 10 (a)	(583,201)	55,543	-	-	(527,658)	110,283	-	(417,375)
Arrendamiento financiero	(8,937)	308	-	1,546	(7,083)	1,882	-	(5,201)
Revaluación de activos	(33,061)	3,165	-	1,202	(28,694)	6,598	-	(22,096)
Asignación del precio pagado por subsidiaria	(9,728)	2,262	-	-	(7,466)	3,246	-	(4,220)
Total pasivo diferido	(880,406)	175,033	-	8,920	(696,453)	222,449	-	(474,004)
	(529,203)	157,879	3,054	-	(368,270)	188,798	(1,805)	(181,277)

* Incluye el efecto de la reversión del pasivo por participación de los trabajadores diferida ascendente a S/60,836,000, según se explica en la nota 3 (a).

(b) A continuación se presenta la reconciliación de la tasa efectiva del impuesto a la renta con la tasa tributaria por los años 2010 y 2009:

	2010		2009	
	S/.(000)	%	S/.(000)	%
Utilidad antes del impuesto a la renta	1,065,511	100	949,311	100
Impuesto a la renta según tasa tributaria	319,653	30	284,793	30
Impacto tributario de				
Participación en Telefónica Móviles S.A.	(193,779)	(18)	(159,177)	(17)
Alquiler de locales para telefonía pública (no deducibles)	20,055	2	13,502	2
Devengo de gastos no deducibles	9,049	1	(1,812)	-
Estimación de cobranza dudosa	8,550	1	-	-
Otros, neto	23,751	2	355	-
Ajuste de la tasa del impuesto a la renta diferido	21,358	2	-	-
Gasto por impuesto a la renta	208,637	20	137,661	15

(c) Para propósito de la determinación del impuesto a la renta e impuesto general a las ventas, los precios de transferencia de las transacciones con empresas relacionadas y con empresas residentes en territorios de baja o nula imposición, deben estar sustentados con documentación e información sobre los métodos de valoración utilizados y los criterios considerados para su determinación. Con base en el análisis de las operaciones de la Compañía, la Gerencia y sus asesores legales opinan que como consecuencia de la aplicación de estas normas, no surgirán contingencias de importancia para la Compañía al 31 de diciembre de 2010 y de 2009.

(d) Las autoridades tributarias tienen la facultad de revisar y, de ser aplicable, corregir los impuestos calculados por la Compañía. Las declaraciones juradas del impuesto a la renta y del impuesto general a las ventas de la Compañía por los períodos 2006 a 2010, las de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. por los períodos 2006 a 2008, así como las de Telefónica Perú Holding S.A.C. por el año 2006, y Telefónica Empresas Perú S.A.A. por el año 2006, están sujetas a fiscalización por parte de la Administración Tributaria.

Debido a las posibles interpretaciones que las autoridades tributarias pueden dar a las normas legales vigentes, no es posible determinar a la fecha si de las revisiones que se realicen resultarán o no pasivos adicionales. Cualquier eventual mayor impuesto o recargo que pudiera resultar de las revisiones fiscales sería aplicado a los resultados del ejercicio en que éste se determine. Sin embargo, en opinión de la Gerencia de la Compañía, cualquier eventual liquidación adicional de impuestos no sería significativa para los estados financieros al 31 de diciembre de 2010 y de 2009.

(e) De acuerdo con el Decreto Supremo 013-93-TCC, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo No. 027-2004-MTC, Telefónica del Perú S.A.A., en su calidad de concesionario de servicios de telecomunicaciones, debe abonar los siguientes derechos y tasas:

Concepto	Beneficiario	%	Base de cálculo
Derecho especial destinado al Fondo de Inversiones en Telecomunicaciones (FITEL)	OSIPTEL	1.0	Ingresos facturados y percibidos por servicios portadores y finales de telefonía.
Aportes por servicios de supervisión	OSIPTEL	0.5	Ingresos facturados y percibidos por los diferentes servicios de telecomunicaciones.
Tasa de explotación comercial del servicio	MTC	0.5	Servicios sujetos a concesión y/o autorización.

El importe registrado como gasto por estos conceptos asciende aproximadamente a S/.41,679,000 y S/.40,724,000 por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y de 2009, respectivamente, y están incluidos en el rubro "Gastos generales y administrativos" del estado de ganancias y pérdidas, ver nota 18.

17. Patrimonio neto

(a) Capital social

Al 31 de diciembre de 2010 está representado por 3,347,258,949 acciones comunes a un valor nominal de S/.0.86 cada una (3,349,296,162 acciones comunes a un valor nominal de S/.0.86 cada una al 31 de diciembre de 2009).

La estructura del capital social al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, está compuesta porcentualmente por las siguientes clases de acciones:

	2010	2009
	%	%
Clase B		
Telefónica Internacional, S.A.	49.930	49.899
Latin America Cellular Holding B.V.	48.308	48.278
Telefónica, S.A.	0.157	0.157
Otros accionistas menores*	1.598	1.659
Clase C	0.007	0.007
	100.00	100.00

* Incluye en 2009 acciones en tesorería descritas en el párrafo (c)

Las acciones de clase "B", eligen a tantos directores como se requiera a efectos de completar el número de integrantes fijado por la Junta General de Accionistas para cada mandato, considerando el director que, en su caso, corresponda designar a los accionistas de clase "C".

Por su parte, las acciones de clase "C", que corresponden a los trabajadores de la Compañía, eligen a un (1) director, siempre que hubieran alcanzado una proporción accionaria no menor al 3 por ciento del capital suscrito. Si no alcanzaran dicho porcentaje al momento de la elección, se elegirá un director más de la clase "B", completando éstos el número de integrantes del Directorio.

Los dividendos que se distribuyen a personas naturales domiciliadas y a accionistas no domiciliados, sean éstas empresas o personas naturales, se encuentran gravados con una tasa de retención del 4.1 por ciento por impuesto a la renta. Asimismo, no existen restricciones a la remesa de utilidades ni a la repatriación de capitales.

(b) Capital adicional

Corresponde a la incorporación producto de la fusión por absorción de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A. realizada el 31 de diciembre de 2008, así como al mayor valor pagado sobre el valor nominal en la adquisición de las acciones propias y las realizadas por Telefónica Móviles S.A. en enero de 2009.

(c) Acciones en tesorería

Al 31 de diciembre de 2009, la Compañía mantenía 2,037,213 acciones de clase "B" adquiridas por un importe total de aproximadamente S/.6,267,000. En junio de 2010 dichas sumas fueron amortizadas.

Al 31 de diciembre de 2009, el capital social y el capital adicional se mostraban, neto del valor en libros de esas acciones por S/.1,752,000 y S/.4,515,000, respectivamente.

(d) Reserva legal

Según lo dispone la Ley General de Sociedades, se requiere que un mínimo de 10 por ciento de la utilidad distributable de cada ejercicio, deducido el impuesto a la renta, se transfiera a una reserva legal hasta que ésta sea igual al 20 por ciento del capital. La reserva legal puede compensar pérdidas o puede ser capitalizada, existiendo en ambos casos obligatoriedad de reponerla.

(e) Reserva de libre disponibilidad

En ejecución de las facultades delegadas por la Junta General de Accionistas, el 19 de octubre de 2006 el Directorio de la Compañía aprobó la creación de una reserva de libre disposición con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2005, por S/.249,407,000. Al 31 de diciembre de 2009, estas reservas fueron aplicadas contra los dividendos pagados, ver (g).

(f) Reserva de valorización de derivados

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la Compañía registró una pérdida neta de reserva por derivados de S/.8,746,000 y S/.12,643,000, respectivamente, por cambios en el valor estimado de mercado de los instrumentos financieros derivados de cobertura de flujos de efectivo, de acuerdo con la política descrita en la nota 3 (f). El importe correspondiente a los años 2010 y de 2009 fue una ganancia neta de S/.3,897,000 y una pérdida neta de S/.55,395,000, respectivamente.

(g) Resultados acumulados

Funcionarios de la Compañía, en virtud de los acuerdos tomados en las Sesiones de Directorio del 1 de julio y 1 de diciembre de 2010, determinaron la distribución de dividendos por S/.320,000,000 y S/.534,000,000, respectivamente. El primero con cargo a resultados acumulados y el segundo dividido en S/.50,452,000 con cargo a resultados acumulados y S/.483,548,000 a cuenta de los resultados del ejercicio 2010 (en 2009, en Sesiones de Directorio del 17 de junio y 18 de noviembre, determinaron con fecha 1 de julio y 1 de diciembre, respectivamente, la distribución de dividendos por un total de S/.990,000,000, con cargo a resultados acumulados al 31 de diciembre de 2008 por S/.380,560,000, con cargo a reservas de libre disponibilidad por S/.249,407,000 y con cargo a los resultados del ejercicio 2009 por S/.360,033,000, los cuales fueron pagados durante el año 2009).

18. Gastos generales y administrativos

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Servicios prestados por terceros (c)	1,616,983	1,674,980
Estimación para cuentas de cobranza dudosa y por deterioro de existencias, (b) y nota 5 (d)	179,643	83,502
Tributos	59,671	67,974
Honorario por uso de marca y por transferencia de capacidad de gestión	44,453	41,745
Cargas diversas de gestión	42,666	37,436
Total	1,943,416	1,905,637

(b) Por el año 2010, incluye recuperos de la estimación para cuentas de cobranza dudosa por S/.294,000 correspondiente a cuentas por cobrar comerciales, así como a recuperos de estimación por deterioro de existencias por S/.1,413,000 y estimación de otras cuentas por cobrar S/.4,276,000. Por el año 2009, incluye recuperos de la estimación para cuentas de cobranza dudosa por S/.458,000 y dotación por deterioro de existencias por S/.3,500,000.

(c) Los servicios prestados por terceros incluyen lo siguiente:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Honorarios, comisiones y servicios	609,881	549,200
Gastos de interconexión y corresponsalías	466,560	532,969
Mantenimiento y reparación	194,450	235,297
Correos y telecomunicaciones	126,935	146,443
Alquileres	109,420	94,465
Publicidad	43,172	41,337
Otros	66,565	75,269
Total	1,616,983	1,674,980

19. Gastos de personal

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Remuneraciones	361,639	310,836
Seguridad y previsión social	24,414	23,253
Compensación por tiempo de servicios	27,733	25,616
Otros gastos de personal	54,747	31,407
	468,533	391,112
Participación de los trabajadores corriente y diferida, nota 3 (a)	6,024	50,299
Capitalización de nómina por construcción de planta telefónica	(35,259)	(33,792)
Total	439,298	407,619

20. Otros ingresos, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Ganancia por enajenación de activos (c)	235,567	8,366
Otros ingresos		
Subvenciones gubernamentales, nota 14 (b)	26,635	9,832
Reverso de provisiones diversas (b)	-	33,787
Otros	15,379	2,332
	42,014	45,951
Otros gastos		
Provisiones diversas (b)	(102,888)	(4,233)
Otros	(1,150)	(5,390)
	(104,038)	(9,623)
Otros ingresos, neto	173,543	44,694

(b) Las provisiones diversas corresponden principalmente a aquellas efectuadas por la Compañía de acuerdo con la práctica descrita en la nota 3 (n), sobre la base de sus mejores estimaciones del desembolso que sería requerido para liquidar obligaciones a la fecha del balance general. Asimismo, la Compañía ha diseñado un plan de eficiencia operacional, el cual se hará efectivo en 2011.

(c) Durante el 2010, la Compañía inició un proceso de eficiencia operacional identificando ciertos activos no estratégicos para su gestión los cuales realizó. La ganancia generada en este proceso se detalla a continuación:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Venta de torres, nota 9 (f)	173,803	-
Venta de inmuebles	44,607	7,392
Venta del negocio de Teleemergencia	8,964	-
Venta de Telefónica Servicios Digitales S.A.C., nota 8 (f)	5,735	-
Otros	2,458	974
	235,567	8,366

21. Ingresos y gastos financieros

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2010	2009
	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos		
Intereses sobre cuentas por cobrar	10,113	14,533
Intereses sobre depósitos a plazo	4,513	4,001
Ganancia por diferencia en cambio, neto	11,451	39,711
Otros	104	147
	26,181	58,392
Gastos		
Intereses de bonos y papeles comerciales	(156,039)	(142,229)
Intereses de otras deudas	(42,055)	(67,859)
Comisiones financieras	(1,658)	(3,353)
Otros	(88,270)	(31,257)
	(288,022)	(244,698)

22. Utilidad por acción

(a) La utilidad por acción básica y diluida es calculada dividiendo la utilidad neta del periodo correspondiente a los accionistas comunes, entre el promedio ponderado de las acciones ordinarias en circulación a la fecha del balance general.

