

Memoria Anual 2017

20 de febrero de 2018

Telefonica

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 2017. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Alex Nolte Alva

Lima, 20 de febrero de 2018

Contenido

Declaración de Responsabilidad	2
Carta del Presidente	4
I. Nuestros resultados	10
II. Elegimos todo	29
III. Satisfacción de los clientes	35
IV. Integridad y confianza	41
V. Talento y diversidad	49
VI. Innovación sostenible	55
VII. Gobierno corporativo	65
VIII. Información corporativa	78
IX. Estados financieros	95
X. Acerca de este reporte	96
XI. Cumplimiento de los Principios del Pacto Global	100
XII. Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	102
XIII. Índice de contenido GRI STANDARD	105
XIV. Anexos	110

Carta del Presidente

102-14

Estimados,

Tengo el agrado de presentarles la Memoria Anual de Telefónica del Perú del ejercicio 2017. Este balance integra los resultados de la gestión comercial y financiera con aspectos relacionados a la sostenibilidad económica, social y ambiental de nuestra operación.

Entorno 2017

El 2017 fue un año sumamente complejo. El Fenómeno del Niño costero afectó a más de un millón de personas y destruyó la infraestructura de gran parte de la zona norte del país, provocando un impacto negativo en la economía y en los ingresos de Telefónica del Perú. Además, la investigación por corrupción de funcionarios de todo nivel por el caso Odebrecht alteró el ritmo de la ejecución de la inversión pública.

Por otro lado, como consecuencia de la intensa competencia entre las operadoras, el mercado de las telecomunicaciones continuó perdiendo valor en ese mismo periodo, por un total de S/376 millones. Finalmente, Telefónica del Perú realizó una inversión en la mejora de su tecnología, ante lo cual tuvo que generar una mayor depreciación. Como resultado de todas las variables mencionadas, Telefónica registró una pérdida neta en los resultados financieros.

Nuestra estrategia

En este contexto de transformación para convertirnos en una Telco Digital, hemos sabido adaptarnos a una realidad que desafía a la organización, en su permanente esfuerzo por brindar un valor diferencial a nuestros más de 20 millones de clientes.

En ese sentido, para conquistar los espacios en donde está el usuario, el foco de nuestra estrategia se concentró en mantener el liderazgo del mercado móvil, promover la digitalización y mejorar la satisfacción de los usuarios, a través de la simplificación de procesos, con la finalidad de obtener mayores eficiencias.

Con ese fin, en el 2017, presentamos Movistar Play, que responde a un necesario proceso de convergencia entre la banda ancha y el servicio móvil, para brindar el servicio de TV streaming, con un amplio catálogo de películas a las que se puede acceder desde cualquier dispositivo móvil.

Nuestros resultados

Uno de los rubros de crecimiento fue la TV Paga, con un incremento de 11.5% respecto del 2016. Al cierre del año, Movistar es líder en el mercado de servicios fijos con 2,3 millones de líneas, 1,8 millones de accesos de banda ancha y 1,4 millones de conexiones de TV por suscripción. Así mismo, Telefónica del Perú mantiene la participación de mercado en telefonía móvil más importante, con 38%.

Por otra parte, Telefónica del Perú continuó innovando gracias al despliegue de la red de alta velocidad en el negocio fijo, a través de la tecnología "Fibra Óptica al Hogar", que llegó a las regiones de Ucayali, Cajamarca, Amazonas, Puno y Apurímac. Además, Telefónica ha sido

pionera en la evolución hacia la futura tecnología 5G, al realizar las primeras pruebas en el Perú del “Gigabit Class LTE”.

En el plano comercial, avanzamos con la digitalización de nuestra señal de TV, lo que permitió incrementar la velocidad de navegación de nuestros clientes y la penetración de nuestros servicios de TV e Internet. Paralelamente, empezamos el desarrollo de servicios de valor agregado de conectividad dentro del hogar, como Ultra WiFi, para mejorar la experiencia de navegación. En telefonía móvil lanzamos un nuevo concepto al mercado, el PrePlan, y reforzamos nuestra parrilla de planes postpago, dándole una mayor orientación hacia los datos. Acompañamos esta propuesta de valor con un incremento en nuestro despliegue de señal LTE a nivel nacional, soportada en la banda 700 MHz.

Además, como el país, las ciudades y la sociedad en general nos exigen una transformación digital a todo nivel, a través de nuestro segmento Telefónica Business Solutions, hemos desplegado soluciones enfocadas en la inclusión financiera, ciberseguridad y eficiencia energética. Para ello estamos impulsando la digitalización de extremo a extremo y el desarrollo de capacidades de Big Data. Tenemos el desafío de convertir al Perú en una potencia en lo que es el Big Data y la inteligencia artificial.

Nuestro negocio responsable

Más allá de hacer negocios, nuestra preocupación es liderar el sector de forma sostenible y transparente. Es por eso que apostamos por ser un negocio responsable, en el que el concepto de sostenibilidad define todas nuestras acciones. Con metas al 2020, nuestro objetivo como negocio responsable es actuar con integridad y confianza, siendo los primeros en innovación, apoyados en nuestro talento.

En esta línea, durante el 2017, la dirección de *Compliance* tuvo una participación activa en el esfuerzo de fortalecer la cultura de cumplimiento y dotar a la empresa de modelos de gestión y herramientas orientadas a minimizar riesgos entre colaboradores y proveedores. Además, para contribuir al entorno a través de la búsqueda de peruanos que tengan como objetivo hacer de nuestra sociedad un mejor lugar para todos, se llevó a cabo la cruzada de valores “Somos Grau”, campaña que lleva más de cinco años reconociendo las acciones ejemplares de personas e instituciones.

Para fortalecer la confianza en el entorno digital, implementamos mecanismos de control y monitoreo en los principales sistemas comerciales y en las plataformas para la protección de información valiosa, e impulsamos la creación del área de Ciberseguridad.

A propósito del Fenómeno del Niño costero, Telefónica del Perú ejecutó un plan de reposición de servicios y modernización de la red, habilitó llamadas gratuitas y dispuso ampliaciones de plazos de pago en las zonas más afectadas.

Equipo con compromiso

Aspiramos a tener el mejor equipo para responder a nuestros clientes de manera innovadora, ágil y transparente. Ahora contamos con más de cinco mil personas, con una variedad de perfiles, para contribuir al negocio desde distintas perspectivas y experiencias. Cabe destacar los proyectos de formación Modo Cliente y Modo Acción, que sirvieron para cumplir con las necesidades de los segmentos. Así mismo, resulta importante reseñar el incremento de mujeres en posiciones de liderazgo y gerenciales en la empresa, alcanzando el 27% del total de puestos en el 2017.

En este periodo el premio ConectaRSE para Crecer cumplió siete años reconociendo aquellos proyectos rurales innovadores en el uso estratégico de las TIC, y tuvo un enfoque especial en los esfuerzos de instituciones del Estado. Innovamos también con iniciativas como Ecorating, Ecohuella y Recíclame, para sumarnos a la lucha contra el cambio climático.

También continuamos promoviendo la innovación local, acelerando emprendimientos digitales o *startups* a través de Telefónica Open Future y la aceleradora Wayra, que en 2017 invirtió S/867.572 en acelerar a las empresas que formaron parte del programa. Del mismo modo, se inauguraron tres espacios de Crowdfunding, valorizados en US\$3 millones, en diferentes regiones del país, y se firmó un acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para aportar US\$1 millón en la creación y fortalecimiento de actividades de aceleración con impacto social.

Así mismo, la plataforma Perú D busca integrar al sector público y privado para aprovechar los beneficios de la economía digital y desarrollar iniciativas que contribuyan a resolver problemas sociales a través de la tecnología. Por su parte, Kunan, plataforma impulsadora del emprendimiento y la innovación social en el Perú, cuenta con 25 socios estratégicos, quienes comparten el objetivo de apoyar e incentivar a una nueva generación de jóvenes para resolver los principales desafíos sociales con emprendimientos de alto impacto.

Fundación Telefónica

Por último, a través de Fundación Telefónica, contribuimos en el desarrollo social del país. En el transcurso del año se benefició a más de 740 mil niños y 31 mil docentes, a través de diversos programas, como Aula Digital, que mejora los aprendizajes de los niños de primaria en Matemáticas, Ciencias, Comunicación y habilidades para el uso de tecnología; Aula Móvil, que busca mejorar los aprendizajes en instituciones educativas públicas urbano marginales; Aulas Hospitalarias, que brinda oportunidades de aprendizaje y uso de tecnología a niños hospitalizados; entre otros significativos proyectos.

También se desarrolló el programa Voluntarios Telefónica, cuyo rol fue especial en un año en que el país necesitó más que nunca darse la mano. Fueron más de 2.061 voluntarios en 108 actividades enfocadas en mejorar las condiciones de vida de las poblaciones afectadas por el Fenómeno del Niño costero.

Para finalizar, debo decir que estamos en un contexto de profundos y permanentes cambios. No existen todas las respuestas ni la última palabra, pero sí el compromiso y las capacidades para contribuir al progreso de la sociedad a través de la tecnología.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

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

Misión, visión y valores

Misión

Ser una OnLife Telco. Para Telefónica ser una OnLife Telco significa darle el poder a las personas para que ellas puedan usar los servicios digitales de telecomunicación como herramientas y elegir mejorar sus vidas.

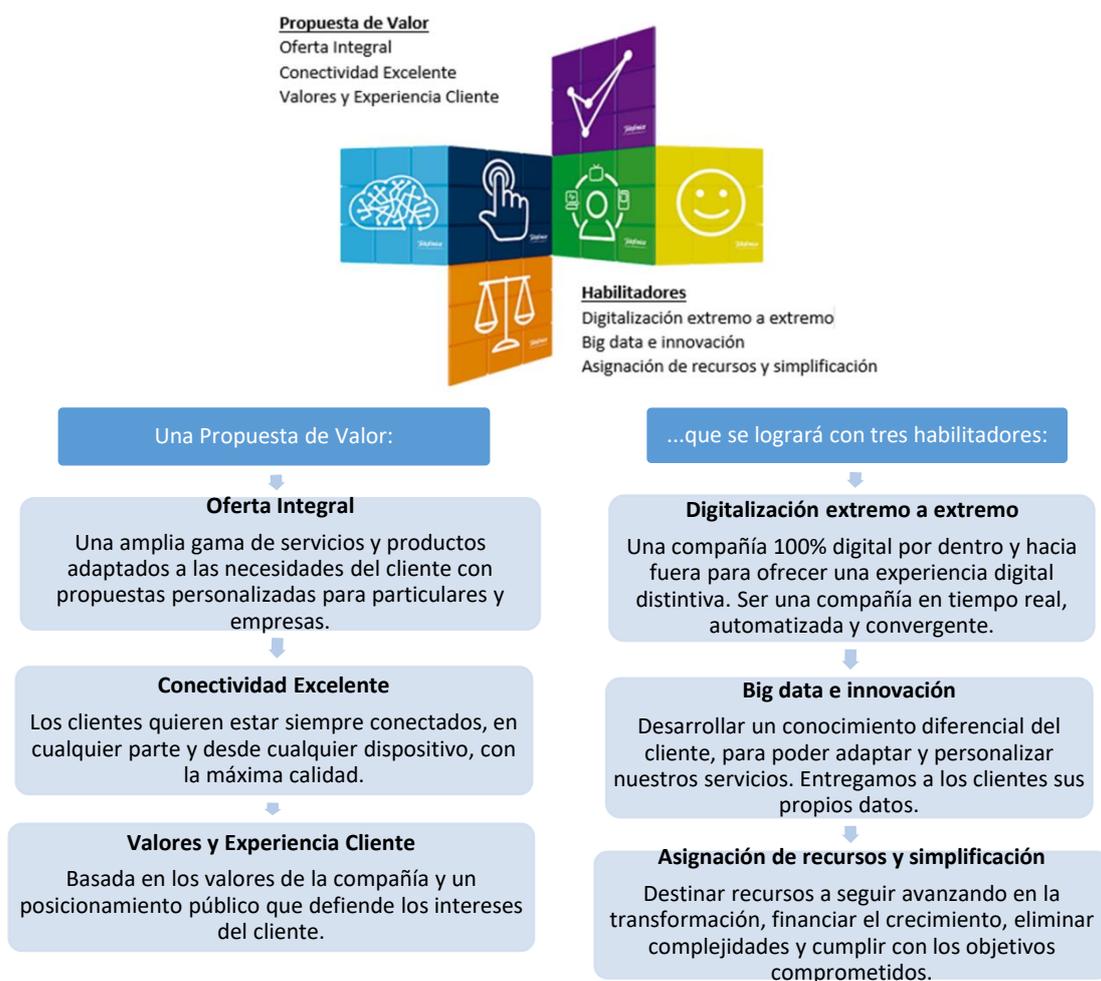
Visión

La vida digital es la vida, y la tecnología forma parte esencial del ser humano. Queremos crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida para que las personas, puedan elegir un mundo de posibilidades infinitas.