	Acciones en circulación	Días de vigencia durante el año	Promedio ponderado de acciones
Saldo al 01 de enero de 2009	3,348,859,248	360	3,348,859,248
Recompra de acciones	(1,600,299)	90	(1,200,224)
Saldo al 31 de diciembre de 2009	3,347,258,949		3,347,659,024
Saldo al 01 de enero de 2010	3,347,258,949	360	3,347,258,949
Saldo al 31 de diciembre de 2010	3,347,258,949		3,347,258,949

(b) El cálculo de la utilidad por acción básica y diluida al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 se presenta a continuación:

2010			2009		
Utilidad (numerador)	Número de acciones (denominador)	Utilidad por acción	Utilidad (numerador)	Número de acciones (denominador)	Utilidad por acción
S/.		S/.	S/.		S/.
856,874,000	3,347,258,949	0.255993	811,650,000	3,347,659,024	0.242453

23. Contingencias

En el curso normal de sus operaciones, la Compañía ha sido objeto de diversas reclamaciones de índole tributario, legal (laborales y administrativos), regulatorio y aduanero, las cuales se registran y revelan de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú, ver nota 3 (n).

Como resultado de las fiscalizaciones de los ejercicios 1998 a 2005, la Compañía ha sido notificada por la Sunat con diversas resoluciones por supuestas omisiones al Impuesto a la Renta, Impuesto General a las Ventas y retenciones del Impuesto a la Renta de no domiciliados. En unos casos, la Compañía ha interpuesto recursos por no encontrar las correspondientes resoluciones conformes a las normas legales vigentes en el Perú y en otros ha procedido al pago de las reclamaciones recibidas. A la fecha, se han resuelto los expedientes vinculados con el Impuesto a la Renta del ejercicio 1999 y con las retenciones del Impuesto a la Renta de no domiciliados de los años 1999 a 2004, agotando así la vía administrativa. Cabe precisar que Sunat ha acudido a las instancias judiciales respectivas por las retenciones del Impuesto a la Renta de no domiciliados correspondientes a los años 1999, 2000 y 2001, las cuales se encuentran en trámite. Respecto del expediente relacionado con el Impuesto a la Renta de los años 2000 y 2001

y sus respectivos pagos a cuenta, éste ya fue resuelto por el Tribunal Fiscal, agotando así la vía administrativa, por lo que la Compañía interpondrá las acciones legales necesarias en las instancias judiciales respectivas. Al 31 de diciembre de 2010, según lo expuesto en la nota 3 (n), la Compañía ha registrado las provisiones necesarias, quedando como contingentes un importe de S/.703,152,000 (S/.148,934,000 al 31 de diciembre de 2009).

La Gerencia y sus asesores legales estiman que existen argumentos jurídicos para obtener un resultado favorable en los referidos procesos, en cuyo caso los mismos no tendrán un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

De la misma forma, la Compañía tiene pendiente diversos procesos legales (laborales y administrativos), regulatorios y aduaneros que son llevados por sus asesores legales externos e internos. Al 31 de diciembre de 2010, según lo expuesto en la nota 3 (n), la Compañía ha registrado las provisiones necesarias, quedando como contingente un importe de S/.880,375,000 (S/.938,257,000 al 31 de diciembre de 2009). La Gerencia y sus asesores legales estiman que debido a que existen argumentos jurídicos para obtener un resultado favorable, el resultado de los procesos no tendrá un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

24. Información sobre segmentos

A continuación se presenta información financiera relevante correspondiente a los segmentos de negocios al 31 de diciembre de 2010 y de 2009:

	Telefonía fija		Larga distancia		Suministros de equipos		Otros servicios			Total
	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
Inversión en activos fijos	9,943,585	9,718,758	479,562	512,894	247,124	224,149	6,036,213	5,908,703	16,706,484	16,364,504
Depreciación acumulada	(8,256,326)	(7,921,979)	(352,622)	(374,078)	(162,693)	(130,619)	(4,723,020)	(4,548,440)	(13,494,661)	(12,975,116)
Activos intangibles y crédito mercantil, neto	3,130,692	3,114,762	188,951	187,990	-	-	4,838,168	4,819,315	8,157,811	8,122,067
Amortización acumulada	(2,424,385)	(2,381,106)	(146,323)	(143,710)	-	-	(2,868,791)	(2,817,581)	(5,439,499)	(5,342,397)
Total activos	3,058,276	3,753,241	223,234	313,394	212,986	243,949	5,251,499	4,647,537	8,745,995	8,958,121
Total pasivos	2,210,334	2,347,961	165,516	307,622	307,683	360,745	2,505,045	2,391,147	5,188,578	5,407,475
Ingresos operativos	1,666,252	1,903,652	227,710	332,002	212,608	142,828	1,702,928	1,543,270	3,809,498	3,921,752
Gastos operativos	(1,187,141)	(1,706,496)	(166,338)	(400,663)	(224,842)	(165,734)	(1,575,880)	(1,126,030)	(3,154,201)	(3,398,923)
Utilidad (pérdida) de operación	479,111	197,156	61,372	(68,661)	(12,234)	(22,906)	127,048	417,240	655,297	522,829

La Compañía desarrolla la integridad de sus actividades sólo en territorio peruano (Lima y provincias), por lo que sus activos y el resultado de sus operaciones se encuentran bajo las mismas condiciones económicas, regulatorias, cambiarias y políticas; estando en consecuencia sometidos a los mismos riesgos y rendimientos. En este sentido, según lo establece la NIIF 8 "Segmentos de Operación", el Perú es la única área geográfica de la Compañía para fines de revelación en los estados financieros.

25. Objetivos y políticas de gestión de riesgos financieros

Por la naturaleza de sus actividades, la Compañía está expuesta a riesgos de crédito, tasa de interés, liquidez y tipo de cambio, los cuales son manejados a través de un proceso de identificación, medición y monitoreo continuo, con sujeción a los límites de riesgo y otros controles. Este proceso de manejo de riesgo es crítico para la rentabilidad continua de la Compañía y cada persona dentro de la Compañía es responsable por las exposiciones de riesgo relacionadas con sus responsabilidades. El proceso independiente de control de riesgos no incluye riesgos de negocio como cambios en el medio ambiente, tecnología e industria. Estos son monitoreados a través del proceso de planificación estratégica de la Compañía.

(a) Estructura de gestión de riesgos

La estructura de gestión de riesgos tiene como base el Directorio y la Gerencia de la Compañía, que son los responsables de identificar y controlar los riesgos en coordinación con otras áreas como se explica a continuación:

(i) Directorio

El Directorio es responsable del enfoque general para el manejo de riesgos. El Directorio proporciona los principios para el manejo de riesgos, así como las políticas elaboradas para áreas específicas, como riesgo de tipo de cambio, riesgo de tasa de interés, riesgo de crédito y el uso de instrumentos financieros derivados.

(ii) Finanzas

El área de Finanzas es responsable de administrar el flujo de fondos de la Compañía tomando en cuenta las políticas, procedimientos y límites establecidos tanto por el Directorio y la Gerencia de la Compañía, incluyendo el seguimiento a dichos procedimientos para mejorar la administración de riesgos de la Compañía.

(iii) Auditoría Interna

El área de auditoría interna de la Compañía es responsable de supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno y la información administrativa y contable. También, es responsable de supervisar la información financiera y hechos significativos presentados por la Compañía.

Los procesos de manejo de riesgos en la Compañía son monitoreados por Auditoría Interna, que analiza tanto la adecuación de los procedimientos como el cumplimiento de ellos. Auditoría Interna discute los resultados de sus evaluaciones con la Gerencia General, e informa de sus hallazgos y recomendaciones al Directorio de la Compañía.

(b) Mitigación de riesgos

Como parte del manejo total de riesgos, la Compañía evalúa constantemente los diferentes escenarios e identifica diferentes estrategias para manejar las exposiciones resultantes de cambios en las tasas de interés, moneda extranjera, riesgo de capital y riesgos de crédito.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo que una contraparte no cumpla con sus obligaciones estipuladas en un instrumento financiero o contrato, originando una pérdida. La Compañía está expuesta al riesgo de crédito por sus actividades operativas, principalmente por sus cuentas por cobrar, y por sus ac-

tividades financieras, incluyendo sus depósitos en bancos y transacciones con derivados y otros instrumentos financieros.

El riesgo crediticio es controlado a través de la evaluación y análisis de las transacciones individuales, para lo cual se realiza una evaluación sobre la base del anticuamiento de las cuentas por cobrar, la cual es utilizada para determinar la provisión requerida por incobrabilidad. Adicionalmente, se realizan suspensiones parciales y totales de los servicios a los usuarios que presentan cuentas por cobrar con una antigüedad mayor a 4 meses desde la fecha de facturación; y la Gerencia define los objetivos de morosidad.

En consecuencia, en opinión de la Gerencia, no existen concentraciones significativas de riesgo crediticio al 31 de diciembre de 2010 y de 2009.

Al 31 de diciembre de 2010, la Gerencia de la Compañía ha estimado que el monto máximo de riesgo crediticio al que se encuentra expuesta la Compañía asciende aproximadamente a S/.962,123,000 (S/.1,028,696 al 31 de diciembre de 2009), la cual representa el valor en libros de los activos financieros, neto de garantías de alta liquidez.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es el riesgo de sufrir pérdidas en posiciones de balance, derivadas principalmente de movimientos en el tipo de cambio y en las tasas de interés.

Los análisis de sensibilidad en las secciones siguientes se refieren a las posiciones al 31 de diciembre de 2010 y de 2009.

Se han tomado los siguientes supuestos para los cálculos de sensibilidad:

- Los impactos en el estado de resultados son el efecto de los cambios asumidos en el riesgo de mercado respectivo. Para ello, se toma como base los activos y pasivos financieros mantenidos al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, incluyendo el efecto de los derivados de cobertura.

(i) Riesgo de tipo de cambio

El Área de Finanzas es la responsable de identificar, medir, controlar e informar la exposición al riesgo cambiario global de la Compañía. El riesgo cambiario surge cuando se presentan variaciones en el tipo de cambio y la Compañía presenta descalces entre sus posiciones activas y pasivas en las distintas monedas en las que opera, que son principalmente nuevos soles (moneda funcional) y dólares estadounidenses. La Gerencia monitorea este riesgo a través del análisis de las variables macro-económicas del país.

Las operaciones en moneda extranjera se efectúan a los tipos de cambio del mercado libre publicados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondo de Pensiones. Al 31 de diciembre de 2010, los tipos de cambio promedio ponderado del mercado libre para las transacciones en dólares estadounidenses fueron de S/.2.808 por US\$1 para la compra y S/.2.809 por US\$1 para la venta (S/.2.888 por US\$1 para la compra y S/.2.891 por US\$1 para la venta al 31 de diciembre de 2009) y para las transacciones en Euros fueron S/.3.583 por €1 para la compra y S/. 3.758 por €1 para la venta (S/.4.057 por €1 por la compra y S/.4.233 €1 para la venta al 31 de diciembre de 2009), respectivamente.

El resultado de mantener saldos en moneda extranjera para la Compañía en los años 2010 y 2009 fue una ganancia neta de aproximadamente S/.11,451,000 y S/.39,711,000, respectivamente, las cuales se presentan en el rubro "Ingresos y gastos financieros" del estado de ganancias y pérdidas.

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, la Compañía tenía los siguientes activos y pasivos en moneda extranjera:

	Moneda de origen	2010	2009
		US\$(000)	US\$(000)
Activos			
Efectivo y equivalentes de efectivo	Dólar estadounidense	9,078	6,256
Cuentas por cobrar comerciales, neto	Dólar estadounidense	132,530	101,214
Otras cuentas por cobrar, neto	Dólar estadounidense	20,508	35,035
Otras cuentas por cobrar, neto	Euros	2,571	8,491
Total		164,687	150,996
Pasivos			
Obligaciones financieras	Dólar estadounidense	118,338	123,077
Obligaciones financieras	Euros	3,203	3,949
Cuentas por pagar comerciales	Dólar estadounidense	93,952	71,983
Cuentas por pagar comerciales	Euros	3,470	-
Otras cuentas por pagar	Dólar estadounidense	20,103	34,396
Total		239,066	233,405
Posición de compra de derivados (valor de referencia)	Dólar estadounidense	120,676	86,026
Posición de compra de derivados (valor de referencia)	Euros	2,772	-
Posición activa, neta		49,069	3,617

El siguiente cuadro muestra el análisis de sensibilidad de los dólares estadounidenses (la principal moneda distinta a la funcional en que la Compañía tiene una exposición significativa), en sus activos y pasivos monetarios y sus flujos de caja estimados. El análisis determina el efecto de una variación razonablemente posible del tipo de cambio del dólar estadounidense, manteniendo las demás variables constantes en el estado de ganancias y pérdidas antes del impuesto a la renta. Un monto negativo muestra una pérdida potencial neta en el estado de ganancias y pérdidas, mientras que un monto positivo refleja una ganancia potencial neta.

Análisis de sensibilidad	Cambio en tasas de cambio	Efecto en resultados antes de impuestos y participaciones	
		2010	2009
	%	S/,(000)	S/,(000)
Devaluación			
Dólares	5	6,892	523
Dólares	10	13,783	1,046
Revaluación			
Dólares	5	(6,892)	(523)
Dólares	10	(13,783)	(1,046)

Riesgo de tasa de interés

El riesgo de tasa de interés es el riesgo de que el valor razonable o flujos de caja futuros de un instrumento financiero fluctúen por cambios en las tasas de interés del mercado. La Compañía administra su riesgo de tasa de interés basados en la experiencia de la Gerencia, balanceando las tasas de intereses activas y pasivas.

La Gerencia considera que las fluctuaciones futuras en las tasas de interés no afectarán significativamente los resultados de operaciones futuras de la Compañía.

A continuación se presenta información acerca de los instrumentos financieros con tasas de interés fija y variable:

	2010			Tasa de interés pro medio al 31 de diciembre de 2010	
	Tasa variable*	Tasa fija	Sin Interés	Total	
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	%
Activos financieros					
Efectivo y equivalentes de efectivo	327,354	-	-	327,354	1.79
Cuentas por cobrar comerciales, neto	-	-	888,162	888,162	
Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas	-	-	4,381	4,381	
Otras cuentas por cobrar, neto	-	-	113,499	113,499	
Pasivos financieros					
Cuentas por pagar comerciales	-	-	784,454	784,454	
Otras cuentas por pagar	-	-	71,645	71,645	
Obligaciones financieras	1,401,193	1,739,620	-	3,140,813	5.35

* Se considera como variable las obligaciones a tasa con base variable y obligaciones con plazos menores a 12 meses

	2009			Tasa de interés promedio al 31 de diciembre de 2009	
	Tasa variable*	Tasa fija	Sin Interés	Total	
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	%
Activos financieros					
Efectivo y equivalentes de efectivo	176,551	-	-	176,551	1.08
Cuentas por cobrar comerciales, neto	-	-	961,295	961,295	
Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas	-	-	24,572	24,572	
Otras cuentas por cobrar, neto	-	-	151,276	151,276	
Pasivos financieros					
Cuentas por pagar comerciales	-	-	666,669	666,669	
Otras cuentas por pagar	-	-	75,997	75,997	
Obligaciones financieras	1,384,364	2,076,688	-	3,461,052	5.86

A continuación se muestra la sensibilidad del estado de ganancias y pérdidas por el posible efecto de los cambios en la tasa de interés en los gastos financieros por un año, antes del impuesto a la renta, asumiendo que los pasivos financieros al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 se renovarían a su término y se mantendrán por lo que resta del año siguiente:

Cambios en puntos básicos	Efecto en los resultados antes de impuesto y participaciones	
	2010 S/.(000)	2009 S/.(000)
+ (-) 50	+ (-) 5,369	+ (-) 6,039
+ (-) 100	+ (-) 10,738	+ (-) 12,078
+ (-) 200	+ (-) 21,447	+ (-) 24,156

Las sensibilidades de las tasas de interés mostradas en el cuadro anterior son sólo ilustrativas y se basan en escenarios simplificados. Las cifras representan el efecto de los movimientos proforma en el gasto financiero neto en base a los escenarios proyectados de la curva de rendimiento y el perfil de riesgos de tasa de interés que tiene actualmente la Compañía. Sin embargo, este efecto no incluye las acciones que serían tomadas por la Gerencia para mitigar el impacto de este riesgo en las tasas de interés.

Al 31 de diciembre de 2010

	A la vista S/.(000)	Menos de 3 meses S/.(000)	De 3 a 12 meses S/.(000)	De 1 a 5 años S/.(000)	Más de 5 años S/.(000)	Total S/.(000)
Deudas de corto plazo	-	20,104	49,907	-	-	70,011
Deudas a largo plazo						
Amortización del capital	-	59,813	500,624	1,475,763	996,336	3,032,536
Flujo por pago de intereses	-	18,960	144,100	446,307	183,970	793,337
Cuentas por pagar comerciales	-	784,454	-	-	-	784,454
Otras cuentas por pagar	-	71,645	-	-	-	71,645
Total pasivos	-	954,976	694,631	1,922,070	1,180,306	4,751,983

Al 31 de diciembre de 2009

	A la vista S/.(000)	Menos de 3 meses S/.(000)	De 3 a 12 meses S/.(000)	De 1 a 5 años S/.(000)	Más de 5 años S/.(000)	Total S/.(000)
Deudas de corto plazo	-	-	-	-	-	-
Deudas a largo plazo						
Amortización del capital	-	238,898	325,429	1,634,843	1,133,733	3,332,903
Flujo por pago de intereses	-	39,853	169,260	563,094	173,128	945,335
Cuentas por pagar comerciales	-	666,669	-	-	-	666,669
Otras cuentas por pagar	-	75,997	-	-	-	75,997
Total pasivos	-	1,021,417	494,689	2,197,937	1,306,861	5,020,904

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que la Compañía no pueda cumplir con sus obligaciones de pago relacionadas con pasivos financieros al vencimiento y reemplazar los fondos cuando sean retirados. La consecuencia sería el incumplimiento en el pago de sus obligaciones frente a terceros.

La liquidez se controla a través del calce de los vencimientos de sus activos y pasivos, de la obtención de líneas de crédito y/o manteniendo los excedentes de liquidez como inversiones, lo cual le permite a la Compañía desarrollar sus actividades normalmente.

La administración del riesgo de liquidez implica mantener suficiente efectivo y disponibilidad de financiamiento, a través de una adecuada cantidad de fuentes de crédito comprometidas y la capacidad de liquidar transacciones principalmente de endeudamiento. Al respecto, la Gerencia de la Compañía orienta sus esfuerzos a mantener fuentes de financiamiento a través de la disponibilidad de líneas de crédito y la inscripción de programas de bonos corporativos y papeles comerciales.

El siguiente cuadro muestra el vencimiento de las obligaciones contraídas por la Compañía a la fecha del balance general y los importes a desembolsar a su vencimiento, en base a los pagos no descontados que se realizarán:

El cuadro anterior no incluye los derivados financieros de cobertura, debido a que la Gerencia considera que dichos contratos se liquidan efectivamente en una base neta; en consecuencia, a continuación se presentan los flujos de los derivados de cobertura y la reconciliación de los importes equivalentes a los valores contables de los flujos netos descontados generados por estos instrumentos:

Al 31 de diciembre de 2010

	A la vista	Menos 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos	-	26,855	34,867	167,326	128,501	357,549
Egresos	-	(19,249)	(37,306)	(177,455)	(137,903)	(371,913)
Efecto neto	-	7,606	(2,439)	(10,129)	(9,402)	(14,364)
Flujos netos descontados	-	(2,947)	(14,446)	(19,547)	6,949	(29,991)

Al 31 de diciembre de 2009

	A la vista	Menos 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Ingresos	-	110,979	6,722	170,751	169,450	457,902
Egresos	-	(112,351)	(7,407)	(177,807)	(175,924)	(473,489)
Efecto neto	-	(1,372)	(685)	(7,056)	(6,474)	(15,587)
Flujos netos descontados	-	(3,390)	(12,978)	(20,203)	9,761	(26,810)

Gestión de capital

La Compañía administra de manera activa una base de capital para cubrir los riesgos inherentes en sus actividades. La adecuación del capital de la Compañía es monitoreada usando, entre otras medidas, los ratios establecidos por la Gerencia.

Los objetivos de la Compañía cuando gestiona su capital corresponden a un concepto más amplio que el "Patrimonio neto" que se muestra en el balance general y comprende principalmente: (i) salvaguardar la capacidad de la Compañía para continuar operando de manera que continúe brindando retornos a los accionistas y beneficios a los otros participantes; y (ii) mantener una fuerte base de capital para apoyar el desarrollo de sus actividades.

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009, no han existido cambios en las actividades y políticas de manejo de capital en la Compañía.

26. Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable es definido como el importe por el cual un activo podría ser intercambiado o un pasivo liquidado entre partes conocedoras y dispuestas a ello en una transacción corriente, bajo el supuesto de que la entidad es una empresa en marcha.

Cuando un instrumento financiero es comercializado en un mercado líquido y activo, su precio estipulado en el mercado en una transacción real brinda la mejor evidencia de su valor razonable. Cuando no se cuenta con el precio estipulado en el mercado o este no puede ser un indicativo del valor razonable del instrumento, para determinar dicho valor razonable se pueden utilizar el valor de mercado de otro instrumento, sustancialmente similar, el análisis de flujos descontados u otras técnicas aplicables; las cuales se ven afectadas de manera significativa por los supuestos utilizados. No obstante que la Gerencia ha utilizado su mejor juicio en la estimación de los valores razonables de sus instrumentos financieros, cualquier técnica para efectuar dicho estimado conlleva cierto nivel de fragilidad inherente. Como resultado, el valor razonable no puede ser indicativo del valor neto de realización o de liquidación de los instrumentos financieros.

Los siguientes métodos y supuestos fueron utilizados para estimar los valores razonables:

(a) Instrumentos financieros cuyo valor razonable es similar al valor en libros

Para los activos y pasivos financieros que son líquidos o tienen vencimientos a corto plazo (menor a tres meses), como efectivo y equivalentes de efectivo, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros pasivos corrientes, se considera que el valor en libros es similar al valor razonable.

La Compañía realiza algunas operaciones con instrumentos financieros derivados con entidades financieras con calificaciones crediticias de grado de inversión. Los instrumentos financieros derivados se valúan de acuerdo a las técnicas de valoración de mercado, siendo los únicos productos que contrata *forwards* de moneda.

(b) Instrumentos financieros a tasa fija

El valor razonable de los activos y pasivos financieros que se encuentran a tasas fija y a costo amortizado, se determina comparando las tasas de interés del mercado en el momento de su reconocimiento inicial con las tasas de mercado actuales relacionadas con instrumentos financieros similares. El valor razonable estimado de los depósitos que devengan intereses se determina mediante los flujos de caja descontados usando tasas de interés del mercado en la moneda que prevalece con vencimientos y riesgos de crédito similares.

Sobre la base de lo mencionado anteriormente, a continuación se establece una comparación entre los valores en libros y los valores razonables de los instrumentos financieros de la Compañía presentados en el balance general. La tabla no incluye los valores razonables de los activos y pasivos no financieros:

	2009		2010	
	Valor en libros	Valor razonable	Valor en libros	Valor razonable
	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)	S/.(000)
Activos financieros				
Efectivo y equivalentes de efectivo	327,354	327,354	176,551	176,551
Cuentas por cobrar comerciales, neto	888,162	888,162	961,295	961,295
Otras Cuentas por cobrar a partes relacionadas	4,381	4,381	24,572	24,572
Otras cuentas por cobrar, neto	130,021	130,021	166,154	166,154
Pasivos financieros				
Obligaciones financieras	3,170,903	3,170,903	3,487,145	3,487,145
Cuentas por pagar comerciales	784,454	784,454	666,669	666,669
Otras cuentas por pagar	71,645	71,645	75,997	75,997





05

Anexo

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

118

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

A continuación se detalla el nivel de adhesión de Telefónica del Perú S.A.A. a los principios de buen gobierno corporativo en el ejercicio 2010, el que, conforme a ley, se ha considerado en la memoria anual de la compañía correspondiente al referido ejercicio.

(10150) Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las Sociedades Peruanas

(Correspondiente al ejercicio 2010)

Razón Social	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (En adelante EMPRESA)
RUC	20100017491
Dirección	Av. Arequipa N° 1155, Santa Beatriz, Lima
Teléfonos	210 14 16
Fax	266 90 21
Página Web	http://www.telefonica.com.pe
Correo electrónico	SecretariaDirectorio@tp.com.pe
Representante Bursátil	Julia María Morales Valentín
Razon social de la empresa revisora ¹	

1. Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría, empresa de consultoría).

I. Sección primera: evaluación de 26 principios

Los derechos de los accionistas

Principios	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
1. Principio (I.C.1. segundo párrafo).- No se debe incorporar en la agenda asuntos genéricos, debiéndose precisar los puntos a tratar de modo que se discuta cada tema por separado, facilitando su análisis y evitando la resolución conjunta de temas respecto de los cuales se puede tener una opinión diferente.					■
2. Principio (I.C.1. tercer párrafo).- El lugar de celebración de las Juntas Generales se debe fijar de modo que se facilite la asistencia de los accionistas a las mismas.					■

a. Indique el número de juntas de accionistas convocadas por la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Tipo	Número
Junta General de Accionistas	2
Junta Especial de Accionistas	0

b. De haber convocado a juntas de accionistas, complete la siguiente información para cada una de ellas.