Compromisos de nuestra visión:

- **Protagonismo de las personas.** Situamos a las personas en el centro de nuestro trabajo.
- **Protección y confianza.** Hacemos que las personas se sientan dueños y decisores de su vida.
- **Ecosistema de la vida.** Ofrecemos conectividad para relacionarse y vivir
- **Acceso total.** Facilitamos el acceso y disfrute a un mundo de posibilidades.

Modelo Onlife Telco



Valores

Hay valores que nos definen, que nos mueven. Que dicen cómo somos y cómo queremos ser. Dan forma a una actitud. Nos hacen reconocibles diferentes, especiales.

- **Confiables.** Fiable – Honesta – Sencilla - Comprometida
La compañía dispone de la mejor red para ofrecer la seguridad y fiabilidad que los clientes exigen. El compromiso con los clientes: excelencia en la ejecución, cuidado en el detalle y la mejor calidad. Si es bueno para el cliente, es bueno para la compañía.
- **Retadores.** Disruptiva – Inquieta – Innovadora – Ágil – Transformadora - Visionaria
Estando siempre un paso más allá de lo que se espera de la compañía. Innovando para ofrecerle soluciones útiles a los clientes. El cliente marca las metas.
- **Abiertos.** Colaborativa – Transparente – Cercana - Amable
Trabajar desde dentro como un sistema abierto y colaborativo para trasladar al cliente una actitud cercana y amable. Buscar siempre ser atentos y claros.

Nuestra promesa: Elige Todo

La tecnología nos ofrece un mundo de posibilidades para comunicarnos, ser más eficientes, disfrutar, entretenernos, aprender, etc. En Telefónica queremos darte la posibilidad de elegir conectarte con lo que te importa, sin tener que renunciar a nada. Para que puedas sacarle el máximo partido a tu vida en cada momento.

La vida está llena de posibilidades: ELIGE TODO_

I. Nuestros resultados

102-43, 102-44, 201-1, 203-1, 203-2

I.1. Variables significativas en 2017

Sector de telecomunicaciones

Ingresos operativos

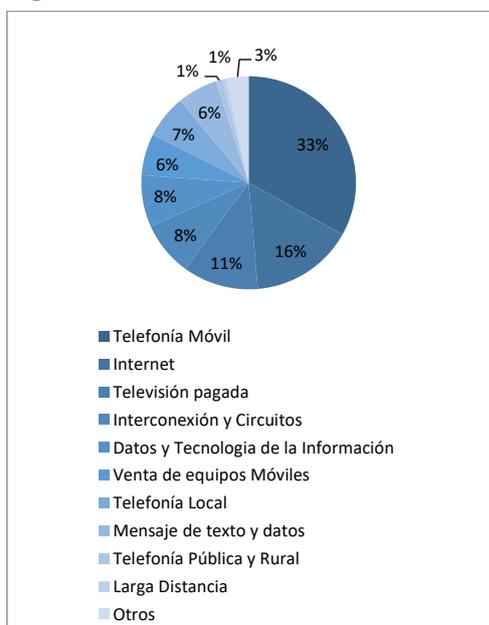
Los mayores ingresos de la compañía siguen siendo los provenientes de telefonía móvil (33%), mientras que los servicios de Internet y telefonía fija representan el 16% y el 11% del total, respectivamente.



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2017

Innovación en el negocio móvil

Participación de los negocios en los ingresos



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2017

Índice de Satisfacción del Cliente

Tendencia positiva a partir del cambio de imagen

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de Telefónica del Perú de 2017 llegó a 7.51. Parte del cambio de imagen con la frase “Cambiamos nosotros, para que tú no cambies”, y sus esfuerzos se enfocaron en crear productos que se adapten a los clientes, para que la comunicación sea simple y directa y así acelerar la solución de incidencias.



Fuente: Índice Satisfacción del Cliente (ISC) Trimestral 2017 de Telefónica del Perú S.A.A

Constante posición financiera

Balance general

El total de activos de Telefónica del Perú al cierre del 2017 ascendió a S/ 13,540 millones, frente a un total de pasivos de S/ 7,380 millones. Asimismo, el patrimonio alcanzó la cifra de S/ 6,160 millones.

El número de acciones registradas durante el término del año 2017 fue de 3,344.4 millones de acciones.

Balance General (En S/ millones)			
	2016	2017	Var %
Total activos	13,907	13,540	-2.63%
Total pasivos	7,506	7,380	-1.68%
Patrimonio	6,400	6,160	-3.75%
Número de acciones (millones)	3,344	3,344	0%

Fuente: Estados Financieros de telefónica del Perú S.A.A. 2017

Dinamismo en la banda ancha

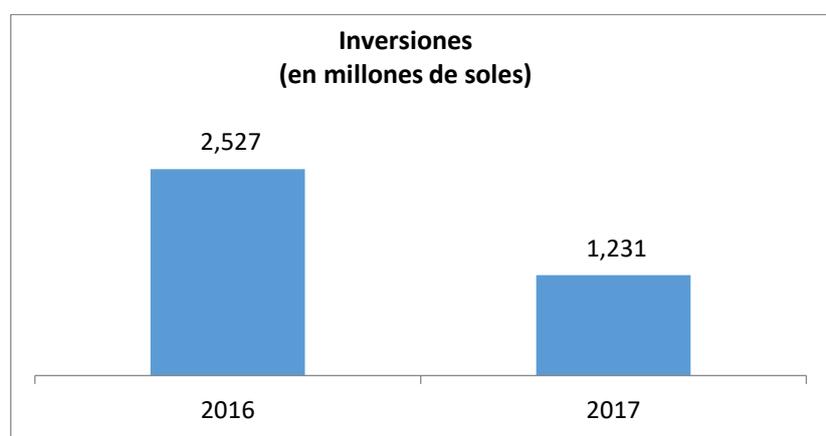
Inversiones

La inversión que Telefónica del Perú realiza cada año acompaña el crecimiento del país y forma parte de los esfuerzos para lograr la inclusión digital de más peruanos a través de los beneficios del acceso a las tecnologías de la información.

La compañía invirtió S/ 1,231 millones en 2017 buscando brindar un servicio 4G de mejor calidad todos sus clientes.

Volumen de inversiones (En S/ millones)		
	2016	2017
Actualización 2G + 3G	272	73
Expansión 4G LTE	223	314
Licencia 4G LTE	1,059	0
Datos e Internet	504	311
Red de telefonía local	157	114
Sistemas y desarrollos	177	144
Otros	136	274
Total	2,527	1,231

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.



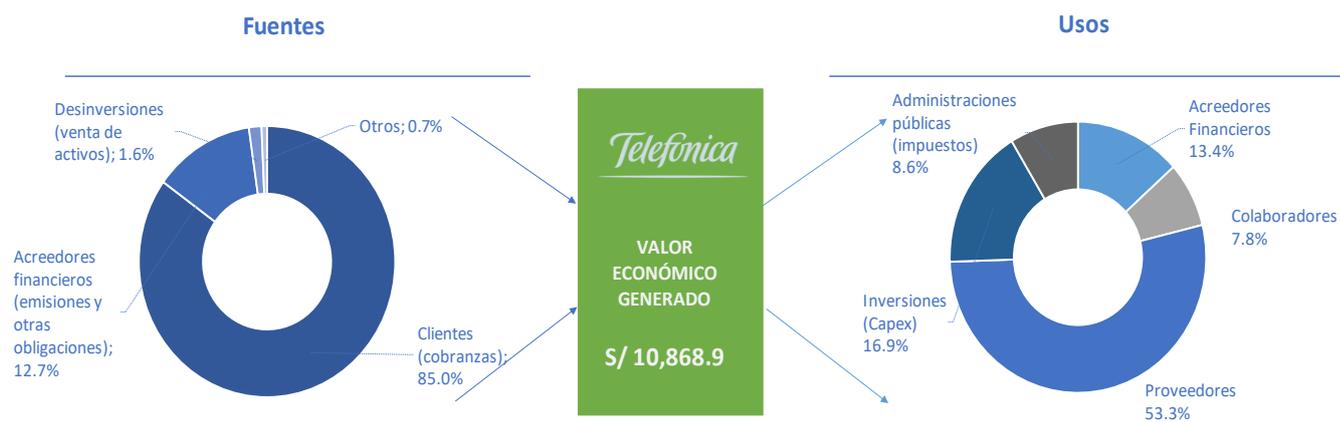
Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Motor de progreso

Flujo de caja

En 2017, Telefónica del Perú continuó con su misión de generar valor a los diversos grupos de interés con los que se relaciona, apostando por productos y servicios que favorecen la reducción de brechas sociales y económicas en todo el país.

Los cobros del año ascendieron a S/ 10,869 millones, de los cuales el 85% provino de los clientes. De estos, S/ 7,628 millones se destinaron al pago de proveedores, de los cuales S/ 1,835.5 millones fueron a inversiones - CAPEX. Además, se destinaron S/ 1,456 millones a acreedores financieros, S/ 939 millones a contribuciones al Estado y S/ 845 millones al pago de salarios y beneficios sociales.



Fuente: Estados Financieros de Telefónica del Perú S.A.A. 2017 – Estado de Flujos de Efectivo

1.2. Entorno económico

Entorno internacional

La actividad económica a nivel mundial se ha acelerado durante el 2017 y se estima que alcance un crecimiento anual de 3.7%, llegando a ser la más alta desde el 2011. Este mejor desempeño se da tanto en las economías avanzadas como en las emergentes. En las primeras, el crecimiento es explicado principalmente por el dinamismo de la demanda interna apoyada en el empleo y en las condiciones crediticias. Por otro lado, las economías emergentes se han visto favorecidas por las condiciones financieras internacionales, los mayores precios de los commodities y el crecimiento de China.

La economía de Estados Unidos ha mostrado una evolución ligeramente mejor a la prevista en el tercer trimestre de este año, alcanzado un crecimiento del PBI de 3.3% y mostró un comportamiento favorable en la mayoría de componentes del gasto. En ese sentido, se estima un crecimiento anual de 2.3% para 2017. El crecimiento del consumo (con un promedio de 2.7% en la primera mitad del año) se ha mantenido sólido, soportado por un firme mercado laboral, en el cual el desempleo bajó a 4.1%, su nivel más bajo desde el 2000. Del mismo modo, la inversión, en particular la no residencial, ha mostrado una expansión significativa, que se refleja en el mayor gasto en maquinaria y equipos y es congruente con la evolución favorable de las utilidades de las empresas en general.

A pesar de la mejor evolución del mercado laboral, la inflación ha continuado por debajo del objetivo (2%). En este sentido se ha reportado una inflación total del Gasto de Consumo Personal (PCE) de 1.6% anual en octubre y se espera que esta inflación no afecte el poder adquisitivo de los consumidores debido a un incremento salarial todavía modesto (+2.5% interanual a noviembre), que hace que el deflactor subyacente del consumo haya desacelerado hasta +1.4%. Además, la Fed decidió aumentar su rango de tasas de interés a 1.25% – 1.50% en la reunión de diciembre y se espera que realice tres ajustes más durante el 2018. Es importante mencionar que, dado el fortalecimiento del mercado laboral, el posible traspaso de las presiones salariales sobre la inflación podría constituir un factor que influya sobre la velocidad y magnitud del ajuste en las tasas de interés. Asimismo, la política fiscal expansiva, por medio de la reforma tributaria, que el gobierno republicano viene impulsando, también podría tener un impacto sobre la velocidad de política monetaria.

Dentro de otras economías desarrolladas, los datos del PBI al tercer trimestre y los datos de frecuencia mensual de octubre y noviembre de la Eurozona apuntarían a una aceleración del 2,1% para el 2017. En lo que va del año la expansión ha sido impulsada por el consumo privado, la recuperación del crecimiento mundial, condiciones financieras más flexibles y una mejora saludable del mercado. Para los próximos dos años, se espera que la demanda interna continúe como un factor de impulso al crecimiento económico en la Eurozona. Sin embargo, existen riesgos sobre la recuperación económica y estos están relacionados a que el dinamismo observado por la región se ha dado en un contexto de una política monetaria expansiva y la persistencia de incertidumbre en torno al lento avance en las negociaciones en torno al Brexit, el resurgimiento del ruido político y las amenazas terroristas.