Fecha de aviso de convocatoria*	Fecha de la junta	Lugar de la junta	Tipo de junta		Quórum %	Nº de accionistas asistentes	Duración	
			Especial	General			Hora de inicio	Hora de término
24 de febrero de 2010	22 de marzo de 2010	Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima		■	98.37%	14	9:00 am	10:15 am
4 de septiembre de 2010	29 de septiembre de 2010	Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima		■	98.26%	9	9:00 am	10:00 am

* En caso de haberse efectuado más de una convocatoria, indicar la fecha de cada una de ellas.

c. ¿Qué medios, además del contemplado en el artículo 43 de la Ley General de Sociedades, utiliza la EMPRESA para convocar a las Juntas?

- Correo electrónico
- Directamente en la EMPRESA
- Vía telefónica
- Página de Internet
- Correo postal
- Otros. Detalle _____
- Ninguno

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

d. Indique si los medios señalados en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación Del Documento*

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

e. En caso la EMPRESA cuente con una página web corporativa, ¿es posible obtener las actas de las juntas de accionistas a través de dicha página?

	Sí	No
Solo para accionistas		
Para el público en general	<input checked="" type="checkbox"/>	

No cuenta con página web

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
3. Principio (I.C.2).- Los accionistas deben contar con la oportunidad de introducir puntos a debatir, dentro de un límite razonable, en la agenda de las Juntas Generales. Los temas que se introduzcan en la agenda deben ser de interés social y propios de la competencia legal o estatutaria de la Junta. El Directorio no debe denegar esta clase de solicitudes sin comunicar al accionista un motivo razonable.				<input checked="" type="checkbox"/>	

a. Indique si los accionistas pueden incluir puntos a tratar en la agenda mediante un mecanismo adicional al contemplado en la Ley General de Sociedades (artículo 117 para sociedades anónimas regulares y artículo 255 para sociedades anónimas abiertas).

Sí No

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa detalle los mecanismos alternativos.

c. Indique si los mecanismos descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento interno	Manual	Otros	Denominación del Documento*

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

d. Indique el número de solicitudes presentadas por los accionistas durante el ejercicio materia del presente informe para la inclusión de temas a tratar en la agenda de juntas.

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Rechazadas

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
4. Principio (I.C.4.1).- El estatuto no debe imponer límites a la facultad que todo accionista con derecho a participar en las Juntas Generales pueda hacerse representar por la persona que designe.					■

a. De acuerdo con lo previsto en el artículo 122 de la Ley General de Sociedades, indique si el estatuto de la EMPRESA limita el derecho de representación, reservándolo:

- A favor de otro accionista
 A favor de un director
 A favor de un gerente
 No se limita el derecho de representación

b. Indique para cada Junta realizada durante el ejercicio materia del presente informe la siguiente información:

Tipo de junta		Fecha de junta	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho a voto	
General	Especial		A través de poderes	Ejercicio directo
■		22 de marzo de 2010	98.23%	0.729%
■		29 de septiembre de 2010	98.23%	0.02%

c. Indique los requisitos y formalidades exigidas para que un accionista pueda representarse en una junta.

Formalidad (indique si la EMPRESA exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros)	Poder por escrito con firma legalizada ante notario público.
Anticipación (número de días previos a la junta con que debe presentarse el poder)	Anticipación no menor de 24 horas a la hora fijada para la celebración de la junta general o especial, sin considerar en dicho plazo las horas correspondientes a días inhábiles.
Costo (indique si existe un pago que exija la EMPRESA para estos efectos y a cuánto asciende)	La EMPRESA no exige pago alguno.

d. Indique si los requisitos y formalidades descritas en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■				

No se encuentran regulados

Tratamiento equitativo de los accionistas

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
5. Principio (II.A.1, tercer párrafo).- Es recomendable que la sociedad emisora de acciones de inversión u otros valores accionarios sin derecho a voto, ofrezca a sus tenedores la oportunidad de canjearlos por acciones ordinarias con derecho a voto o que prevean esta posibilidad al momento de su emisión.					

Nota: La EMPRESA no ha emitido acciones de inversión u otros valores accionarios sin derecho a voto.

a. ¿La EMPRESA ha realizado algún proceso de canje de acciones de inversión en los últimos cinco años?

Sí No No aplica

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p>6. Principio (II.B).- Se debe elegir un número suficiente de directores capaces de ejercer un juicio independiente, en asuntos donde haya potencialmente conflictos de intereses, pudiéndose, para tal efecto, tomar en consideración la participación de los accionistas carentes de control.</p> <p>Los directores independientes son aquellos seleccionados por su prestigio profesional y que no se encuentran vinculados con la administración de la sociedad ni con los accionistas principales de la misma.</p>					■

a. Indique el número de directores dependientes e independientes de la EMPRESA².

Directores	Número
Dependientes	2
Independientes	6*
Total	9

* Falleció un director independiente; la junta aún no ha cubierto su vacancia.

2. Los directores independientes son aquellos que no se encuentran vinculados con la administración de la entidad emisora ni con sus accionistas principales.

Para dicho efecto, la vinculación se define en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupo Económico. Los accionistas principales, por su parte, son aquellas personas naturales o jurídicas que tienen la propiedad del cinco (5%) o más del capital de la entidad emisora.

b. Indique los requisitos especiales (distintos de los necesarios para ser director) para ser director independiente de la EMPRESA

El Reglamento del Directorio y sus Comités establece que el Directorio, en el ejercicio de los derechos de cooptación y de proposición de nombramientos a las Juntas Especiales de Accionistas, procurará que en la composición del mismo los directores externos o no ejecutivos representen una mayoría sobre los directores ejecutivos. A tal efecto, se entiende como (i) Directores ejecutivos: aquéllos que desempeñen funciones de alta dirección o sean empleados de la Compañía; y a (ii) Directores externos: los que no sean directores ejecutivos, integrándose dentro de dicha categoría a los directores independientes, esto es a aquéllos que, designados en atención a sus condiciones personales y profesionales, puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Compañía, sus accionistas significativos o sus directivos.

No existen requisitos especiales

c. Indique si los requisitos especiales descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

d. Indique si los directores de la EMPRESA son parientes en primer grado o en segundo grado de consanguinidad, o parientes en primer grado de afinidad, o cónyuge de:

Nombres y apellidos del director	Vinculación con:			Nombres y apellidos del accionista/director/gerente ¹	Afinidad	Información adicional ²
	Accionista ¹	Director	Gerente			
Javier Manzanares Gutiérrez	No	No	No			
Alfonso Ferrari Herrero	No	No	No			
José María Álvarez - Pallette López	No	No	No			
José Fernando de Almansa Moreno - Barreda	No	No	No			
Santiago Teresa Cobo	No	No	No			
Alfredo Mac Laughlin	No	No	No			
Luis Javier Bastida Ibarquien	No	No	No			
José María del Rey Osorio	No	No	No			

1. Accionistas con una participación igual o mayor al 5% de las acciones de la EMPRESA (por clase de acción, incluidas las acciones de inversión).

2. En el caso exista vinculación con algún accionista incluir su participación accionaria. En el caso la vinculación sea con algún miembro de la plana gerencial, incluir su cargo.

e. En caso algún miembro del Directorio ocupe o haya ocupado durante el ejercicio materia del presente informe algún cargo gerencial en la EMPRESA, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos del director	Cargo gerencial que desempeña o desempeñó	Fecha en el cargo gerencial	
		Inicio	Término
Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente	23/11/2006	

f. En caso algún miembro del Directorio de la EMPRESA también sea o haya sido durante el ejercicio materia del presente informe miembro de Directorio de otra u otras empresas inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos del director	Denominación social de la(s) empresa(s)	Fecha en el cargo gerencial	
		Inicio	Término
José Fernando de Almansa Moreno Barreda	Telefónica, S.A.	26/02/2003	22/04/2013
Alfonso Ferrari Herrero	Telefónica, S.A.	28/03/2001	21/06/2011
Javier Manzanares Gutiérrez	Telefónica Móviles S.A.	23/03/2007	-
José María Álvarez - Pallete López	Telefónica, S.A.	26/07/2006	10/05/2012

Comunicación y transparencia informativa

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p>7. Principio (IV.C, segundo, tercer y cuarto párrafo).- Si bien, por lo general las auditorías externas están enfocadas a dictaminar información financiera, éstas también pueden referirse a dictámenes o informes especializados en los siguientes aspectos: peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, evaluación de proyectos, evaluación o implantación de sistemas de costos, auditoría tributaria, tasaciones para ajustes de activos, evaluación de cartera, inventarios, u otros servicios especiales.</p> <p>Es recomendable que estas asesorías sean realizadas por auditores distintos o, en caso las realicen los mismos auditores, ello no afecte la independencia de su opinión. La sociedad debe revelar todas las auditorías e informes especializados que realice el auditor.</p> <p>Se debe informar respecto a todos los servicios que la sociedad auditora o auditor presta a la sociedad, especificándose el porcentaje que representa cada uno, y su participación en los ingresos de la sociedad auditora o auditor.</p>					■

Nota: Desde enero de 2004 rige en Telefónica del Perú la "Normativa sobre Aprobación Previa de Servicios a prestar por el Auditor Externo". Dicha normativa regula el procedimiento de contratación de los auditores externos y contiene la relación de servicios que en ningún caso podrá contratarse al auditor principal, por considerarse que los mismos podrían comprometer su independencia. Entre dichos servicios se encuentran los siguientes: (i) elaboración y custodia de registros contables u otros relacionados con la contabilidad o información financiera de Telefónica.; (ii) el diseño y desarrollo de sistemas de información financiera; (iii) la emisión de informes de valoración u otros similares; (iv) servicios de auditoría interna, salvo las de apoyo a ésta en materia de organización, metodología, mejora de sistemas de control interno y métodos de trabajo; (v) gestión o funciones de recursos humanos; (vi) asesoría de inversión, intermediación financiera o de banca de inversión; (vii) servicios actuariales; (viii) servicios legales, de asesoría jurídica o de peritaje no relacionados con la auditoría; (ix) servicios de experto, no relacionados con la auditoría (opinión o servicios de experto, representante legal de la empresa con el propósito de ejercer la defensa de sus intereses en procesos judiciales, administrativos o regulatorios), únicamente en aquellos casos en que se encuentre prohibido por las normas legales aplicables.

Para garantizar que en ningún caso se proceda a la contratación de los servicios indicados, se han previsto las siguientes reglas y procedimientos: (i) se tiene un criterio restrictivo para la contratación del auditor principal para la prestación de "servicios distintos al de auditoría", entendiéndose por tales los servicios relacionados con la auditoría y los servicios fiscales, entre otros; (ii) se cuenta con una relación de servicios considerados "servicios propios de auditoría" los mismos que se entienden aprobados con carácter general por el Comité y que no requieren de aprobación previa específica.

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

a. Indique la siguiente información de las sociedades de auditoría que han brindado servicios a la EMPRESA en los últimos 5 años.

Razón social de la sociedad de auditoría	Servicio*	Periodo	Retribución**
Medina, Zaldivar Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2006	92.73%
Medina, Zaldivar Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2006	
Ernst & Young Asesores SCRL	Servicios profesionales varios	2006	
Dongo Soria, Gaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2006	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Asesoría tributaria y servicios profesionales varios	2006	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Asesoría tributaria	2006	
Gris Hernandez Y Asociados S.C.	Reconciliación de principios contables, actualización de informe de revisión limitada	2006	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2006	
BDO Outsourcing SAC	Análisis de cuentas e inventario físico de activos fijos	2006	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2007	61.59%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2007	
Dongo Soria, Gaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2007	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Asesoría tributaria y servicios profesionales varios	2007	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Asesoría tributaria	2007	
Gris Hernandez y Asociados SC	Asesoría tributaria y servicios profesionales varios	2007	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2007	
BDO Outsourcing SAC	Análisis de cuentas e inventario físico de activos fijos	2007	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2008	85.61%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2008	
Dongo Soria, Gaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2008	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Servicios tributarios y servicios profesionales varios	2008	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Servicios tributarios	2008	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2008	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2009	80.46%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2009	
Dongo Soria, Glaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2009	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Servicios profesionales varios	2009	
Deloitte & Touche Srl	Servicios tributarios y servicios profesionales varios	2009	
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2009	
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Auditoría financiera	2010	74.20%
Medina, Zaldivar, Paredes y Asociados	Servicios profesionales varios	2010	
Dongo Soria, Glaveglio y Asociados	Servicios profesionales varios	2010	
Pricewaterhousecoopers SCRL	Servicios profesionales varios	2010	
Deloitte & Touche SRL	Servicios tributarios y servicios profesionales varios	2010	
Grellaud y Luque Abogados SCRL	Servicios tributarios		
Caipo y Asociados SCRL	Servicios profesionales varios		
Pazos, López de Romaña	Servicios profesionales varios	2010	

* Incluir todos los tipos de servicios tales como dictámenes de información financiera, peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, auditoría tributaria u otros servicios especiales.

** Del monto total pagado a la sociedad de auditoría por todo concepto, indicar el porcentaje que corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.

- b. Describa los mecanismos preestablecidos para contratar a la sociedad de auditoría encargada de dictaminar los estados financieros anuales (incluida la identificación del órgano de la EMPRESA encargado de elegir a la sociedad auditora).

Telefónica del Perú coordina con Telefónica, S.A. el proceso de contratación del auditor externo a fin de beneficiar a la empresa con las sinergias que se generan al interior del Grupo por la contratación de una firma internacional que se encargue de la revisión de las cuentas anuales de las empresas que lo conforman. A fines del ejercicio 2004, Telefónica, S.A. realizó un concurso a efectos de elegir al auditor principal que se encargaría de su auditoría de cuentas y las de su grupo consolidado de empresas, habiendo sido seleccionada la firma internacional Ernst & Young como ganadora de tal proceso.

Telefónica del Perú, respetuosa de su autonomía y la de sus respectivos órganos sociales, sometió a consideración de su Comité de Auditoría la propuesta para la contratación de la firma local de Ernst & Young, el que convalidó tal recomendación y la elevó al Directorio para efectos de la designación al amparo de las facultades delegadas por la junta.

En cuanto a los demás servicios de auditoría que se contratan, el Comité de Auditoría, en aplicación de la norma de aplicación corporativa en las empresas del Grupo Telefónica denominada "Normativa sobre aprobación previa de servicios a prestar por el auditor externo", aprueba previamente todos los servicios que se contratan al auditor principal, sean éstos de auditoría o no y tiene definidos los servicios que en ningún caso podrá encargarse a dicho auditor a fin de salvaguardar la independencia del mismo. Anualmente se registra ante Conasev el informe emitido por el auditor externo respecto de las cuentas de la Sociedad y se incluye en la memoria anual los servicios contratados a éste y la retribución pagada en el ejercicio.

No existen mecanismos preestablecidos

- c. Indique si los mecanismos descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
			■	Normativa sobre aprobación previa de servicios a prestar por el auditor externo

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

- d. Indique si la sociedad de auditoría contratada para dictaminar los estados financieros de la EMPRESA correspondientes al ejercicio materia del presente informe, dictaminó también los estados financieros del mismo ejercicio para otras empresas de su grupo económico.

Sí No

Nota: En el ejercicio 2010 las siguientes firmas han auditado los estados financieros de las distintas empresas del Grupo:

Razón social de la (s) empresa (s) del grupo económico	Empresa auditora
Telefónica del Perú S.A.A.	Ernst & Young
Telefónica Móviles S.A.	Ernst & Young
Telefónica Multimedia S.A.C.	Ernst & Young
Terra Networks Perú S.A.	Ernst & Young
Telefónica Servicios Comerciales SAC	Ernst & Young
Media Networks Latin America S.A.C.	Ernst & Young
Servicios Globales de Telecomunicaciones SAC	Deloitte & Touche
Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú SAC	BDO Outsourcing SAC
Telefónica Centros de Cobro SAC	BDO Outsourcing SAC
Star Global Com	Ernst & Young

- e. Indique el número de reuniones que durante el ejercicio materia del presente informe el área encargada de auditoría interna ha celebrado con la sociedad auditora contratada.

Número de reuniones							
0	1	2	3	4	5	Más de 5	No aplica
						■	

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
8. Principio (IV.D.2).- La atención de los pedidos particulares de información solicitados por los accionistas, los inversionistas en general o los grupos de interés relacionados con la sociedad, debe hacerse a través de una instancia y/o personal responsable designado al efecto.					■

a. Indique cuál (es) es (son) el (los) medio (s) o la (s) forma (s) por la que los accionistas o los grupos de interés de la EMPRESA pueden solicitar información para que su solicitud sea atendida.

	Accionistas	Grupos de interés
Correo electrónico	■	■
Directamente en la EMPRESA	■	■
Vía telefónica	■	■
Página de Internet	■	■
Correo postal		
Otros. Detalle		

b. Sin perjuicio de las responsabilidades de información que tienen el Gerente General de acuerdo con el artículo 190 de la Ley General de Sociedades, indique cuál es el área y/o persona encargada de recibir y tramitar las solicitudes de información de los accionistas. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada	Secretaría del directorio/dirección de finanzas	
Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Julia María Morales Valentín	Secretaría General /Secretaría del Directorio y representante bursatil	Secretaría General
Andres Simons Chirinos	Director de Finanzas	Dirección de Finanzas

c. Indique si el procedimiento de la EMPRESA para tramitar las solicitudes de información de los accionistas y/o los grupos de interés de la EMPRESA se encuentra regulado en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
				Normativa sobre aprobación previa de servicios a prestar por el auditor externo

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- La EMPRESA cuenta con un procedimiento pero este no se encuentra regulado.
 No aplica. No existe un procedimiento preestablecido.

d. Indique el número de solicitudes de información presentadas por los accionistas y/o grupos de interés de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Rechazadas
Ver nota		

La Oficina de Valores ha actualizado información de 631 accionistas de Telefónica del Perú S.A.A. en el ejercicio 2010. En igual sentido, ha atendido 721 cartas de accionistas y 50 solicitudes de información y comunicaciones de accionistas e inversores, las mismas que ingresaron a través de la página web de la EMPRESA en el año 2010.

e. En caso la EMPRESA cuente con una página web corporativa ¿incluye una sección especial sobre gobierno corporativo o relaciones con accionistas e inversores?

- Sí No No cuenta con página web

f. Durante el ejercicio materia del presente informe indique si ha recibido algún reclamo por limitar el acceso de información a algún accionista.

Sí No

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
9.Principio (IV.D.3).- Los casos de duda sobre el carácter confidencial de la información solicitada por los accionistas o por los grupos de interés relacionados con la sociedad deben ser resueltos. Los criterios deben ser adoptados por el Directorio y ratificados por la Junta General, así como incluidos en el estatuto o reglamento interno de la sociedad. En todo caso la revelación de información no debe poner en peligro la posición competitiva de la EMPRESA ni ser susceptible de afectar el normal desarrollo de las actividades de la misma					<input checked="" type="checkbox"/>

g. ¿Quién decide sobre el carácter confidencial de una determinada información?

El directorio

El gerente general

Otros. Detalle _____

h. Detalle los criterios preestablecidos de carácter objetivo que permiten calificar determinada información como confidencial. Adicionalmente indique el número de solicitudes de información presentadas por los accionistas durante el ejercicio materia del presente informe que fueron rechazadas debido al carácter confidencial de la información.

No existen criterios preestablecidos

i. Indique si los criterios descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
10. Principio (IV.F, primer párrafo).- La sociedad debe contar con auditoría interna. El auditor interno, en el ejercicio de sus funciones, debe guardar relación de independencia profesional respecto de la sociedad que lo contrata. Debe actuar observando los mismos principios de diligencia, lealtad y reserva que se exigen al Directorio y la Gerencia.					<input checked="" type="checkbox"/>

a. Indique si la EMPRESA cuenta con un área independiente encargada de auditoría interna.

Sí No

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, dentro de la estructura orgánica de la EMPRESA indique, jerárquicamente, de quién depende auditoría interna y a quién tiene la obligación de reportar.

Depende de:	Presidencia del Directorio de Telefónica del Perú y Dirección General de Auditoría Interna de Telefónica, S.A.
Reporta a:	Presidencia del Directorio de Telefónica del Perú; Dirección General de Auditoría Interna de Telefónica, S.A.; Comité de Auditoría de Telefónica del Perú; Comisión de Auditoría de Telefónica, S.A.

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

c. Indique cuáles son las principales responsabilidades del encargado de auditoría interna y si cumple otras funciones ajenas a la auditoría interna.

- Apoyar al Directorio y a la Dirección en sus responsabilidades relativas al aseguramiento del sistema de control interno. El control interno comprende todos aquellos procesos que aseguren razonablemente:
 - El cumplimiento de leyes, regulaciones y normas internas.
 - La fiabilidad de la información.
 - La eficacia y eficiencia de las operaciones.
 - La integridad del patrimonio de la organización.
- Las funciones de Auditoría Interna están relacionadas con el Control Interno y son independientes de la gestión de la EMPRESA.

Nota: La Gerencia Central de Auditoría de Perú obtuvo la Certificación Internacional "Quality Assurance Review" del Instituto de Auditores Internos, entidad de reconocido prestigio a nivel mundial, que evidencia la calidad del control interno y de su equipo de auditores cuyo desempeño refuerza el compromiso con el Gobierno Corporativo y los Principios de Actuación del Grupo Telefónica.

d. Indique si las responsabilidades descritas en la pregunta anterior se encuentran reguladas en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Estatuto de la función de inspección y auditoría interna corporativas del Grupo Telefónica

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran reguladas

Las responsabilidades del directorio

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
11. Principio (V.D.1).- El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Evaluar, aprobar y dirigir la estrategia corporativa; establecer los objetivos y metas así como los planes de acción principales, la política de seguimiento, control y manejo de riesgos, los presupuestos anuales y los planes de negocios; controlar la implementación de los mismos; y supervisar los principales gastos, inversiones, adquisiciones y enajenaciones.					■

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indicar si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■				

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- El directorio se encarga de la función descrita pero esta no se encuentra regulada
- No aplica. El directorio no se encarga de esta función

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
12. Principio (V.D.2).- Seleccionar, controlar y, cuando se haga necesario, sustituir a los ejecutivos principales, así como fijar su retribución.				■	
13. Principio (V.D.3).- Evaluar la remuneración de los ejecutivos principales y de los miembros del Directorio, asegurándose que el procedimiento para elegir a los directores sea formal y transparente.				■	

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de las funciones descritas en este principio, indique si ellas se encuentran reguladas en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■				

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

El directorio se encarga de las funciones descritas pero estas no se encuentran reguladas

No aplica. El directorio no se encarga de estas funciones

b. Indique el órgano que se encarga de:

Función	Directorio	Gerente general	Otros (índique)
Contratar y sustituir al gerente general	■		
Contratar y sustituir a la plana gerencial	■		
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos			R.R.H.H.
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos			Comité
Evaluar la remuneración de los directores	■		Junta

c. Indique si la EMPRESA cuenta con políticas internas o procedimientos definidos para:

Políticas para:	Sí	No
Contratar y sustituir a los principales ejecutivos	■	
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos	■	
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos	■	
Evaluar la remuneración de los directores	■	
Elegir a los directores	■	

d. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa para uno o más de los procedimientos señalados, indique si dichos procedimientos se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
				Políticas y Procedimientos Corporativos: Política para el pago de remuneraciones a los consejeros del Grupo Telefónica; Procedimiento de Publicación de Vacantes Directivas, Sistema de Management Review; y Sistema de Bandas Salariales Corporativas Valora (todas normativas corporativas aplicables a las empresas del Grupo Telefónica); Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
14. Principio (V.D.4).- Realizar el seguimiento y control de los posibles conflictos de intereses entre la administración, los miembros del Directorio y los accionistas, incluidos el uso fraudulento de activos corporativos y el abuso en transacciones entre partes interesadas.					■

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

- a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indique si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Normativa de funcionamiento del canal de denuncias canal web de los principios de actuación oficina de principios de actuación

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- El directorio se encarga de la función descrita a través del comité de auditoría, que es un órgano creado por éste e integrado por directores. También se cuenta con la oficina de principios de actuación en el ámbito corporativo.
 No aplica. El directorio no se encarga de esta función

- b. Indique el número de casos de conflictos de intereses que han sido materia de discusión por parte del Directorio durante el ejercicio materia del presente informe.

Número de casos	0
-----------------	---

Nota: Durante el año 2010 se analizaron 30 comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias, cuyos resultados, recomendaciones de mejora y seguimiento situacional fueron comunicados periódicamente a la Comisión de Auditoría por parte de la Gerencia Central de Auditoría, y no presentaron relevancia respecto a los estados financieros.

- c. Indique si la EMPRESA o el Directorio de ésta cuenta con un Código de Ética o documento (s) similar (es) en el (los) que se regulen los conflictos de intereses que pueden presentarse.

- Sí No

En caso su respuesta sea positiva, indique la denominación exacta del documento:

- Principios de actuación del Grupo Telefónica
- Reglamento del directorio y sus comités
- Normas de conducta para financieros del Grupo Telefónica.

- d. Indique los procedimientos preestablecidos para aprobar transacciones entre partes relacionadas.

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Social, se requiere el acuerdo del Directorio adoptado con el voto favorable de por lo menos la mayoría simple del número de sus integrantes la realización de cualquier tipo de operación con los accionistas titulares de acciones que representan más del uno por ciento (1%) del capital social de la Sociedad y los directores de la Sociedad y las empresas en las cuales tengan una participación mayoritaria.