En China, el crecimiento económico del tercer trimestre alcanzó una tasa de 6.8%. Pese a que fue inferior a la de los dos primeros trimestres del año (6.9% ambos trimestres) debido a la moderación del crecimiento de las exportaciones, este crecimiento continúa siendo impulsado por el dinamismo del crédito y de la inversión pública, principalmente en infraestructura.

En América Latina, el ritmo de la actividad económica siguió aumentando en todos los países de la región durante el segundo trimestre del año. En varios de ellos, la tasa de crecimiento fue ligeramente mayor al del trimestre previo. Esta evolución positiva se debe a la recuperación en el precio de los commodities y una política monetaria más expansiva.

Entorno nacional

Durante los tres primeros trimestres de 2017, el PBI creció 2.4%, a comparación del 4.2% del 2016. Ello se explica principalmente por la desaceleración del crecimiento en el primer trimestre del año, a raíz de los eventos negativos que enfrentó la economía por El Fenómeno del Niño Costero. Dentro del sector primario, destacó el bajo crecimiento del subsector minería metálica, 4.5% comparado con el 24% anual del 2016. Esta desaceleración se debe a una menor producción del cobre, puesto que durante el 2016 Las Bambas y la ampliación de Cerro Verde alcanzaron su nivel óptimo de producción. Se espera que para 2017 el crecimiento de este subsector sea de 4.6%. Por otro lado, el sector pesca ha contribuido significativamente con el crecimiento del producto durante el 2017, con una tasa de crecimiento que llegó a 128% en el segundo trimestre. Sin embargo, en el tercer trimestre se contrajo en 43%, acumulando un crecimiento de 34% los tres primeros trimestres del año.

La producción nacional creció alrededor de 2.6% este año, y se espera una desaceleración acentuada en los sectores productivos, tales como manufactura primaria y pesca, para el siguiente periodo. Esto se debe a la menor disponibilidad de anchoveta para la industria pesquera en la zona norte-centro de la costa. No obstante, el decrecimiento de estos sectores es compensado por el desarrollo del sector construcción, compatible con la mejor evolución registrada de la inversión.

Por el lado de la demanda, el PBI estuvo impulsado por la evolución de las exportaciones durante los dos primeros trimestres, recién en el tercero puede verse la recuperación de la demanda interna la cual registró un crecimiento interanual de 2.4%. En este sentido, la inversión privada registró un crecimiento positivo en el tercer trimestre después de 14 trimestres consecutivos de caída, el cual es reflejo de la recuperación de la confianza empresarial y los términos de intercambio, y la recuperación de la inversión minera (18.7%). Asimismo, el gasto público registró un crecimiento en el tercer trimestre del año, después de una minoración constante durante cuatro trimestres. Esto se debió a la recuperación del gasto a nivel del gobierno nacional y local. Por otro lado, el consumo privado experimentó una ligera recuperación tras los eventos negativos que afectaron su evolución en el primer semestre.

Las exportaciones mantuvieron un crecimiento alto durante los tres primeros trimestres del año, destacando los productos tradicionales, dentro de ellos el más dinámico fue principalmente la harina de pescado, dado la mayor captura de anchoveta. Por su parte, las importaciones, registraron un crecimiento moderado consecuente a la recuperación de la demanda interna y reflejo de mayores importaciones de bienes de consumo e insumos.

El déficit en cuenta corriente de la balanza de pagos ha continuado reduciéndose a lo largo del año resultado que reflejó el cada vez mayor superávit de la balanza comercial que viene acumulándose desde los últimos cinco trimestres, la recuperación de los términos de intercambio, la mayor producción minera y el bajo dinamismo de la demanda interna durante el primer semestre.

Esta reducción del déficit en la cuenta corriente de la balanza de pagos se reflejó fundamentalmente en los componentes de la balanza comercial. Luego de registrar un superávit acumulado de casi US\$ 80 millones en los primeros nueve meses de 2016, la balanza comercial registró, durante igual periodo de 2017, un superávit de US\$ 4,256 millones. Por un lado, las importaciones crecieron 9%; y por otro lado, las exportaciones crecieron 25%. En el caso de las exportaciones, el volumen creció 11.1%, impulsado por las mayores ventas del sector tradicional (en especial de harina de pescado, café, cobre y oro). Se proyecta que se mantendrá esta tendencia decreciente del déficit en cuenta corriente de alrededor de 1.6% del PBI en 2017, lo cual toma en cuenta el incremento esperado de las exportaciones mineras y el aumento aunque moderado de los precios de exportación.

I.3. Entorno competitivo

Como se ha mencionado anteriormente, en el 2017, el Perú, fue afectado por “El Niño costero”, un fenómeno climático caracterizado por intensas lluvias e inundaciones que afectó principalmente las ciudades del norte del país y, con ello, las redes de telecomunicaciones. Telefónica, en un esfuerzo sin precedentes, reforzó la red y aseguró la continuidad de los servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, “El Niño Costero” afectó las condiciones económicas y el consumo de las regiones afectadas, impactando también a nuestro sector.

Por otro lado, el 2017 ha significado un año de intensa competencia en nuestro rubro. Todos los operadores incrementaron sus inversiones con el fin de mantener competitividad; esta situación benefició a los consumidores que vieron mejoras en los servicios móviles y fijos. Con respecto a la telefonía móvil, según reportes oficiales de OSIPTEL a setiembre 2017, el mercado móvil alcanzó 38 millones de líneas, un incremento de 3 puntos porcentuales (pp) respecto al mismo periodo del 2016, situando la densidad del servicio en la población en 124.9%.

El desarrollo y transformación de la infraestructura móvil por parte de los operadores se aceleró con el despliegue de estaciones base 4G que pasaron de 6,832 a 14,115 y también en 3G pasando de 11,283 a 14,784.

La mejora en la infraestructura móvil y la continua reducción de los cargos de interconexión móvil propiciaron condiciones que han llevado a los operadores a una guerra de precios y a encontrar dificultades para monetizar los datos. Los planes postpago y prepago incrementaron la capacidad de datos para Internet móvil, así como una mejora sustancial en la oferta de minutos a todo destino. De acuerdo al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), la tarifa de voz móvil prepago habría caído más de 75% desde el 2014. En noviembre del 2017, se lanzaron planes ilimitados en mensajes, voz y datos para clientes postpago con líneas 4G desde S/ 149.

Otro factor de dinamización del mercado ha sido la portabilidad móvil; según OSIPTEL, en el acumulado a noviembre del 2017 se portaron 2.8 millones de líneas, 54% más respecto al 2016. El crecimiento de la portabilidad se dio por una mayor oferta de líneas postpago de bajo valor y también por promociones competitivas en prepago.

La dinámica competitiva en el mercado móvil ha venido en aumento desde el 2015, todos los operadores han destinado mayores recursos económicos en el blindaje y captura de clientes, ello ha conllevado a un deterioro del valor en el sector. *Virgin Mobile*, primer OMV en el Perú, se retiró con poco más de un año de actividades tras encontrar dificultades para hacerse espacio en el mercado.

Por el lado de los servicios fijos, según los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), correspondientes al segundo trimestre del año, el 27% de los hogares peruanos cuenta con servicio de telefonía fija, 40% con servicio de televisión pagada y 31% con servicio de Internet, siendo este último el servicio de mayor crecimiento (+3pp).

Según cifras del OSIPTEL a setiembre del 2017, el mercado de telefonía fija alcanzó 2.9 millones de accesos, una disminución de 1.7% (A/A), producto de la continua sustitución de los servicios de voz móvil. Por el lado de la banda ancha fija, el mercado alcanzó 2.3 millones de conexiones según el regulador; el desarrollo de la banda ancha ha sido uniforme en Lima y Provincias, con un crecimiento nacional de 7.7% respecto a setiembre 2016. Lima representa el 63% del mercado; sin embargo, las provincias del interior continúan creciendo. La intensidad competitiva se ha incrementado en este mercado a través de nuevos competidores y nuevas tecnologías. La banda ancha fija inalámbrica ha pasado de 60 mil accesos a 125 mil en un año promovido por los operadores móviles, de igual forma algunos operadores que antes se dirigían a un segmento empresarial están incursionando al mercado fijo residencial de Lima con accesos de fibra óptica y altas velocidades. En este contexto, el escenario competitivo augura una mayor penetración del servicio en los próximos años. Telefónica continúa

liderando el mercado de banda ancha fija a nivel nacional con una participación de 76% a setiembre 2017.

El mercado de televisión por suscripción, alcanzó 1.8 millones de accesos a setiembre del 2017, un crecimiento de 4% respecto al 2016 según reportes de OSIPTEL. La región Lima representó el 62% del mercado y su crecimiento fue impulsado por Movistar, mientras que el crecimiento en provincias fue impulsado por los operadores satelitales. Telefónica capturó el 70% del crecimiento del mercado a nivel nacional, incrementado en 52 mil accesos la base de sus clientes respecto a setiembre del 2016. La televisión por suscripción continúa en un proceso de convergencia con la banda ancha y servicio móvil; un ejemplo de esto fue el lanzamiento de Movistar Play a mediados de 2017, como un servicio de acceso gratuito a sus clientes y una forma de fidelizar a los mismos otorgando un valor diferencial frente a la competencia.

Por el lado de los servicios empresariales, continúa la tendencia creciente en la adopción de servicios digitales como *cloud computing*, seguridad e Internet de las cosas (IoT). La mayor competencia, al igual que en los servicios móviles, ha beneficiado a los clientes empresariales a través de menores tarifas en los servicios de conectividad y voz tradicional.

I.4. Entorno regulatorio del sector

103-1, 103-2, 103-3

Concesiones y autorizaciones

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

El 13 de mayo de 1994, se expidió el Decreto Supremo N° 011-94-TCC, que aprobó los primeros 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. De ahí en adelante, Telefónica del Perú S.A.A. ha suscrito diversos contratos con el Estado para la prestación de los servicios que actualmente ofrece.

En diciembre de 2013, se presentó al MTC la solicitud de renovación gradual de los contratos de concesión de Telefónica del Perú por 5 años adicionales, la que constituye la última renovación parcial que puede solicitar la empresa respecto de dichos contratos. Dicha solicitud actualmente se encuentra en proceso de evaluación.

Adicionalmente, se encuentran en curso los procesos de renovación de: (i) la concesión móvil de la banda de 1900 MHz (provincias), aprobada mediante Resolución N°250-98-MTC/15.03, (ii) la renovación de la concesión fija local en banda de 900MHz (a nivel

nacional), aprobada mediante Resolución N° 243-99-MTC/15.03, y (iii) la renovación de la concesión del servicio portador local (en Lima y Callao), aprobada mediante Resolución N° 688-96-MTC 15.17; en todos los casos se ha solicitado la renovación por periodos adicionales de 20 años.

Por otro lado, en octubre de 2011, las empresas Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A., presentaron ante el MTC las solicitudes para la aprobación de la transferencia de sus concesiones, títulos habilitantes, licencias de operación, numeración, permisos y registros vinculados, a favor de Telefónica del Perú. Mediante Resolución N° 1287-2017-MTC/03, publicada el día 7 de diciembre de 2017 y Resolución N° 1286-2017-MTC/03, publicada el día 17 de diciembre de 2017, respectivamente, el MTC aprobó la transferencia de dichas concesiones.

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 nuestros clientes.

El alcance de los contratos de concesiones otorgadas a la empresa puede ser consultado en el Anexo “Concesiones otorgadas de Telefónica del Perú S.A.A.”

Regulación y supervisión tarifaria

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

En julio del 2016, mediante Resolución N° 090-2016-CD/OSIPTEL, OSIPTEL resolvió establecer que el factor de productividad aplicable para el periodo 2016-2019, sería igual a la inflación, aplicable a los ajustes tarifarios correspondientes a los trimestres setiembre-noviembre, diciembre-febrero y marzo-mayo de cada año. Asimismo, para los ajustes tarifarios correspondientes al trimestre junio-agosto, se considera un factor de referencia, equivalente a -3.40% (en caso, la variación anual del IPC sea mayor al valor absoluto del factor de referencia más 1%, el factor de productividad trimestral aplicable, será el valor del límite inferior o superior –según sea el caso-).

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

Finalmente, las tarifas de los servicios públicos móviles que presta Telefónica del Perú se encuentran bajo un régimen de supervisión por el OSIPTEL, en virtud del cual las empresas operadoras fijan libremente las tarifas.

Actividad normativa e iniciativas del sector

El año 2017 ha sido muy activo en la modificación de la normativa del sector. Dentro de las principales normas expedidas se encuentran las siguientes:

- El 06 de enero, a través del Decreto Legislativo N° 1338 se crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RESENTEG), orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana y el 13 de julio se aprobaron las Normas Complementarias para su implementación.
- El 31 de marzo, mediante Resolución N°048-2017-CD/OSIPTEL, OSIPTEL emitió la resolución que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- El 20 de abril, mediante Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, se aprobaron las modificaciones al Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL.
- El 28 de abril, mediante Resolución N° 059-2017-CD/OSIPTEL, se aprobaron las Normas Complementarias aplicables a las Facilidades de Red de los Operadores de Infraestructura Móvil Rural.
- El 26 de mayo, mediante Decreto Supremo N°013-2017-MTC se publicó el Reglamento de la Norma que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información.