Por su parte, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Directorio y sus Comités, los directores tienen el deber de lealtad, en atención al cual deben obrar en el desempeño de sus funciones con absoluta lealtad al interés social de la Compañía y cumplir las siguientes reglas:

- a) No podrán utilizar el nombre de la Compañía ni invocar su condición de administradores para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.
- b) No podrán realizar, en beneficio propio o de personas a ellos vinculadas, inversiones u operaciones ligadas a los bienes de la Compañía de las que hayan tenido conocimiento con ocasión del ejercicio del cargo, cuando dichas operaciones hubieran sido ofrecidas a la Compañía o ésta tuviera interés en ellas, siempre que la Compañía no las haya desestimado por influencia de los directores.
- c) No podrán hacer uso de los activos de la Compañía ni valerse de su posición en la misma para obtener una ventaja patrimonial a no ser que hayan satisfecho una contraprestación adecuada. Si la ventaja es recibida en su condición de accionista, sólo resultará procedente si se respeta el principio de paridad de trato de los accionistas.
- d) Deberán comunicar al Directorio cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad. En caso de conflicto, el director afectado se abstendrá de intervenir en la operación a que el conflicto se refiere.
- e) Deberán abstenerse de intervenir en las votaciones que afecten a asuntos en los que ellos o personas a ellos vinculadas se hallen directa o indirectamente interesados.
- f) No podrán realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Compañía ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones sean ajenas al tráfico ordinario de la Compañía o no se realicen en condiciones de mercado, a no ser que informe anticipadamente de ellas al Directorio y éste, previa conformidad del Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, apruebe la transacción con el voto favorable de, al menos, el 90% de los directores concurrentes a la reunión presentes o por representación.
- g) Deberán comunicar la participación que ellos o personas a ellos vinculadas tuvieran en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social, los cargos o las funciones que en ella ejerzan, así como la realización por cuenta propia o ajena del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social. El Directorio, a propuesta del Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, podrá prohibir el desempeño por parte de los directores de cargos relevantes en entidades competidoras de la Compañía o de cualquiera de las empresas de su Grupo.

Los directores deberán comunicar al Directorio, con la mayor brevedad, aquellas circunstancias a ellos vinculadas que puedan perjudicar al crédito y reputación de la Sociedad.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
15.Principio (V.D.5).- Velar por la integridad de los sistemas de contabilidad y de los estados financieros de la sociedad, incluida una auditoría independiente, y la existencia de los debidos sistemas de control, en particular, control de riesgos financieros y no financieros y cumplimiento de la ley.					■

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentra encargado de la función descrita en este principio, indique si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			El Directorio, a través del Comité de Auditoría, que es un órgano creado por éste e integrado por tres directores independientes, se encarga de esta función. conforme a lo establecido en el Reglamento del Directorio y sus Comités, el comité de auditoría está conformado preferentemente por directores externos, con conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos. Entre las funciones del comité, se encuentran las de (i) supervisar los servicios de auditoría interna, y en particular, velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; y, recibir información periódica de sus actividades; (ii) conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control, específicamente, supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera relativa a la sociedad y su grupo, revisando el cumplimiento de requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al directorio; y (iii) supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la compañía.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- El directorio se encarga de la función descrita pero esta no se encuentra regulada
 No aplica. El directorio no se encarga de esta función

b. Indique si la EMPRESA cuenta con sistemas de control de riesgos financieros y no financieros.

- Sí No

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

c. Indique si los sistemas de control a que se refiere la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■				Código de Ética de los Inspectores y Auditores Internos Corporativos del Grupo Telefónica.
	■			Normativa sobre Registro, Comunicación y Control de la Información Financiera - Contable.
	■			Normativa corporativa de seguridad de información.
	■			Normativa del Grupo con decisión centralizada.
	■			Normativa de pagos de proveedores
	■			Normativa de contratación de bienes y servicios.
	■			Normativa corporativa de operaciones intragrupo.
	■			Normativa sobre política de beneficios y gastos de representación de directivos del Grupo Telefónica.
	■			Normativa del proceso inversor y gestión de activos fijos.
		■		Procedimiento corporativo de gestión de riesgos del Grupo Telefónica (mapa de riesgos).
		■		Manual de Auditoría Interna
		■		Manual de Control Interno para el Reporte de la Información Financiera.
		■		Manual de auditoría informática.
		■		Manual del Interventor.
	■			Normativa de viajes de comisión de servicios.
	■			Normativa de gestión de Fondos Fijos.
	■			Normativa de tarjetas de crédito empresarial.
		■		Procedimiento para la regulación de la Facturación de Operaciones Intragrupo.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
16. Principio (V.D.6).- Supervisar la efectividad de las prácticas de gobierno de acuerdo con las cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesarios.					■

a. El Directorio de la EMPRESA se encuentra encargado de la función descrita en este principio?

- Sí (el directorio, a través del comité de nombramientos, retribuciones y buen gobierno, que es un órgano creado por éste e integrado por tres directores)
 No

b. Indique los procedimientos preestablecidos para supervisar la efectividad de las prácticas de gobierno, especificando el número de evaluaciones que se han realizado durante el periodo.

Con la finalidad de velar por la implementación de prácticas de buen gobierno, el Directorio constituyó el Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno al que compete revisar las prácticas de gobierno corporativo que aplica la sociedad. Dicho Comité se reúne con periodicidad trimestral para tratar asuntos de su competencia, como son, aprobar los contenidos de gobierno corporativo que se incluyen en las memorias anuales, informes trimestrales y en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, entre otras.

Es importante destacar que la Dirección de Auditoría Interna, en cumplimiento del Estatuto de la Función de Auditoría Interna aprobado por el Comité de Auditoría, formula anualmente un Plan de Trabajo que debe ser aprobado por dicho comité, el que incluye, entre otras, algunas de las siguientes actividades:

- Revisión periódica de las diferentes funciones y Sociedades del Grupo para comprobar que se están cumpliendo las normas y procedimientos internos (de gestión, de organización y de calidad) aprobados por la Dirección y que se están desempeñando dichas funciones de manera efectiva y eficiente.
- Verificación y análisis de la corrección de los sistemas de control interno contable y operativos.
- Revisión de los controles destinados a la protección de los activos de las Sociedades del Grupo.
- Identificación de los problemas y oportunidades de mejora en el curso de sus revisiones operativas.
- Comprobación de la existencia de controles adecuados en los sistemas de información.
- Revisión del cumplimiento de las normas internas de gobierno corporativo y del Código de Ética del Grupo.
- Y, en cualquier momento, aquellos otros asuntos/ investigaciones puntuales de interés para el Directorio o el Comité de Auditoría: cumplimientos legales, recursos y demandas (denuncias, robos, etc.), análisis de proveedores, clientes, problemas de fraudes, etc.

Como resultado de sus trabajos, auditoría interna corporativa emite informes escritos en los que incluye el alcance del trabajo, situaciones identificadas, plan de acción considerando calendario y responsables de corregir las situaciones identificadas, oportunidades de mejora y comentarios de los auditados. Trimestralmente presenta al Comité de Auditoría un resumen de los informes ya realizados o en curso, y de la situación de los planes de acción.

c. Indique si los procedimientos descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Estatuto de la función de Inspección y Auditoría Interna Corporativas del Grupo Telefónica Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- No se encuentran regulados

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
17. Principio (V.D.7).- Supervisar la política de información.					■

a. En caso el Directorio se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indicar si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Normativa de Comunicación de Información a los Mercados Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- El directorio se encarga de la función descrita pero esta no se encuentra regulada
 No aplica. El directorio no se encarga de esta función

b. Indique la política de la EMPRESA sobre revelación y comunicación de información a los inversionistas.

El Directorio ha aprobado la Normativa de Comunicación de Información a los Mercados, la misma que regula la política y procedimiento interno para el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en materia de comunicación de información a los mercados. En virtud de dicha política, el representante bursátil, cumpliendo los requisitos de tiempo, forma y medios exigidos por la legislación, tiene la obligación de difundir oportunamente a Conasev los hechos de importancia, otras comunicaciones e información periódica –con excepción de la información financiera, que es registrada en forma directa por la vicepresidencia de Control de Gestión– que de acuerdo a ley corresponde presentar a la misma mediante comunicaciones cuyo contenido sea claro y suficiente, de manera tal que no induzca a confusión o engaño. La referida normativa regula el proceso interno que debe seguirse a fin de informar al representante bursátil de la ocurrencia de eventos que constituyan hechos de importancia y que por tanto sean susceptibles de ser informados al mercado.

La EMPRESA ha establecido un criterio de materialidad, el mismo que ha sido informado a Conasev, sobre la base del cual mide la importancia e influencia de un determinado evento en la decisión que pueda tomar un inversionista respecto de los valores de la EMPRESA. A tal efecto, ha establecido parámetros objetivos que permiten identificar cuándo un determinado evento es material para la Sociedad y, por tanto, debe ser registrado como hecho de importancia.

- No aplica, la EMPRESA no cuenta con la referida política

c. Indique si la política descrita en la pregunta anterior se encuentra regulada en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Normativa de Comunicación de Información a los Mercados

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- No se encuentra regulada

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p>18. Principio (V.E.1).- El Directorio podrá conformar órganos especiales de acuerdo a las necesidades y dimensión de la sociedad, en especial aquella que asuma la función de auditoría. Asimismo, estos órganos especiales podrán referirse, entre otras, a las funciones de nombramiento, retribución, control y planeamiento.</p> <p>Estos órganos especiales se constituirán al interior del Directorio como mecanismos de apoyo y deberán estar compuestos preferentemente por directores independientes, a fin de tomar decisiones imparciales en cuestiones donde puedan surgir conflictos de intereses.</p>					■

a. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, indique la siguiente información respecto de cada comité del Directorio con que cuenta la EMPRESA

Comité de Auditoría

I. Fecha de creación: 13/02/2002

II. Funciones:

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Directorio, el Comité de Auditoría tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Directorio en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias.

- 1) Proponer al Directorio la designación del auditor externo al que se refiere el artículo 260 de la Ley General de Sociedades, así como, en su caso, definir sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y la revocación o renovación de su nombramiento;
- 2) Supervisar los servicios de auditoría interna, y en particular:
 - a. Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
 - b. Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna;
 - c. Proponer el presupuesto de ese servicio;
 - d. Revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; y,
 - e. Recibir información periódica de sus actividades.
- 3) Conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control. En relación con ello:
 - a. Supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera relativa a la Sociedad y su Grupo, revisando el cumplimiento de requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Directorio.
- 4) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la Compañía.
- 5) Mantener las relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éste, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas.

III. Principales reglas de organización y funcionamiento:

El Comité de Auditoría se reúne con una periodicidad trimestral como mínimo, previa convocatoria por el presidente. La condición de miembro del Comité es indelegable. La información que se expone en las sesiones se envía a los miembros del Comité con una antelación que permite su revisión previa. Las deliberaciones y acuerdos constan en actas debidamente firmadas por el presidente y la secretaria del Comité. El Comité revisa en forma exhaustiva los estados financieros intermedios y anuales de la Sociedad, da seguimiento a las principales debilidades y riesgos de la Sociedad; se reúne con los miembros del equipo de gestión y con los auditores externos a fin de asegurar que la información financiera refleje la situación real de la compañía; aprueba en forma previa los servicios que se contratan al auditor principal, entre otros.

IV. Miembros del comité de auditoría:

Nombres y apellidos	Fecha		Cargo dentro del comité
	Inicio	Término	
Alfonso Ferrari Herrero	23/04/2003	-	Presidente
Enrique Used Aznar	23/04/2003	Septiembre 2010 (fallecimiento)	Miembro
Lus Javier Bastida Ibargüen	7/10/2003	-	Miembro

V. Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:

6

VI. Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:

Sí

No

Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

I. Fecha de creación: 16/06/2004

II. Funciones:

Sin perjuicio de cualquier otro encargo que le pudiera asignar el Directorio, el Comité de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tendrá las siguientes competencias:

- 1) Pronunciarse, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía, evaluando las competencias, conocimientos y experiencias necesarios de los candidatos que deban cubrir las vacantes.
- 2) Pronunciarse sobre los planes de incentivos.
- 3) Evaluar las prácticas de gobierno corporativo asumidas por la compañía y supervisar la información que al respecto se emita.
- 4) Ejercer aquellas otras competencias asignadas al Comité en el presente Reglamento.

III. Principales reglas de organización y funcionamiento:

El Comité se reúne, previa convocatoria de su presidente, cuando así se requiera. Está conformado por tres directores; la condición de miembro es indelegable. Se reúne en atención a la necesidad de deliberar sobre asuntos materia de su competencia. La información que se expone en las sesiones se envía a los miembros del Comité con una antelación que permita a éstos su revisión. Las deliberaciones y acuerdos constan en actas debidamente firmadas por el presidente y la secretaria del Comité.

IV. Miembros del comité de auditoría:

Nombres y apellidos	Fecha		Cargo dentro del comité
	Inicio	Término	
Alfonso Ferrari Herrero	16/06/04	-	Presidente
Enrique Used Aznar	16/06/04	Septiembre 2010 (fallecimiento)	Miembro
Lus Javier Bastida Ibargüen	16/06/04	-	Miembro

V. Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:

3

VI. Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:

 Sí No

Comité Ejecutivo del Directorio

I. Fecha de creación: 14/06/1994

II. Funciones:

El Comité tiene asignadas en forma permanente las facultades estatutariamente contempladas para el Directorio, con excepción de la designación del gerente general, el nombramiento de los auditores externos, la adquisición de acciones de propia emisión, la aprobación del presupuesto anual, la formulación de los estados financieros y de las liquidaciones, cuentas y memorias que debe presentarse a la Junta General

III. Principales reglas de organización y funcionamiento:

Puede estar conformado por un máximo de ocho Directores, incluido el presidente del Directorio, quien asume en éste dicha función. La calidad de miembro del Comité es indelegable; para efectos de que el Comité se reúna, se requiere de la asistencia de cuatro de sus miembros, en tanto que para la adopción de acuerdos, del voto favorable de la mayoría simple de los directores concurrentes; en caso de empate, dirime el presidente. Se convoca al Comité en atención a la necesidad de tomar decisiones impostergables o netamente organizativas, técnicas y funcionales sobre asuntos que se encuentren dentro de las facultades que han sido delegadas al mismo. La información que se expone en las sesiones se envía a los miembros del Comité con una antelación que permita a éstos su revisión. Las deliberaciones y acuerdos constan en actas debidamente firmadas por el presidente y la secretaria del Comité.

IV. Miembros del comité de auditoría:

Nombres y apellidos	Fecha		Cargo dentro del comité
	Inicio	Término	
Javier Manzanares Gutiérrez	13/12/2006	-	Presidente
Juan Revilla Vergara	13/12/2006	-	Miembro

V. Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:

0

VI. Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:

 Sí No No aplica, la EMPRESA no cuenta con comités de directorio

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
19. Principio (V.E.3).- El número de miembros del Directorio de una sociedad debe asegurar pluralidad de opiniones al interior del mismo, de modo que las decisiones que en él se adopten sean consecuencia de una apropiada deliberación, observando siempre los mejores intereses de la EMPRESA y de los accionistas.					■

a. Indique la siguiente información correspondiente a los directores de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Nombres y apellidos	Formación ²	Fecha		Part. Accionaria ³	
		Inicio ¹	Término	Nº de acciones	Part. (%)
Directores dependientes					
Javier Manzanares Gutiérrez	Economista, egresado de la Universidad Autónoma de Madrid (España). Presidente del Grupo Telefónica desde el 23 de noviembre de 2006. Previamente se desempeñó como Director General de Telefónica Móviles S.A. y de Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.	23/11/2006	25/03/2012	--	--
José María Álvarez Pallette - López	Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid; cursó igualmente estudios de Ciencias Económicas en la Université Libre de Belgique y en 1988 obtuvo el título de Internacional Management Program por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (ICADE). En el año 2000 fue galardonado con el premio al mejor CFO de Europa en el apartado Mergers & Acquisitions por la revista CFO Europe del Grupo The Economist y en octubre de 2005 obtuvo el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Universidad Complutense de Madrid, en su Departamento de Economía Financiera y Contabilidad III (Economía y Administración Financiera de la Empresa). Se incorporó a Telefónica en febrero de 1999 como director general de finanzas de Telefónica Internacional. En septiembre de ese mismo año pasa a ocupar el cargo de director general de finanzas Corporativas en Telefónica, S.A. En julio de 2002 pasa a ocupar el cargo de presidente ejecutivo de Telefónica Internacional y en julio de 2006 es nombrado director general de Telefónica Latinoamérica y Consejero de Telefónica, S.A. Ostenta, además, el cargo de Consejero de las siguientes empresas: Telefónica Datacorp, Telefónica Internacional, Telefónica Móviles España, Telefónica de Argentina, Telecomunicações de Sao Paulo (Telesp), Compañía de Telecomunicaciones de Chile, Telefónica Internacional Chile, Telefónica Móviles México, Telefónica del Perú, Colombia Telecom, Portugal Telecom y Presidente del Supervisory Board de Brasilcel, N.V. Ha sido Presidente de Antares, Fonditel, Telfisa y Telefónica North América; Vicepresidente de T.Perú y Consejero de Cemex Singapur, Admira Media, Inmobiliaria Telefónica, TPI, Telefónica Móviles, Telefónica Holding Argentina, Telefónica Larga Distancia de Puerto Rico, Telefónica de España, Telefónica O2 Europe, China Netcom y miembro del Consejo Supervisor de Cesky Telecom.	20/11/2002	25/03/2012	--	--
Directores independientes					
Alfonso Ferrari Herrero	Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y MBA por la Universidad de Harvard. Es director de Telefónica, S.A. y de Telefónica CTC-Chile S.A.	26/03/2003	25/03/2012	--	--
Fernando José de Almansa Moreno - Barreda	Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto (Bilbao). Es director de Telefónica del Perú S.A.A. y miembro de los Consejos de Administración de Telefónica, S.A., Telefónica de Argentina, Telesp (Brasil) y Bancomer México. Ingresó en la carrera diplomática en 1974, desarrollándola desde 1976 a 1992 en diferentes destinos y cargos, entre ellos, fue secretario de la Embajada en Bruselas, consejero cultural de la Representación de España en México, director jefe en la DG de Europa Oriental y director de Asuntos Atlánticos en el ministerio de Asuntos Exteriores, consejero en la Representación Permanente de España ante la OTAN en Bruselas, ministro consejero de la Embajada española en la Unión Soviética, y secretario general para la Conmemoración del V Centenario del Descubrimiento de América. De 1993 a 2002 fue jefe de la casa de Su Majestad el Rey Juan Carlos I, siendo en actualidad su consejero privado. Es miembro de distintos patronatos en diversas fundaciones de carácter cultural y benéfico-social y del Consejo de Administración de Telefónica Móviles de México.	24/03/2003	25/03/2012	--	--

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

Nombres y apellidos	Formación ²	Fecha		Part. Accionaria ³	
		Inicio ¹	Término	Nº de acciones	Part. (%)
Luis Javier Bastida Ibargüen	Licenciado en Ciencias Empresariales por la E.S.T.E (San Sebastián); Master in Business Administration - Columbia University (New York), y ha llevado cursos de Educación Ejecutiva I.M.I. (Ginebra) e I.E.S.E. (Madrid). Ha sido director general financiero del Banco Bilbao Vizcaya, así como director general y miembro del Comité de Dirección del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. En la actualidad es consejero no ejecutivo de distintas empresas, consultor independiente y colabora en proyectos de educación y desarrollo en Mozambique. Es, asimismo, miembro del Instituto Español de Analistas Financieros y miembro fundador de la Asociación Española de Planificación.	07/10/2003	25/03/2012	--	--
Alfredo Mac Laughlin	Abogado por la Universidad de Buenos Aires y cursó estudios de Economía Política en la Universidad de Oxford, Inglaterra. Es director desde el 19 de julio de 2007. Ha sido oficial a cargo del Programa del PNUD en Argentina; asesor del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires en obras públicas financiadas por inversores privados; Subsecretario de Obras Públicas de la Ciudad de Buenos Aires, Secretario de Economía de la Ciudad de Buenos Aires. Fue Secretario de Estado de Finanzas de Argentina (dic. 2005-2007). Fue miembro del Estudio Dedeu Ferrario - Abogados (1974-1999); asesor de Bancos de Inversión (Morgan Grenfell Plc, Adela, otros); asesor del Ministerio de Economía de la Argentina (contratado por el Banco Mundial); coordinador Senior del equipo a cargo del programa de privatizaciones del sector de energía eléctrica; miembro senior del equipo de YPF para su privatización por venta de acciones; miembro del equipo de confección de leyes de Marco Regulador de "Utilities" (1991-1994) y director de Edenor, Edesur, Edelap en representación del Estado. Ha sido miembro ejecutivo del Directorio del Banco Hipotecario Nacional, Presidente del Comité Financiero para el financiamiento externo del Banco y el primer programa securitización 1994-95; representante de Morgan Grenfell Investment Bank Plc; Presidente de Deutsche Morgan Grenfell Casa de Bolsa; Country Head de Deutsche Bank MG, Banco de Inversiones y director gerente general del Deutsche Bank S.A., entre otros cargos de responsabilidad. Fue director titular de Telefonía de Argentina, director titular de Edesur (Grupo Endesa de España) de 2001 a 2005. En la actualidad es director titular de Grupo Concesionario del Oeste (GCO SA), director titular de Pampa Energía Holding S.A., director titular de Edelnor S.A. y consejero de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, director titular de BACS (Banco de Inversiones) y del Banco Hipotecario S. A.	19/07/2007	25/03/2012	--	--
José María Del Rey Osorio	Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid, así como economista por el Instituto Nacional de Industria INI (Edes, Initect, Corporation). Fue director general de Planificación Estratégica de Telefónica Internacional S.A., vicepresidente de Planificación Estratégica en Telesp (Brasil), director Análisis y Estudios Económicos de Telefónica, S.A.	28/03/2005	25/03/2012	--	--
Santiago Teresa Cobo	Ingeniero superior industrial en la especialidad de "Electricidad" por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid; Programa Harvard - IESE. Previamente se desempeñó como director alterno desde el 24 de marzo de 2006. Ha sido director de diversas empresas, entre ellas, Maptel S.A (España), CTC Mundo (Chile), Metrópolis - Intercon Holding S.A (Chile), Plataforma Red Multimedia (Chile), Publiguas (Chile), Telefónica Móviles (Chile).	13/02/2008	25/03/2012	--	--

1. Corresponde al primer nombramiento.

2. Incluir la formación profesional y si cuenta con experiencia en otros directorios.

3. Aplicable obligatoriamente sólo para los directores con una participación sobre el capital social mayor o igual al 5% de las acciones de la EMPRESA.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
20. Principio (V.F, segundo párrafo). - La información referida a los asuntos a tratar en cada sesión, debe encontrarse a disposición de los directores con una anticipación que les permita su revisión, salvo que se traten de asuntos estratégicos que demanden confidencialidad, en cuyo caso será necesario establecer los mecanismos que permita a los directores evaluar adecuadamente dichos asuntos.					■

a. ¿Cómo se remite a los directores la información relativa a los asuntos a tratar en una sesión de Directorio?

- Correo electrónico
- Correo postal
- Otros. (Fax)
- Se recoge directamente en la EMPRESA

b. ¿Con cuántos días de anticipación se encuentra a disposición de los directores de la EMPRESA la información referida a los asuntos a tratar en una sesión?

	Menor a 3 días	De 3 a 5 días	Mayor a 5 días
Información no confidencial		■	
Información confidencial		■	

c. Indique si el procedimiento establecido para que los directores analicen la información considerada como confidencial se encuentra regulado en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- La EMPRESA cuenta con un procedimiento establecido pero este no se encuentra regulado
 No aplica. La EMPRESA no cuenta con un procedimiento

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
21. Principio (V.F, tercer párrafo).- Siguiendo políticas claramente establecidas y definidas, el Directorio decide la contratación de los servicios de asesoría especializada que requiera la sociedad para la toma de decisiones.					■

a. Indique las políticas preestablecidas sobre contratación de servicios de asesoría especializada por parte del Directorio o los directores.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Directorio y sus Comités, con el fin de ser auxiliados en el ejercicio de sus funciones, los directores o cualquiera de los comités del Directorio podrán solicitar la contratación, con cargo a la Compañía, de asesores legales, contables, financieros u otros expertos.

El encargo ha de versar necesariamente sobre problemas concretos de cierto relieve y complejidad que se presenten en el desempeño del cargo. La decisión de contratar dichos servicios ha de ser comunicada al Presidente de la Compañía y se instrumentalizará a través del Secretario del Directorio, salvo que por el Directorio no se considere precisa o conveniente dicha contratación.

b. Indique si las políticas descritas en la pregunta anterior se encuentran reguladas en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			Reglamento del Directorio y sus Comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- No se encuentran reguladas

b. Indique la lista de asesores especializados del Directorio que han prestado servicios para la toma de decisiones de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Se contrato los servicios de asesoría especializada de Macroconsult y Latin Pacific en el ejercicio 2010.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
22. Principio (V.H.1) .- Los nuevos directores deben ser instruidos sobre sus facultades y responsabilidades, así como sobre las características y estructura organizativa de la sociedad.					■

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

a. En caso LA EMPRESA cuente con programas de inducción para los nuevos directores, indique si dichos programas se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
	■			El Reglamento del Directorio y sus Comités establece que la compañía facilitará el apoyo preciso para que los nuevos directores puedan adquirir un conocimiento rápido y suficiente de la sociedad, así como de sus reglas claras de gobierno corporativo, pudiendo al efecto establecer programas de orientación. Asimismo, la compañía podrá establecer, cuando las circunstancias así lo aconsejen, programas de actualización de conocimientos destinados a los directores. Ello se instrumenta a través del secretario del directorio, a quien compete velar por el buen funcionamiento del directorio ocupándose, muy especialmente, de prestar a los directores el asesoramiento y la información necesarias para la toma de decisiones por parte del mismo. Adicionalmente, los directores cuentan con acceso a una página web especial de la Secretaría del Directorio, que les permite contar con información histórica y actual de la empresa, así como el material que se revisa en cada sesión.