Sumado a lo anterior, existen iniciativas legales y proyectos normativos en evaluación como: (i) la modificación del Reglamento General de Tarifas, (ii) la modificación a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (iii) la modificación al Reglamento de Portabilidad de los Servicios de Telefonía Móvil y Fija, (iv) la modificación a la Metodología de Estimación del Pago del Canon por Uso del Espectro Radioeléctrico, (v), el Proyecto del Plan de Política Nacional de Banda Ancha y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), (vi) la modificación de los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado y los Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia, en lo relacionado con la política de interconexión, y (vii) el Proyecto de Norma del Sistema de Tarifas de Televisión de Paga.

Asimismo, es importante destacar las implementaciones normativas ejecutadas en el año 2017, como: (i) la culminación del proceso de actualización y registro de abonados

prepago, (ii) la masificación de validación biométrica para la contratación del servicio móvil, (iii) el proceso de intercambio de información de abonados y equipos terminales móviles en el marco del nuevo Reglamento de Registro de terminales móviles para la seguridad (RENTESEG), y (iv) El proceso de recepción y devolución de equipos terminales reportados como robados hacia el Ministerio del Interior para la devolución a sus respectivos titulares.

Finalmente, cabe mencionar que se vienen ejecutando implementaciones, como: (i) las obligaciones sobre la adecuación técnica de los niveles de señal en los centros penitenciarios para la inhibición del encaminamiento de llamadas, (ii) el establecimiento de la propuesta de protocolo para la atención de requerimientos de titularidad de abonados que presuntamente realicen llamadas malintencionadas a las centrales de emergencia, y (iii) las obligaciones sobre la atención de difusión de mensajes en situaciones de emergencia (SISMATE).

Actividad reguladora

En 2017, la actividad reguladora del OSIPTEL se destacó mediante la conclusión de procesos iniciados en periodos pasados, entre los que destacan los siguientes:

- El 25 de febrero, mediante Resolución N°024-2017-CD/OSIPTEL, OSIPTEL aprobó el nuevo Cargo Tope por el Uso de la Plataforma de Pago, aplicable a todas las empresas que brindan el servicio.
- El 13 de marzo, mediante Resolución N°030-2017-CD/OSIPTEL, OSIPTEL aprobó el nuevo Cargo por el Servicio de Facturación y Recaudación, aplicable a todas las empresas que brindan el servicio.
- El 22 de junio, mediante Resolución N°075-2017-CD/OSIPTEL, OSIPTEL estableció la nueva Tarifa aplicable para las llamadas desde teléfonos fijos de abonado hacia teléfonos públicos.

Asimismo, los procesos regulatorios en trámite del año 2017 son: (i) la revisión del Cargo por el Servicio de Terminación en la Red Móvil, y (ii) el proceso para la Determinación de Proveedores Importantes en el Mercado de Acceso Mayorista al Servicio de Arrendamiento de Circuitos.

Actividad supervisora y fiscalizadora

La descentralización de las actividades del OSIPTEL así como la supervisión del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la renovación de las concesiones de telefonía móvil de la empresa, se vieron reflejadas en la cantidad 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 regulador, al tiempo que se ha priorizado la acción preventiva.

Durante el año 2017, Telefónica del Perú atendió 273 acciones de supervisión de OSIPTEL, las cuales se encuentran recogidas en 28 expedientes de supervisión iniciados, a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente y de los contratos de concesión. Estos expediente están en relación con el secreto de las telecomunicaciones, materia de usuarios, atención de reclamos, planes y tarifas, calidad del servicio, terminales robados, entre otros.

I.5. Evolución de los negocios

102-2, 102-6

Telefonía Local

La estrategia de blindaje de clientes mediante los paquetes de servicios continuó durante el 2017 a través de la comercialización de paquetes dúos y tríos. Como resultado de ello, la planta de clientes en dúos y tríos alcanzó al final de 2017 el 80% de la planta total de líneas de voz de la compañía, impulsada por la mayor velocidad de navegación ofrecida y los contenidos exclusivos de televisión.

Los ingresos de esta línea de negocio en 2017 cayeron en 4.7% respecto del año anterior, registrando S/ 553 millones. Los menores ingresos obedecen principalmente a una disminución del tráfico en exceso y menores servicios de valor añadido que contrarrestan el efecto favorable de la mayor planta en +2.7% (+62 mil clientes).

Internet

Durante 2017, continuó la estrategia de brindar banda ancha de alta velocidad, con la cual se alcanzó un incremento de 6.1% en la planta, pasando de 1.7 millones de accesos al cierre de 2016 a 1.8 millones al cierre de 2017. Los ingresos presentan una caída de 4.6%, debido a una recomposición de la renta entre los productos de los tríos.

TV pagada

En 2017, los ingresos de TV paga alcanzaron los S/ 960 millones, registrando un crecimiento de 11.5% respecto al año anterior. Este crecimiento se explica por una mayor base de clientes y mayores ingresos por renta asociados principalmente a la venta de paquetes HD.

Servicios de datos y tecnología de la información

En el caso de los servicios de Datos y Tecnologías de Información, los ingresos alcanzaron los S/ 664.3 millones, con una reducción de 9.7% respecto al año anterior. Esto por menores ingresos obtenidos en contenidos del segmento residencial, por la priorización de nuevos productos móviles.

Por otro lado, los servicios digitales en el segmento empresarial registraron un crecimiento del 1%, sustentando el crecimiento en este segmento. Dentro de las líneas digitales cabe destacar los crecimientos de IOT (Internet Of Things) en 10% y de los servicios de Big Data, que han incrementado sus ingresos hasta en 12 veces en comparación con el año anterior. Además, los servicios financieros, de seguridad de la información, cloud, educación y salud también han aportado al crecimiento de los servicios digitales.

Telefonía de uso público urbano y rural

Telefónica del Perú generó ingresos por S/ 86.5 millones, lo que refleja una caída de 45.5% respecto a 2016. Esto debido a que los teléfonos públicos están perdiendo su valor principalmente frente a la mayor demanda de móviles, significando una menor planta respecto al año pasado.

Larga distancia

Los ingresos de larga distancia en 2017 totalizaron S/ 49.7 millones, 23.8% menores a los del 2016. Esto por menores ingresos en larga distancia internacional (LDI) producto del mayor uso de voz sobre plataforma IP en Internet (redes sociales, whatsapp). Igualmente, los ingresos de larga distancia nacional (LDN) fueron impactados por el uso de bolsas de minutos incluidos en paquetes de voz, la sustitución fijo-móvil y el menor uso de tarjetas prepago.

Telefonía móvil

Los ingresos de telefonía móvil, mensaje de texto y datos decrecieron 17% en 2017 respecto al año previo explicado en gran medida en el frente postpago, derivado de una menor planta de clientes producto de la intensidad competitiva del mercado donde continúan las campañas agresivas de portabilidad y cambios en la parrilla donde se ofrece el uso ilimitado de voz y datos. Con el fin de seguir mejorando la permanencia y captura de clientes, durante los últimos meses, Movistar modificó su parrilla de planes postpago brindando descuentos en renta para portabilidad y mayores beneficios en servicios de voz y datos además de consumo ilimitado para determinados cargos fijos.

En el frente prepago, la caída interanual se explica por menores recargas realizadas por los clientes, producto de la intensidad competitiva del mercado donde se otorgan beneficios de tráfico de voz y redes sociales a través de bonos y recargas de bajo costo. La base de clientes afiliados al producto PrePlan continúa con tendencia bastante favorable contribuyendo en la contención de la disminución de las recargas a granel.

Las acciones en el frente prepago impactaron favorablemente también a la línea de Mensajes de Texto y Datos que en el 2017 muestra ingresos por S/ 512.7 millones, mayor en 2.4% respecto al mismo periodo del 2016 debido a las campañas

aceleradoras de recargas que fomentan el incremento del consumo de datos y al uso de los beneficios de datos de los clientes de PrePlan.

Los ingresos de venta de equipos móvil decrecieron 8.6% en 2017 respecto al año previo, explicado principalmente por un menor volumen de equipos comercializados.

I.6. **Análisis de la gerencia sobre la gestión financiera**

Ingresos y gastos operativos

En el periodo 2017, los Ingresos de Actividades Ordinarias (operativos) registraron una disminución de 8.6% hasta los S/ 8,431.4 millones. Las líneas de negocio con mayor crecimiento por ingresos fueron las de TV Pagada e Interconexión, que registraron un crecimiento agregado de 34% respecto del año previo.

Los Gastos Operativos alcanzaron la cifra de S/ 8,479.9 millones, mayores en 8.7% respecto al año 2016. Este aumento se sustenta principalmente por mayores gastos Generales y Administrativos (10%) y Depreciación y Amortización (25.6%).

Resultado por actividades de operación

El Resultado por Actividades de Operación del año 2017 fueron de S/ -48.5 millones, S/ 1,467.9 millones menor al registrado en el año 2016, debido a la disminución de los Ingresos de Actividades Ordinarias.

Resultado no operativo

El Resultado No Operativo en 2017 fue positivo en S/ 99 millones, el cual presenta una mejora por S/ 149.6 millones respecto del 2016, explicada por la mayor Participación en Resultados de partes relacionadas.

Resultado neto del ejercicio

El resultado neto del ejercicio de 2017 fue de S/ -237.4 millones, que supone un importe de S/ 1,148.8 millones por debajo de lo registrado en 2016, explicado fundamentalmente por el menor resultado operativo y una mayor depreciación acelerada.

Balance general

Al cierre de 2017, el Activo Corriente de la compañía ascendió a S/ 2,697.9 millones, es decir S/ 74.5 millones menor al del 2016. Por su parte, el Pasivo Corriente cerró el año en S/ 5,129.4 millones, menor en S/ 543.1 millones con respecto de 2016. Así, el ratio entre activo corriente y pasivo corriente pasó del 0.49 veces de 2016 a 0.53 veces en 2017.

El Activo Fijo Neto al término del año 2017 fue de S/ 5,905.5 millones, es decir, S/ 274.9 millones menor a los S/ 6,180.4 registrados en 2016, debido principalmente al incremento de la depreciación acumulada.

En cuanto a la deuda financiera, ésta aumentó en S/ 65.7 millones con respecto al cierre de 2016, alcanzando S/ 1,905.4 millones en diciembre del 2017. Con esto, el Pasivo Total ascendió a S/ 7,380.5 millones, menor en S/ 125.9 millones al registrado el año anterior.

Finalmente, el Patrimonio se redujo en S/ 240.5 millones en relación con el nivel observado en diciembre de 2016, debido al menor importe de resultados acumulados, cerrando el año en S/ 6,160 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/ 1,272.5 millones en 2017, menor en S/ 897.2 millones respecto de 2016. Explicado por un menor nivel de las cobranzas en el rubro de clientes y otros.

En cuanto al flujo neto pagado por las actividades de inversión, este fue de S/ 1,505.5 millones en 2017, menor en S/ 987.2 millones por el cual esta diferencia de menor pago se explica principalmente por el pago y adjudicación de la banda 700 MHz por US\$ 315MM compensado con mayores pagos en el primer trimestre del 2017.

Con respecto a las actividades de financiamiento, en el año 2017 se registró una entrada de flujos netos por S/ 41.2 millones, el cual fue mayor al ingreso por S/ 31.2 millones registrada en 2016. Ello debido principalmente a la mayor emisión y contratación de deuda.

En consecuencia, en 2017 hubo una reducción neta de caja de S/ 187.4 millones, que determinó un saldo de caja al cierre del ejercicio de S/ 339.5 millones.

La compañía tiene como política de liquidez 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. 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 prevaletientes en el mercado.

Emisiones de deuda

Durante 2017, la compañía participó en el mercado primario de valores con cinco colocaciones de emisiones destinadas a financiar el capital de trabajo de la empresa. Las cinco colocaciones corresponden al Sexto Programa de Bonos Corporativos

Telefónica del Perú: la décimo primera emisión serie B, por un importe de S/ 120 millones; la décimo segunda emisión serie A por un importe de S/ 110 millones; la décimo tercera emisión serie A por un importe de S/ 140 millones; la décimo cuarta emisión serie A por un importe de S/ 100 millones y la décimo quinta emisión serie A por un importe de S/ 135 millones.