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- Los programas de inducción no se encuentran regulados
 No aplica. La EMPRESA no cuenta con los referidos programas

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
23. Principio (V.H.3).- Se debe establecer los procedimientos que el Directorio sigue en la elección de uno o más reemplazantes, si no hubiera directores suplentes y se produjese la vacancia de uno o más directores, a fin de completar su número por el periodo que aún resta, cuando no exista disposición de un tratamiento distinto en el estatuto.					■

a. ¿Durante el ejercicio materia del presente informe se produjo la vacancia de uno o más directores?

- Sí
 No

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, de acuerdo con el segundo párrafo del artículo 157 de la Ley General de Sociedades, indique lo siguiente:.

	Sí	No
¿El directorio eligió al reemplazante?		■
De ser el caso, tiempo promedio de demora en designar al nuevo director (en días calendario)		

c. Indique los procedimientos preestablecidos para elegir al reemplazante de directores vacantes.

De acuerdo con el Estatuto Social, en caso de vacancia de uno o más directores titulares o alternos, el mismo Directorio podrá elegir a los reemplazantes para completar su número por el periodo que aún resta al Directorio.

- No aplica. La EMPRESA no cuenta con procedimientos

d. Indique si los procedimientos descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
■	■			Estatuto social y reglamento del directorio y sus comités

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- No se encuentran regulados

Principios	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
24. Principio (V.I. primer párrafo).- Las funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo de ser el caso, así como del Gerente General deben estar claramente delimitadas en el estatuto o en el reglamento interno de la sociedad con el fin de evitar duplicidad de funciones y posibles conflictos.					■
25. Principio (V.I. segundo párrafo).- La estructura orgánica de la sociedad debe evitar la concentración de funciones, atribuciones y responsabilidades en las personas del Presidente del Directorio, del Presidente Ejecutivo de ser el caso, del Gerente General y de otros funcionarios con cargos gerenciales.					■

- a. En caso alguna de las respuestas a la pregunta anterior sea afirmativa, indique si las responsabilidades del Presidente del Directorio; del Presidente Ejecutivo, de ser el caso; del Gerente General, y de otros funcionarios con cargos gerenciales se encuentran contenidas en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Responsabilidades de:	Estatuto	Reglamento interno	Manual	Otros	Denominación del documento*	No están reguladas	No aplica **
Presidente de Directorio	■	■			Reglamento de toma de decisiones		
Presidente ejecutivo	■	■			Estatuto		
Gerente general	■	■			Reglamento de toma de decisiones		
Plana gerencial		■			Reglamento de toma de decisiones		

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

** En la EMPRESA las funciones y responsabilidades del funcionario indicado no están definidas.

Principio	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
26. Principio (V.I.5).- Es recomendable que la Gerencia reciba, al menos, parte de su retribución en función a los resultados de la EMPRESA, de manera que se asegure el cumplimiento de su objetivo de maximizar el valor de la EMPRESA a favor de los accionistas.					■

- a. Respecto de la política de bonificación para la plana gerencial, indique la(s) forma(s) en que se da dicha bonificación.

- Entrega de acciones
 Entrega de opciones
 Entrega de dinero
 Otros. Detalle
 No aplica. La EMPRESA no cuenta con programas de bonificación para la plana gerencial

- b. Indique si la retribución (sin considerar bonificaciones) que percibe el gerente general y plana gerencial es:

	Remuneración fija	Remuneración variable	Retribución (%)*
Gerente general	■	■	0,40%
Plana gerencial	■	■	

* Indicar el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los miembros de la plana gerencial y el gerente general, respecto del nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la EMPRESA.

- c. Indique si la EMPRESA tiene establecidos algún tipo de garantías o similar en caso de despidos del gerente general y/o plana gerencial.

- Sí No

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

II. Sección segunda: información adicional

Derechos de los accionistas

a. Indique los medios utilizados para comunicar a los nuevos accionistas sus derechos y la manera en que pueden ejercerlos.

- Correo electrónico
- Directamente en la empresa
- Vía telefónica
- Página de Internet
- Correo postal
- Otros.
- No aplica. No se comunican a los nuevos accionistas sus derechos ni la manera de ejercerlos

b. Indique si los accionistas tienen a su disposición durante la junta los puntos a tratar de la agenda y los documentos que lo sustentan, en medio físico.

- Sí No

c. Indique qué persona u órgano de la EMPRESA se encarga de realizar el seguimiento de los acuerdos adoptados en las Juntas de accionistas. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

Área encargada		
Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente	Presidencia
Julia María Morales Valentín	Secretaría general y secretaria del Directorio/representante bursatil	Secretaría General

d. Indique si la información referida a las tenencias de los accionistas de la EMPRESA se encuentra en:

- La EMPRESA
- Una institución de compensación y liquidación

e. Indique con qué regularidad la EMPRESA actualiza los datos referidos a los accionistas que figuran en su matrícula de acciones.

Periodicidad	Información sujeta a actualización		
	Domicilio	Correo electrónico	Teléfono
Menor a mensual	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Mensual			
Trimestral			
Anual			
Mayor a anual			

- Otros, especifique _____

f. Indique la política de dividendos de la EMPRESA aplicable al ejercicio materia del presente informe.

Fecha de aprobación	28/03/2005
Órgano que lo aprobó	Junta General de Accionistas
Política de dividendos (Criterios para la distribución de utilidades)	Puede destinarse al pago de dividendos el íntegro de las utilidades netas de cada ejercicio, luego de deducida la participación de los trabajadores, los impuestos de ley y la reserva legal que pudiera corresponder, los mismos que podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en la oportunidad en que se estime conveniente, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa. En su caso, el directorio fijará el porcentaje, monto y oportunidades para la distribución de los dividendos, quedando autorizado a determinar las fechas de registro y entrega respectivas.

g. Indique, de ser el caso, los dividendos en efectivo y en acciones distribuidos por la EMPRESA en el ejercicio materia del presente informe y en el ejercicio anterior.

Fecha de entrega	Dividendo por acción	
	En efectivo	En acciones
Todas las acciones		
Ejercicio 2010 I	S/. 320,000,000.00	0.0956006107909878
Ejercicio 2010 II	S/. 534,000,000.00	0.159533519257461
Ejercicio 2009 I	S/. 400,000,000.00	0.119500763489
Ejercicio 2009 II	S/. 590,000,000.00	0.176263626145884

Directorio

h. Respecto de las sesiones del Directorio de la EMPRESA desarrolladas durante el ejercicio materia del presente informe, indique la siguiente información:

Número de sesiones realizadas:	11
Número de sesiones en las cuales uno o más directores fueron representados por directores suplentes o alternos	2
Número de directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad	2

i. Indique los tipos de bonificaciones que recibe el Directorio por cumplimiento de metas en la EMPRESA.

No aplica. La EMPRESA no cuenta con programas de bonificación para directores

j. Indique si los tipos de bonificaciones descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

No se encuentran regulados

No aplica

05 | 1

ANEXO

Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas

k. Indique el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los directores, respecto al nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la EMPRESA.

	Retribuciones totales (%)
Directores independientes	0.002%
Directores dependientes	0.02%

De acuerdo con los "Criterios de Actuación sobre Retribuciones y Compensaciones de los Consejeros de Administración" y el acuerdo adoptado por la junta obligatoria anual de accionistas de Telefónica del Perú el 24 de marzo de 2006, sólo se abona las retribuciones que en cada caso correspondan a los directores de Telefónica del Perú que no sean a su vez funcionarios del Grupo Telefónica –con excepción del Presidente del Directorio–. El monto total de las retribuciones anuales pagadas a los directores representa el 0.02% de los ingresos brutos de la compañía según los estados financieros, en tanto que las abonadas a los miembros del Comité de Auditoría el 0.01%.

l. Indique si en la discusión del Directorio, respecto del desempeño de la gerencia, se realizó sin la presencia del gerente general.

Sí No

Accionistas y tenencias

m. Indique el número de accionistas con derecho a voto, de accionistas sin derecho a voto (de ser el caso) y de tenedores de acciones de inversión (de ser el caso) de la EMPRESA al cierre del ejercicio materia del presente informe.

Clase de acción	Retribuciones totales (%)
Accionistas con derecho a voto clase "B"	84,487
Accionistas sin derecho a voto clase "B"	-
Accionistas con derecho a voto clase "C"	203
Accionistas sin derecho a voto clase "C"	-
Total	84,690

n. Indique la siguiente información respecto de los accionistas y tenedores de acciones de inversión con una participación mayor al 5% al cierre del ejercicio materia del presente informe.

Nombres y apellidos	Número de acciones	Participación (%)	Nacionalidad
Telefónica Internacional S.A.	1,671,277,190	49.930%	Española
Latin America Cellular Holdings BV	1,616,989,235	48.308%	Holandesa

Acciones de inversión (no aplica)

Nombres y apellidos	Número de acciones	Participación (%)	Nacionalidad

Otros

n. Indique si la EMPRESA tiene algún reglamento interno de conducta o similar referida a criterios éticos y de responsabilidad profesional.

Sí No

En caso su respuesta sea positiva, indique la denominación exacta del documento:

- Principios de Actuación del Grupo Telefónica
- Reglamento Interno de Trabajo
- Normas de Conducta Para Financieros Grupo Telefónica
- Reglamento del Directorio y sus Comités
- Normas de Comunicación de Información a los Mercados

o. ¿Existe un registro de casos de incumplimiento al reglamento a que se refiere la pregunta a) anterior?

Sí No

p. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea positiva, indique quién es la persona u órgano de la EMPRESA encargada de llevar dicho registro.

Área encargada	Vicepresidencia de Recursos Humanos	
Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Fernando Uyema Nakaganeku	Gerente de Relaciones Laborales	Dirección de Recursos Humanos
Mario Coronado Barriga	Oficina de Principios de Actuación	

q. Para todos los documentos (Estatuto, Reglamento Interno, Manual u otros documentos) mencionados en el presente informe, indique la siguiente información:

Denominación del documento	Órgano de aprobación	Fecha de aprobación	Fecha de última modificación
Estatuto social	Junta	9 de marzo de 1998	23 de octubre de 2009
Normativa sobre Registro, Comunicación y Control de la Información Financiero-Contable	Directorio	12 de diciembre de 2002	
Normativa de Comunicación de Información a los Mercados	Directorio	25 de marzo de 2003	20 de abril de 2004
Normas Internas de Conducta	Directorio	16 de junio de 2004	
Reglamento Interno de Trabajo	Gerente de recursos humanos	11 de junio de 2003	
Normativa de Funcionamiento del Canal de Denuncias	Comité de auditoría	20 de julio de 2005	
Normativa de Toma de Decisiones	Comité de dirección	1 de septiembre de 2003	
Principios de Actuación del Grupo Telefónica	Directorio	19 de abril de 2007	
Estatuto de la Función de Auditoría Interna	Comité de auditoría	19 de julio de 2007	
Normativa sobre aprobación previa de servicios a prestar por el auditor externo	Consejo de administración (norma corporativa)	23 de enero de 2004	10 de noviembre de 2005
Política para el pago de dietas de los directores.	Directorio	19 de noviembre de 2003	
Normas de conducta para financieros del Grupo Telefónica.	Directorio	16 de junio de 2004	
Reglamento del Directorio y sus Comités	Directorio	23 de julio de 2008	

r. Incluya cualquiera otra información que lo considere conveniente.

Fuentes de información

Oficina principal

Telefónica del Perú S.A.A.
Dirección: Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 210-1293
Fax: (511) 265-7007
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.
Teléfono: (511) 210-1293
Fax: (511) 265-7007
Responsables: Sr. Pedro Cortez Rojas: pedro.cortez@telefonica.com
Sr. Andrés Simons Chirinos: andres.simons@telefonica.com
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe/aei/index.shtml>

Bolsa de Valores de Lima

Dirección: Jr. Antonio Miró Quesada 217, 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>

Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores-Conasev

Dirección: Av. Santa Cruz 315, Lima 18-Perú
Teléfono: (511) 610 6300
Homepage: <http://www.conasev.gob.pe>

Departamento de Valores Telefónica del Perú

Responsable: Sr. Ítalo Martínez Márquez: imartinez@tp.com.pe
Dirección: Av. Arequipa 1155 4° piso, Santa Beatriz
Av. Jorge Basadre 592, Torre Azul piso 1, San Isidro
Homepage: http://www.telefonica.com.pe/aei/informacion_accionistas.shtml

Productos y servicios

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