Así, al cierre de 2017, la compañía registró un saldo de deuda en obligaciones en circulación en valor nominal (considerando el ajuste por inflación de las emisiones VAC) equivalente a S/ 1,409 millones.

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

En 2017, la agencia de calificación internacional Fitch Ratings ratificó la calificación crediticia de BBB+ a la compañía. Cabe indicar que en la actualidad la compañía no cuenta con emisiones internacionales vigentes.

Principales activos

Al 31 de diciembre de 2017, Telefónica del Perú registró Activos Totales por S/ 13,540.4 millones, inferiores en 2.6% a los de 2016. El Activo Corriente en 2017 disminuyó 2.7% en relación con el año 2016, a S/ 2,697.9 millones, debido principalmente a los menores saldos de Efectivo y Equivalente de Efectivo.

El Activo No Corriente disminuyó en 2.6% respecto de 2016, es decir, en S/ 292 millones, debido principalmente a la caída en S/ 274.9 millones en el saldo de los Propiedades, Planta y Equipo, neto. Los principales componentes del Activo Total fueron los siguientes: Activo Fijo Neto (43.6%), Activos Intangibles (18.1%), Cuentas por Cobrar Comerciales, neto (10.8%) y Plusvalía (9%).

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.

Así, la posición en operaciones con instrumentos derivados de forwards y swaps en dólares, al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, para fines de cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente US\$ 209.7 millones y US\$ 286.3 millones, respectivamente.

Asimismo, la posición en operaciones con instrumentos derivados de forwards y swaps en euros, al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, para fines de

cobertura ascendió a un total nominal de aproximadamente EUR 22.6 millones y EUR 43.4 millones, respectivamente.

La compañía, desde el 2016, comenzó a cubrir parcialmente su presupuesto en moneda extranjera con operaciones de instrumentos derivados forwards, la posición al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016 ascendió a US\$ 30.8 millones y US\$ 109.1 millones respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2017, el valor estimado de mercado de las operaciones de derivados de la compañía corresponde a ganancias no realizadas por aproximadamente S/ 1.5 millones.

I.7 Premios y reconocimientos

Bolsa de Valores de Lima

Reconocimiento otorgado a Telefónica del Perú por alcanzar el puntaje máximo en el cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo.

Marca Empleadora 2017

Mejor empresa empleadora en la categoría de Telecomunicaciones, reconocimiento otorgado por Laborum y APOYO Comunicación.

Premio “IPv6 Líder Mundial”

Telefónica del Perú ha sido distinguida con el galardón “Jim Baum” por ser el operador con mayor tráfico IPv6 en Perú.

Premios Effie a Movistar

Effie de Bronce en la categoría Internet y Telecomunicaciones por la campaña Misión Rebelde Movistar.

Premio Creatividad Empresarial

Otorgado a la Cámara de Compensación Electrónica por el servicio de transferencias inmediatas.

Premio Nacional “Democracia Digital”

“Conectarse para crecer” obtuvo una mención honrosa en la categoría “Servicios Públicos” por impulsar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en emprendimientos rurales.

Premios IAB MIXX PERÚ

En la categoría Crossmedia junto a Y&R y Wunderman Phantasia por la campaña Misión Rebelde Movistar.

En la categoría Video junto a 121 y Fahrenheit DDB por la categoría Pre pago nivel Todopoderoso.

Ojo de Iberoamérica

“Roja a la Violencia” de Movistar junto a la agencia Wuderman Phantasia y la casa realizadora Saturno recibieron el premio Bronce en la categoría Ojo Media

“Una llamada contra el trabajo infantil” de Fundación Telefónica junto a Telefónica del Perú y la agencia Wuderman Phantasia recibieron el premio Plata en la categoría Ojo Radio Mc Cann Lima.

Premio DCD Awards 2017 Latinoamérica

Telefónica del Perú ha sido distinguida con el premio al “Mejor Proyecto de Transformación del Data Center” por la fase 1 de su centro de datos en el distrito de Lince, Lima.

Premio “Controllers 2017”

Telefónica ha sido condecorada a la excelencia a la carrera consolidada en Control de Gestión.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR) 2016

Reconocimiento otorgado por Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), a las empresas que han asumido una cultura de competitividad sostenible y responsable.

Corresponsables 2017

Reconocimiento a las iniciativas de Telefónica del Perú por realizar buenas prácticas en RSE y Comunicación Responsable

Reconocimiento de Ministerio de Cultura y Ministerio de Justicia

Fundación Telefónica fue distinguida por el apoyo del voluntariado a los damnificados del Fenómeno del Niño Costero.

Reconocimiento de Ministerio de Educación

Fundación Telefónica fue distinguida por los proyectos educativos que contribuyen a mejorar la calidad de la educación del país.

II. Elegimos todo

Elegimos ser una Onlife telco

Conectamos la vida para hacerla más extraordinaria

II.1 Enfoque del negocio en 2017

102-40

Telefónica del Perú se propuso en 2017 ser una empresa ágil y digital. El foco de su estrategia estuvo basado en cinco objetivos para liderar el mercado:

LIDERAZGO

- Desplegamos una red de alta velocidad en el mercado móvil y fijo, conquistando los espacios donde está el cliente.

DIGITALIZACIÓN

- Transformamos el entorno digital, con foco en E2E.

SIMPLIFICACIÓN

- Somos más ágiles, sencillos y eficientes para afrontar la dinámica competitiva.

TALENTO

- Un solo equipo, digital y con propósito, cuya unidad nos lleva al liderazgo.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Llevar más y mejorar la conectividad, haciendo de la experiencia del cliente nuestro sentido.

Todo ello soportado en el programa “Elegimos Todo”, lanzado a nivel corporativo a finales de 2015 y que nos guía a una mayor ambición como compañía, en donde las tecnologías están al alcance de todos:

Propuesta de valor

- Oferta Integral
- Conectividad Excelente
- Valores y Experiencia Cliente

Habilitadores

- Digitalización Extremo a Extremo
- Big data e Innovación
- Asignación de Recursos y Simplificación



Negocio Responsable

Telefónica del Perú gestiona sus objetivos de sostenibilidad desde el Plan de Negocio Responsable, que tiene como objetivo:

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

Las cuatro líneas estratégicas de este plan incluyen iniciativas que gestionan diversos equipos en la empresa y que contribuyen con el logro de un negocio responsable. Las líneas estratégicas integran los hitos del negocio responsable que Telefónica, a nivel global, se ha comprometido a gestionar.

El Negocio Responsable se materializa en la Política Corporativa de Negocio Responsable, se nutre de la constante evaluación y análisis de riesgos, y responde a expectativas de grupos de interés y la estrategia comercial.

	 <h3>2. Integridad y confianza</h3> <p><i>Fomentar la confianza de los clientes y los grupos de interés, basados en los principios de negocio responsable.</i></p> <p><u>Hito corporativo</u></p> 
 <h3>1. Satisfacción de los clientes</h3> <p><i>Mejorar los procesos y canales de atención al cliente a partir de mejoras en los sistemas comerciales y en los centros de atención al cliente.</i></p>	 <h3>3. Talento y diversidad</h3> <p><i>Compromiso con los colaboradores, promoviendo el mejor talento, impulsando su desarrollo y bienestar, ofreciendo igualdad de oportunidades y el mejor clima laboral.</i></p>
<p><u>Hito corporativo</u></p>  <p>Cliente</p>	<p><u>Hito corporativo</u></p> 
	 <h3>4. Innovación y gestión ambiental</h3> <p><i>Ofrecer productos y servicios innovadores para contribuir con el desarrollo del país basados en el despliegue responsable de red y en una cultura corporativa de ecoeficiencia.</i></p> <p><u>Hito corporativo</u></p> 

El Plan de Negocio Responsable de Telefónica del Perú también reúne los compromisos de la empresa con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en los que aporta de manera sostenida a cumplir 8 objetivos y 16 metas.



En 2017, la gestión desde el Plan de Negocio Responsable supuso un importante esfuerzo de cohesión de la transversalidad de la sostenibilidad en la compañía y de un trabajo más articulado. Si bien los logros se podrán observar al término de 2018, se muestran algunos avances y aprendizajes respecto a las principales iniciativas e indicadores de gestión del año.

El compromiso de Telefónica del Perú es continuar en la gestión de un Negocio Responsable, con miras a una compañía centrada en el cliente y aliada del desarrollo del país.

Línea estratégica	Número de iniciativas	Foco 2017	Referencia en esta memoria
1. Elegimos_ poner al cliente en el centro	9	1. Programa +Simple 2. Autogestión del cliente por canales digitales	Ver sección Satisfacción de los clientes.
2. Elegimos_ actuar con integridad y confianza	15	3. Compliance 4. Principios de Negocio Responsable 5. Seguridad en Internet 6. Gestión de terceros	Ver sección Ética y cumplimiento.
3. Elegimos_ impulsar y promover nuestro talento y su diversidad	14	7. Género	Ver sección Talento y diversidad.
4. Elegimos_ ser líderes en innovación y gestión ambiental	15	8. Soluciones en Educación y Salud 9. Eficiencia energética 10. Gestión de residuos	Ver sección Innovación Sostenible.

Materialidad y comunicación con grupos de interés

Cada año Telefónica del Perú actualiza su análisis de materialidad, con el fin establecer los lineamientos de acción en sostenibilidad, considerando la opinión de los grupos de interés.

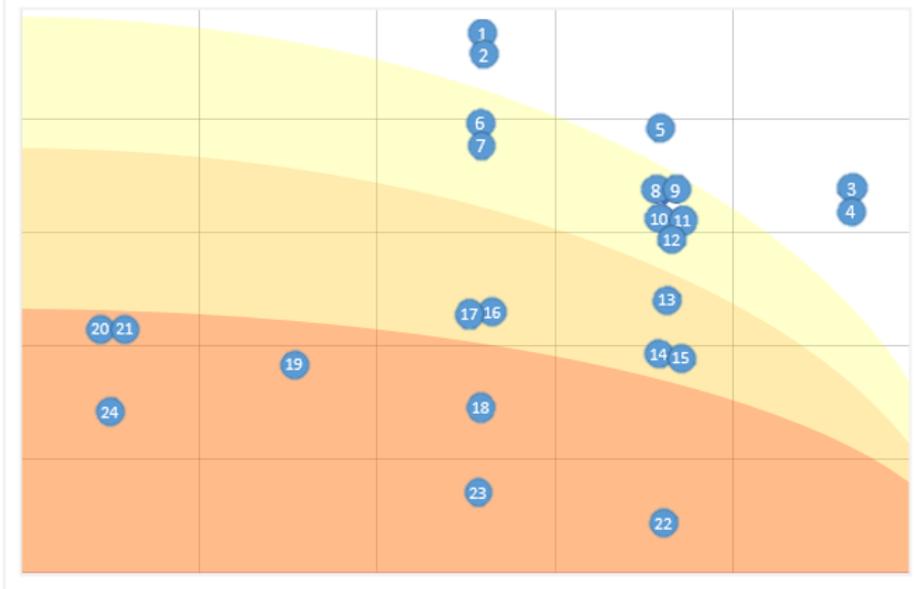
Los siete grupos de interés de la empresa son considerados en este ejercicio, y consultados continuamente sobre su percepción respecto al desempeño de la compañía en los siguientes asuntos:



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

En 2017 se identificaron 12 temas materiales de 24 temas relevantes para el negocio responsable, obtenidos de un proceso que será expuesto en el capítulo “Acerca de este reporte”.

Temas relevantes para el Negocio Responsable de Telefónica del Perú 2017



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

1. Experiencia cliente	13. Principios de negocio responsable
2. Disponibilidad de red	14. Inclusión digital (rural, mercados, financiera)
3. Privacidad de datos de clientes	15. Soluciones TIC (educación, salud, transporte)
4. Seguridad de los menores en Internet	16. Compromiso con la empresa (clima laboral)
5. Cumplimiento regulatorio (laboral, fiscal y tributario)	17. Seguridad y salud laboral
6. Canales de atención al cliente	18. Gestión de RAEE
7. Continuidad de negocio	19. Estándares en la cadena de proveedores
8. Claridad en contratos y facturación	20. Formación de colaboradores
9. Cumplimiento de promesa	21. Diversidad (género)
10. Autoregulación (relación con regulador)	22. Aceleración del emprendimiento (Conectarse para Crecer, Telefónica Open Future)
11. Conflictos de interés	23. Eficiencia energética en el despliegue de red
12. Anticorrupción	24. Perfiles digitales jóvenes

Diálogo para priorizar: el panel de Stakeholders

Desde 2016 Telefónica a nivel global despliega un ejercicio de diálogo 360°, que busca entender mejor las tendencias y preocupaciones de los grupos de interés en negocio responsable.

En Perú se han realizado hasta dos mediciones en 2017, con la participación de más de 70 actores clave, expertos en el sector de telecomunicaciones y sostenibilidad, inversores, representantes de asociaciones y gremios, proveedores, compañías clientes, organizaciones sin fines de lucro, organizaciones gubernamentales, medios de comunicación, academia, entre otros.

Los resultados sirven de insumo a la empresa para alimentar su análisis de materialidad y definir sus prioridades de gestión, conociendo las percepciones de sus grupos de interés y expectativas.

Prioridades en sostenibilidad para Perú desde el panel



III. Satisfacción de los clientes

Elegimos poner al cliente en el centro

Reconocemos que cada cliente es único, por ello buscamos ofrecerle productos novedosos que nos permita acercarnos más a cada uno.

102-43, 102-44,103-1,103-2,103-3

Los clientes son el centro de las operaciones y decisiones de Telefónica del Perú. La compañía se encuentra en un entorno altamente competitivo, en donde la satisfacción y fidelización del cliente resulta vital para la sostenibilidad del negocio. Por ello, en 2017 se llevaron a cabo acciones enfocadas en acelerar y mejorar los procesos de atención al cliente con base en la digitalización y simplificación de procesos. Además, se optó por diseñar y ofrecer productos y servicios novedosos que se adapten a las necesidades de los clientes, siempre cuidando la transparencia y claridad en las ofertas.

Telefónica del Perú logra mantener su liderazgo en el mercado de telecomunicaciones y se compromete por buscar constantemente mejoras en la experiencia de sus clientes.

Total de accesos de Telefónica del Perú 2017 ¹				
Total	Líneas móviles ²	Líneas fijas ³	TV Pagada ³	Accesos banda ancha
18,317,637	Prepago: 9,015,441 Postpago: 3,829,437	2,343,058	1,366,344	1,763,357

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

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

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

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Para 2017, el principal objetivo fue alinear la estrategia comercial con la estrategia de atención. De esta forma la empresa espera brindar a los clientes la mejor experiencia posible, identificando los generadores de satisfacción que permitan establecer planes de acción de corto y mediano plazo. Telefónica del Perú ha continuado haciendo esfuerzos para estar a la vanguardia tecnológica, por impulsar la digitalización de extremo a extremo y la simplificación.

III.1 Conectividad excelente y experiencia cliente

Hacia la tecnología 5G

Con el objetivo de iniciar el camino hacia la tecnología 5G, hacia fines de 2017, Movistar se convirtió en la primera operadora de telefonía móvil en realizar pruebas de velocidades máximas de Internet en el Perú. En colaboración con Ericsson, Samsung y Qualcomm se iniciaron las primeras pruebas en Perú del “Gigabit Class LTE”, una evolución de la tecnología capaz de lograr altas velocidades de descarga en el Internet móvil cercanas a 1 Gigabit por segundo. Las pruebas superaron en 7 veces las velocidades de descarga de la tecnología 4G, usando aproximadamente 2 minutos para descargar una película de alta definición 4K (14 GB); mientras que en 4G este proceso toma 16 minutos. Además, cabe destacar que el desarrollo y aceleramiento de la tecnología, como las redes 5G, resultan fundamentales para la creación de sociedades digitales del futuro. Para ello, es necesario contar con un sistema regulatorio que fomente la inversión en esta nueva tecnología y apueste por la siguiente generación en redes.

Cobertura en todo el país

El compromiso de Telefónica del Perú se extiende hacia el país, por el cual trabaja para conectar a los no conectados y hacerlos parte de la transformación digital.

El despliegue de redes 4G, principalmente en la **banda 700 MHz**, cuenta con mayor alcance y penetración respecto a bandas de frecuencia más altas (AWS - 1700 - 2100Mhz.); además, permite que la señal tenga un mayor alcance en las periferias de las ciudades y zonas rurales. Se implementaron un gran número de estaciones base, tanto Overlay (agregar una tecnología sobre un sitio existente) como en sitios nuevos. Entre los principales resultados, se encuentra que se incrementó la cobertura poblacional en 4G de 65% a 70%.

Adicionalmente se ha realizado el proyecto de **Modernización RAN** que consiste en renovar equipamiento de acceso móvil a Single RAN. Esto permitirá tener las tecnologías 2G, 3G y 4G en un solo equipo, con el objetivo de simplificar la red de acceso para la migración a 4G y poder atender la creciente demanda de datos.

Se realizaron importantes esfuerzos para implementar redundancia de la Red, lo cual permite disminuir el riesgo de afectación de servicios ante un corte de fibra. Para ello, se realizaron sinergias con otros operadores para así aumentar la disponibilidad de la Red de Transporte Nacional. El primer acuerdo es un intercambio de Fibra Óptica en la costa: Lima – Arequipa y Lima – Huacho. En el año 2018 se continuará con Arequipa – Tacna y Huacho – Tumbes. Esto permitirá a la empresa a atender nuevas localidades y formar mallas para la protección de los servicios priorizados.

Además, el negocio ha realizado otro intercambio de infraestructura activa sobre 2,700 km a nivel nacional, el cual permitirá atender nuevas localidades y formar mallas para la protección de los servicios priorizados. Se llevará a cabo la formación de 4 mallas:

Piura – Jaén, Jaén – Rioja; Ayacucho – Andahuaylas; y Cusco - Juliaca. Con ello se atenderán 5 nuevas localidades con fibra óptica: Nueva Cajamarca, Morropón, Huancabamba, Ayavará y Azángaro.

Además, en el marco de la concesión rural, se brindó cobertura móvil a 2,317 localidades rurales y se capacitó con éxito en materia de telecomunicación y tecnologías de la información a 60 profesionales del sector público de las fuerzas armadas con un curso de una duración de 100 horas.

Satisfacción de los clientes

Hacia el último trimestre del año, el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de Telefónica del Perú logró un puntaje de 7.51. Las actividades que realizó la empresa para asegurar una mejor experiencia del cliente fueron las siguientes:

- **Mesa de Clientes:** Foros que exponen las nuevas campañas para adaptar las ofertas al lenguaje de clientes. El objetivo es que la información de los canales de atención sea homogénea y completa.
- **Relacionamiento de Clientes:** Acompañamiento y educación al cliente desde su ingreso y en cada etapa importante de su ciclo. Existe un énfasis especial en comprender sus necesidades, el momento de contacto y la precisión del contenido entregado.
- **Mejora Continua:** Para asegurar la continuidad de los servicios contratados por el cliente, se busca minimizar la duración de incidencias y solucionar la causa raíz. Se creó la Mesa de Crisis para dar respuesta a incidencias que se prolongaban y ocasionaban dificultades para clientes. Esta mesa reúne a expertos de las áreas de Red, Sistemas y Plataformas.

III.2 Liderazgo e innovación en la oferta

Ante los desafíos y avances que presenta el sector, así como el nivel de competitividad en el país, Telefónica del Perú, llevó a cabo acciones que respondieran al objetivo estratégico de mantener el liderazgo en cuanto a una oferta integral y novedosa, que genere fidelización a sus clientes y capture nuevos consumidores. Se realizó un cambio de imagen con la frase “**Cambiamos para que tú no cambies**” con el objetivo principal de acercarse más a los clientes y posicionarse como una marca moderna y a la vanguardia de la digitalización.

Innovación móvil

En el mes de mayo, Movistar inició la revolución del segmento móvil con el lanzamiento de la nueva categoría **Pre Plan**, la cual ofrece los beneficios de un postpago con la libertad de un prepago, es decir, sin un contrato fijo. Los clientes pueden disfrutar las ventajas de un postpago durante una vigencia de 7 días y, adicionalmente, acumular los beneficios no utilizados con una recarga semanal. Con la intención que los clientes

puedan estar conectados en su día a día, las ofertas comerciales también ofrece minutos RPM y *Whatsapp* ilimitados, minutos a todo destino, redes sociales, megas de Internet y mensajes de texto.

Respecto al desarrollo de nuevos servicios, en el segundo semestre Movistar lanzó su primera campaña convergente soportada en su plataforma de video **Movistar Play**. Los clientes pueden disfrutar de canales en vivo y un catálogo de películas, series, contenido infantil y una sección con lo mejor de los programas peruanos y latinos, además de contenido exclusivo de Movistar TV y más. Este servicio, producto de la convergencia del mundo fijo y móvil, se encuentra disponible para todos los clientes que cuenten con un trío, dúo o un teléfono móvil post-pago, prepago y pre-plan.

En relación a las líneas *postpago*, Movistar lanzó la nueva parrilla de planes móviles **Elige+**. Los planes desde S/ 79 mensuales contaban con megas incluidos para disfrutar de Movistar Play y de minutos a cualquier operador ilimitado desde el plan de S/ 69. Asimismo, los clientes podían contar hasta con 24 GB de Internet divididos en Movistar Play, *Funpack* (megas para apps de entretenimiento), datos libres y megas internacionales.

En octubre Movistar lanzó los planes con megas ilimitados en 4G para sus clientes desde S/ 149 mensuales. Además, aquellos clientes que porten a Movistar, podían acceder a todos los servicios de manera ilimitada, con voz a todos los operadores y megas ilimitados en la red 4G con el plan Elige+ de S/ 149. Con ello Movistar buscaba brindar a sus actuales y nuevos clientes, las facilidades para que puedan mantenerse comunicados todo el tiempo con sus familiares y amigos.

Liderazgo en Negocio Fija

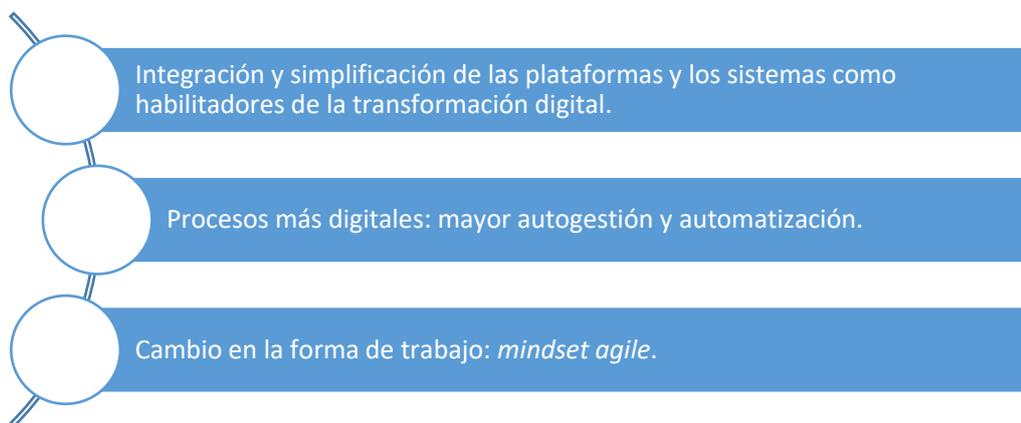
En la gestión fija, se tuvo un crecimiento significativo en la captura de nuevos clientes del canal dirigido, donde se aumentó 2.4 veces más el volumen de venta. A mediados de año se realizó un *upgrade* de velocidades de Internet Fija para un grupo importante de clientes, lo cual representó una mejora en la experiencia cliente y en la velocidad media de la planta.

Durante 2017 también se incorporaron en la oferta Fija algunos paquetes (trío) que contenían el bloque de canales HD como uno de sus componentes. Esto permitió que más clientes vivan la experiencia de la señal HD permitiendo el crecimiento de la base de clientes con HD e impactando favorablemente también en la fidelización de los mismos.

III.3 Transformación digital: simplificación y digitalización

Telefónica del Perú es un habilitador de la transformación, el cual se caracteriza por impulsar la revolución digital y estar a la vanguardia tecnológica a nivel mundial. En ese

sentido, durante 2017 la empresa lideró la transformación tomando los siguientes pilares de acción:



+Simple: hacia una gestión estandarizada

La empresa ha continuado con su principal iniciativa de digitalización: el proyecto + Simple. Este busca mejorar la experiencia de los clientes a base de procesos estandarizados y una oferta de productos simplificados en el mercado. Se realizó la migración del 97% de las líneas móvil residencial al nuevo sistema comercial +Simple 1.5. Con el cumplimiento de este hito, Telefónica del Perú, alcanzó la meta de 20 millones de líneas migradas.

Los beneficios del proyecto + Simple se expanden a lo largo del ciclo de la experiencia del cliente. Gracias al desarrollo de canales de autogestión, por el lado de la captación de clientes o la pre-venta, las ofertas disponibles se encuentran en un solo sistema y el cliente podrá comparar equipos. Respecto a la venta de servicios, el contrato se genera automáticamente y se realiza una sola orden para diferentes transacciones. Para el post-venta la empresa ahora cuenta con una visión 360 del cliente y la trazabilidad de la atención en todos los canales.

En el caso de facturación y cobranza, la reconexión es automáticamente después del pago y estos pueden actualizarse online. Los clientes afiliados al Recibo Digital ascienden a 5 millones, lo cual para el negocio móvil, es el 93% de los clientes, mientras que para el negocio fija se ha logrado un 55% de clientes afiliados.



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Virtualización y Data Center

Uno de los elementos fundamentales de la transformación digital es el Data Center, que ha dejado de ser una pieza “pasiva” que solo alojaba equipos y almacenaba datos. En la era de la hiperconvergencia, la transformación del Data Center hace referencia a la combinación de tecnologías, servicios, procesos de TI y habilidades necesarias para transformar el entorno del Data Center en uno que sea receptivo, ágil, sostenible y automatizado.

Desde los proyectos de consolidación y virtualización hasta la creación de entornos a demanda, los beneficios del Data Center recaen en un mejor rendimiento, economía de escala y flexibilidad necesaria para cambiar las circunstancias que rodean el negocio. Telefónica Perú fue exitosa en la transformación realizada en el Data Center de Lince, tanto en la estrategia como en la implementación. El proyecto reutilizó la infraestructura existente, lo cual permitió ahorrar gastos de inversión y tiempo de construcción.

Por otro lado, dentro de los productos de LUCA, la unidad de negocios de Big Data de Telefónica, se lanzó durante 2017 el servicio de Navegación Auspiciada. Este producto posibilita a una empresa a patrocinar el consumo de datos que pueda generar el acceso a sus aplicativos móviles o URL móvil de sus usuarios o clientes finales. Esta línea de servicio permite un aumento de ingresos del 54% en el sector *retail*, un incremento en conversión de ventas del 60% y en tiempo en permanencia de un 80%. Por otro lado, en banca y finanzas, LUCA logra el aumento del 100% en descargas y mantiene a sus usuarios más activos.

IV. Integridad y confianza

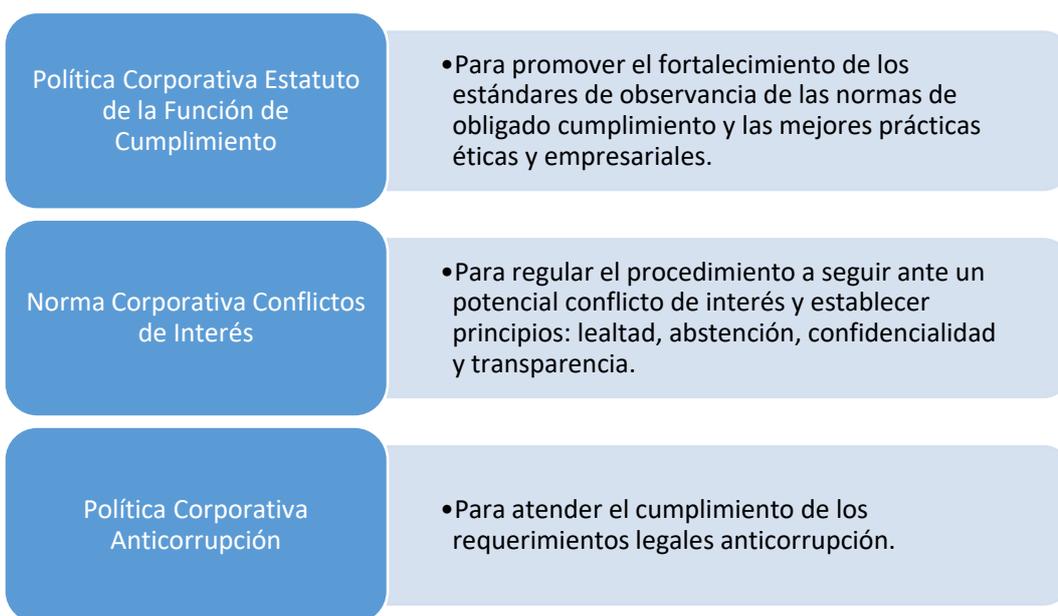
Elegimos vivir nuestros principios

Buscamos generar confianza en nuestros grupos de interés a través de nuestro trabajo y el de nuestra cadena de suministro. Por ello, adoptamos los nuevos Principios de Negocio Responsable, los cuales guían nuestra actuación.

IV.1 Ética y cumplimiento

102-16, 102-17, 103-1,103-2,103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 307-1, 419-1, 417-2, 418-1

Telefónica del Perú cuenta con políticas y normativas relacionadas a materias de cumplimiento normativo, conflictos de interés y anticorrupción, las cuales guían su conducta. La forma de trabajar de Telefónica refleja el tipo de empresa que es y cómo desea que el resto la considere. Por ello, busca generar confianza basando su actuación en los Principios de Negocio Responsable y políticas que velan por la integridad y ética de la compañía.



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Integridad, confianza y transparencia

Durante el 2017, a nivel global y en el Perú, Telefónica pasó por un proceso de revisión y replanteamiento de los lineamientos que expresan su ética y actuación. El resultado de esta evolución se expresa en los Principios de Negocio Responsable, los cuales integran 3 principios base y 10 principios relacionados al negocio.

Valores básicos de Telefónica

Integridad

La integridad implica honestidad y actuar de acuerdo con unos estándares éticos que son innegociables.

Confianza

La relación que se mantiene con cada uno de los grupos de interés se fundamenta en un compromiso de actuar siempre de forma responsable y cumplir con lo prometido.

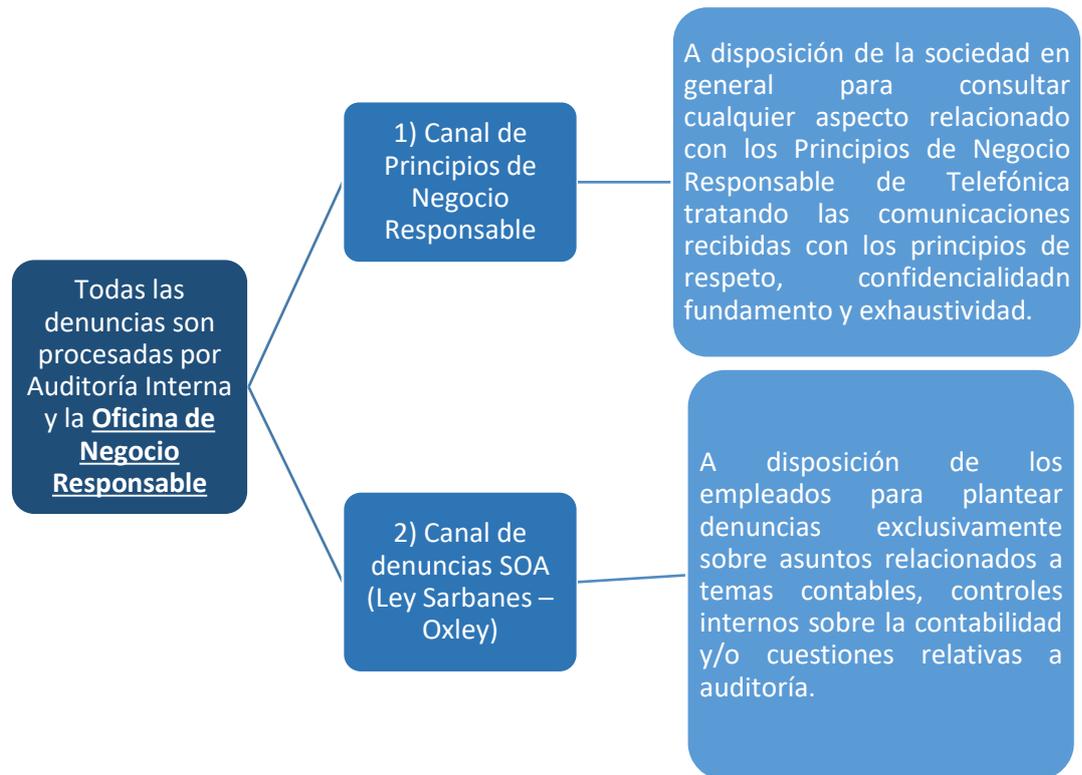
Transparencia

El compromiso a que los clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general tengan información clara y accesible sobre nuestra estrategia y actividades y que puedan en todo momento consultar las dudas o preguntas que puedan tener en relación con las mismas.

Para asegurar el cumplimiento de estos valores y principios, existe a disposición de los accionistas, clientes, proveedores y sociedad en general, el Canal de Principios de Negocio Responsable (telefonica.com/es/web/about_telefonica/canal-de-negocio-responsable). En este se puede denunciar de forma anónima cualquier acto que vaya en contra de los Principios establecidos. Asimismo, los colaboradores tienen a su alcance el Canal de Denuncia. Además, se creó un buzón de consultas para las inquietudes que los trabajadores o terceros quieran presentar a la Dirección de Cumplimiento.

Al cierre del 2017, se recibieron un total de 47 denuncias, 19 de ellas provinieron del canal dispuesto a colaboradores y 28 por otros canales. Todas las denuncias fueron debidamente investigadas y procesadas y ningún empleado ni directivo de Telefónica del Perú ha sido condenado en última y definitiva instancia por delitos de corrupción.

Mecanismos internos y externos de denuncia y asesoramiento para una conducta ética y lícita



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Hacia una cultura de prevención

La Dirección de Compliance fue creada con la finalidad de fortalecer la cultura de cumplimiento y dotar a la empresa de modelos de gestión orientados a minimizar riesgos. En función a ello, durante 2017 se han realizado las siguientes actividades:

- Diseño de herramientas para prevenir la vulneración de la Política Anticorrupción, tales como lineamientos para la autorización o denegación de determinados actos o contratos.
- Seguimiento de solicitudes relacionadas a patrocinios, donaciones, invitaciones de viaje, participación en eventos, solicitud de compras condicionadas para instituciones públicas, entre otros.
- Refuerzo de controles en el ámbito de la Dirección de Recursos Humanos, como por ejemplo la inclusión de cláusulas de contrato laboral que prevé el incumplimiento de la política anticorrupción como una falta grave.
- Protocolo de participación Telefónica del Perú en Licitaciones o Concursos que convoca el sector público.

Además, hubo actividades enfocadas en promover una cultura de cumplimiento entre los colaboradores y proveedores. Entre ellas se realizaron presentaciones de sensibilización a la plana directiva, gerencial y equipos en general sobre las funciones de la Dirección de Cumplimiento y la importancia de cumplimiento de las normas

vigentes locales e internacionales en materia anticorrupción. Al cierre del 2017 se realizaron 32 presentaciones a un total aproximado de 521 colaboradores. Los nuevos estándares de cumplimiento fueron difundidos a los principales proveedores. Se realizó también un proyecto de comunicación interna **“Píldoras Compliance”** con mensajes claves sobre temas de integridad.

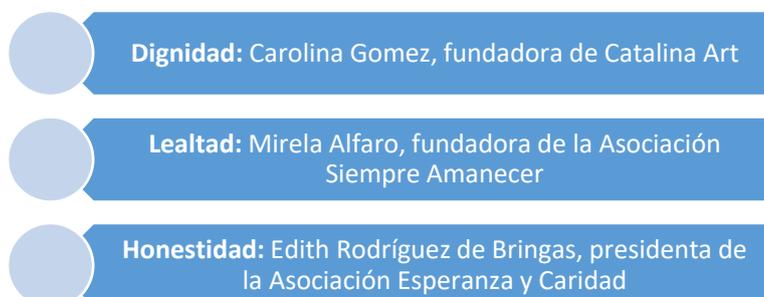
Telefónica del Perú se encuentra comprometida con el cumplimiento de la normativa internacional y local, así como con la promoción de una gestión preventiva y responsable que mitigue toda acción que podría impactar desfavorablemente a la provisión de los servicios de telecomunicación. Sin embargo, dado algunos contextos y situaciones específicas, durante 2017 se recibieron notificaciones y/o multas y amonestaciones sancionadoras sobre diversas causas que se exponen a continuación:

- Respecto al suministro, provisión y/o uso de productos y servicios de la compañía, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) notificó de 2,147 casos, sobre los que se presentaron los descargos correspondientes e interpusieron los recursos de apelación respectivos, encontrándose al cierre del periodo en trámite la resolución final.
- Respecto a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, se recibieron tres denuncias del INDECOPI, las cuales aún se encuentran en trámite al cierre del periodo.
- Respecto a las sanciones monetarias impuestas por gobiernos locales por incumplimiento de la normativa ambiental, que devienen en el retiro de infraestructura y paralización de obras, en 2017 se recibió el registro de 5 casos, sobre los que la compañía ha procedido con los pagos.
- En 2017 no hubo casos de sanciones por infracción administrativa por supuesto incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales. Se tuvo conocimiento de casos de sustracción de información relacionada con las bases de datos de clientes de la empresa; por lo que Telefónica del Perú interpuso una denuncia al haber tomado conocimiento que a través de una página web se venía comercializando información de base de datos de servicios de telefonía móvil. Dicha denuncia se encuentra en trámite.

Campaña de Valores

Telefónica del Perú también premia y reconoce iniciativas que ayudan a contribuir a las comunidades a través de valores y acciones ejemplares tanto de personas como de empresas. En 2017, la empresa en alianza con otras instituciones, realizó dos premiaciones importantes como **“Somos Grau”** y **“Héroe como Quiñones”**.

La cruzada de valores **“Somos Grau, Seámoslo siempre”**, organizada por la Marina de Guerra del Perú, Fundación Grau y Telefónica del Perú, tiene como objetivo principal incentivar e inculcar valores cívicos, morales y patrióticos que caracterizaron al Héroe de Angamos. En 2017, la empresa premió a individuos y organizaciones en las siguientes categorías: Dignidad, Lealtad y Honestidad.



En alianza con la Fuerza Aérea del Perú (FAP) se impulsó el concurso de valores **“Un héroe como Quiñones”** enfocada en fortalecer una sociedad justa con valores, solidaria y con compromiso patriótico. En 2017 premió tres ejemplos de civismo que sobresalen por su desinteresada labor social en las siguientes categorías: Compromiso, Coraje y Heroísmo.



Compromiso: Violeta Rodríguez destacó por su iniciativa “Radio Descosidos” del Colectivo Descosidos.



Coraje: Rosaestela Gómez Holguín recibió el reconocimiento por el proyecto Asociación Voluntades



Heroísmo: Zoila Izaguirre fue distinguida por el proyecto “Liderazgo y emprendimiento” en el Centro Saber Vivir

VI.2 Confianza digital

103-1, 103-2, 103-3

Telefónica tiene el compromiso de brindar un nivel óptimo de seguridad en sus servicios que garantice una protección adecuada de la información y de las tecnologías para que todos los clientes puedan usar su servicio con confianza.

Alineado a ello, Telefónica del Perú busca garantizar la privacidad y seguridad de los clientes y su información a través del cumplimiento de la Política Seguridad de la

Información y la Normativa Global de Seguridad. Para poder fortalecer la confianza digital de los clientes y basados en las ISO 27001 de seguridad de la información, ISO 27002 y 27035 de gestión de incidentes e ISO 22301 sobre continuidad de negocio, durante 2017 se continuó con los siguientes temas de gestión:

- La gestión de incidencias para identificar y resolver de manera oportuna las relacionadas al gobierno de seguridad de la información.
- La mejora de los tiempos de atención promedio a los requerimientos de geo localización solicitados por la Policía Nacional del Perú (en cumplimiento con el Decreto Legislativo 1182).
- La implementación de controles y monitoreo en los principales sistemas comerciales y plataformas tecnológicas a fin de mitigar la ocurrencia de fraude.
- Adecuación de los controles de seguridad a los dispuestos por la “Directiva de Seguridad” emitida por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (APNDP).
- La implementación de la iniciativa de Gestión de Identidad (IDM) para fortalecer la seguridad de accesos a las aplicaciones más críticas.
- La creación del área de Ciberseguridad, para fortalecer la protección de infraestructura computacional y todo lo relacionado a esta, con énfasis en la información que privilegiada y considerada confidencial.

Continuidad del negocio

Además de los importantes trabajos para implementar redundancia de la red y disminuir el riesgo de afectación de servicios ante un corte de fibra, hubo grandes esfuerzos para reestablecer los servicios afectados por fenómenos climatológicos.

En 2017, la compañía enfrentó diversos retos para mantener la conectividad en la zona norte del país por la presencia del fenómeno “El Niño costero”, que produjo inundaciones en diferentes ciudades, dañando seriamente la infraestructura de la red. Ante esta situación, Telefónica del Perú activó el plan de continuidad de negocio con la activación del Comité de Crisis, la misma que permite la reposición de servicios y se desarrolló la modernización de la red mediante el despliegue de redes de altas velocidades (FTTH y HFC). En el caso de HFC, se construyeron 170,000 unidades inmobiliarias pasadas (UIP) en las ciudades de Chiclayo, Piura, Chimbote y Trujillo. Mientras que para el caso de FTTH, se construyeron 42,000 UIP en las ciudades de Chulucanas, Zarumilla, Tumbes, Paita y Sullana.

Además, se habilitaron teléfonos públicos con llamadas gratuitas en zonas de emergencia y envíos de millones de SMS para clientes. Asimismo, se ampliaron los plazos de pago de recibos en las zonas más afectadas para evitar gastos adicionales. Esto significó una mayor comunicación para una población afectada y con urgencia para movilizar ayuda a aquellos damnificados.

Seguridad de menores en Internet

Telefónica del Perú, en alianza con la Red Peruana Contra la Pornografía Infantil (RCPI), promueve el **portal Seguros en Internet**, la primera plataforma web peruana de denuncias en Internet donde cualquier persona puede reportar contenidos ilícitos e inapropiados para menores de edad como *grooming*, *sexting*, ciberacoso, entre otros. En 2017, la plataforma registró 288 denuncias que son examinadas y presentadas a las autoridades competentes para su investigación. También se estableció una alianza con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) para realizar diversas actividades dirigidas a la prevención de los delitos contra menores en Internet.

Además, se realizó el lanzamiento de **dialogando.com.pe**, plataforma web presente en España y en los países de Latinoamérica donde opera Telefónica. El portal abarca temas de innovación, entretenimiento, educación, comportamiento y seguridad en internet de manera dinámica para todos los públicos. Así, participan psicólogos, educadores y otros especialistas de reconocido prestigio local e internacional.

VI.3 Cadena de suministro

102-9

En Telefónica del Perú, la relación con proveedores, contratistas y terceros se ha convertido en un tema clave para el sector de telecomunicaciones. En esa medida, en estricto cumplimiento de las leyes internacionales y locales, importa promover una gestión responsable que permita mitigar aquellas acciones que podrían perjudicar la provisión de sus servicios y, por tanto, la confianza que brinda a sus clientes y grupos de interés.

En ese sentido, Telefónica del Perú cuenta con normativas internas que procuran la gestión eficiente con proveedores y contratistas, donde fomenta la actuación ética para gestionar un negocio responsable. A la fecha se encuentran vigentes la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, la Normativa de Gestión de Tercerización de servicios y la Instrucción Corporativa - 001 "Criterios de Actuación para el Control de Riesgos Laborales en la Contratación de Obras y Servicios".

Gestión de proveedores

Dada la importancia de este grupo de interés, la empresa cuenta con altos estándares de cumplimiento en la cadena de suministro que incluyen una serie de tópicos y requisitos mínimos como principios de negocio responsable, procesos de recursos humanos, gestión de seguridad y salud en el trabajo, y sistema de gestión ambiental. Actualmente, Telefónica del Perú tiene 1,040 proveedores, de los cuales 857 son proveedores locales y un total de 22 fueron auditados en el transcurso del año.

Dichos estándares son medidos a través de auditorías para determinar el nivel de cumplimiento de proveedores. Telefónica realiza las Auditorías de Responsabilidad Social Corporativa, completadas anualmente a través de un auditor y las Auditorías Controlar, que se realizan a través de un portal web en las cuales los proveedores completan formularios de cumplimiento laboral de manera mensual.

Cumplimiento de proveedores

La gestión de proveedores, antes explicada, ha sido y es clave para el desarrollo y crecimiento de la empresa, sobre todo, referente a los sistemas de medición que le permiten contar con proveedores que impactan a la sociedad positivamente.

Telefónica cuenta con proveedores que interactúan directamente con las comunidades, generando un impacto económico positivo e influyendo en buenas prácticas de gestión. En 2017, el porcentaje de volumen de compras adjudicadas localmente fue de 81%. A través de los indicadores recogidos de auditorías, no se han evidenciado impactos negativos significativos y no existen casos de conclusión de relación con proveedores como consecuencia de las evaluaciones realizadas. En 2017, se realizaron 22 auditorías respecto a la Evaluación de Programa Medio Ambiental para Proveedores, las cuales determinaron que no se registran proveedores con impactos ambientales negativos.

V. Talento y diversidad

Elegimos promover un solo equipo

Sabemos que el talento es lo que nos diferencia, por eso apostamos por el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores a través de la igualdad de oportunidades, seguridad y bienestar en un adecuado clima laboral.

V.1 Cifras de los colaboradores

102-7, 102-8, 102-41

Telefónica del Perú apuesta por un equipo de profesionales, diverso y digital, que le permitan alcanzar los objetivos de la compañía a la vez que generan bienestar en la vida de sus propios colaboradores. La empresa favorece su desarrollo personal y profesional, otorga una compensación justa y vela por el respeto de los derechos humanos.

Al 2017, el equipo está conformado por 5,571 colaboradores de los cuales 65% son hombres y 35% son mujeres. Además, 97% de ellos tienen la modalidad permanente y 3% tienen la modalidad temporal. Durante este año, se mantuvo la tasa de rotación de personal en un nivel de 7.15%. De los 496 colaboradores que fueron contratados, el 42% son mujeres y el 58%, hombres. Asimismo, el 75.6% está conformado por personal menor de 30 años; 24% por personas entre 30 años y 50 años de edad; y el 0.4%, por personas mayores de 50 años.

Colaboradores en Telefónica del Perú				
Descripción	2016		2017	
	Total	%	Total	%
Total plantilla física	5,686	100%	5,571	100%
Hombres	3,743	65.83%	3,631	65%
Mujeres	1,943	34.17%	1,940	35%
Empleados con reducción de jornada	0	0%	0	0%
Empleados con convenio negociado	2,817	49.54%	2,883	52%
Número de funcionarios	604	10.62%	556	10%
Número de empleados	4,947	87.00%	4,861	87%
Temporales	156	2.74%	177	3%
Permanentes	5,530	97.26%	5,394	97%
Número de teletrabajadores	1	0%	0	0%
Número de empleados con discapacidad	0	0%	1	0%
Tasa de rotación de empleados		5.28%		7.15%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

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

Conceptos de beneficios sociales de Ley para los colaboradores de Telefónica del Perú	
Asignación familiar	10% de la remuneración mínima vital (RMV) a los trabajadores con hijos menores de 18 años.
Descanso semanal obligatorio	De acuerdo con la jornada laboral de los colaboradores.
Días de enfermedad	Son los días de ausencia laboral sustentados con descanso médico, certificados por personal calificado (médico) de alguna entidad de salud nacional o privada.
Sueldo vacacional	Pago del sueldo básico con el rubro vacaciones, se ganan 30 días al cumplirse un año de servicio en la empresa, además de cumplir el record vacacional.
Subsidio	Generado por enfermedad superado los 20 días de descanso médico.
Bonificación extraordinaria (Ley 30334)	9% aporte Essalud y 6.75% aporte EPS en favor del colaborador.
Participación de utilidades	Se reparte de acuerdo al sector asignado y ganancias de la empresa.
Gratificación Ley 30334	Las gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad no se encuentran afectas a aportaciones, contribuciones ni descuentos de índole alguna; excepto aquellos otros descuentos establecidos por Ley o autorizados por el colaborador.
Gratificación trunca Ley 30334	Sujeto a gratificaciones truncas por ceses.
Feriado no laborable	Declarados por el gobierno, sujeto a que las horas dejadas de laborar sean compensables.

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Entre otros beneficios que otorgó Telefónica durante 2017, fue el derecho de baja por paternidad y maternidad, el cual fue gozado por el 100% de colaboradores y colaboradoras respectivamente. Asimismo, el 100% de empleados se reincorporaron al trabajo luego de ejercer el derecho anteriormente mencionado, siendo 64 las madres nuevas y 37 los padres nuevos en este periodo.

V.2 Talento

Telefónica se encuentra en un sector dinámico y competitivo que la impulsa a adquirir y desarrollar capacidades constantemente. Su talento hace la diferencia. Por ello, apuesta por el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores.

A nivel de formación, la empresa cuenta con una política de que contempla la estrategia formativa, la cual es base para el planeamiento y ejecución de las capacitaciones. Durante el año 2017, los colaboradores participaron en iniciativas locales y globales para acelerar su desarrollo, los cuales contribuyeron a su motivación profesional y su fidelización con la empresa.

Algunos cambios a nivel de compañía motivaron un nuevo planteamiento a nivel formativo. Ante ello, las iniciativas formativas de 2017 se enfocaron en dos grandes proyectos: Modo Cliente y Modo Acción, las cuales estuvieron orientadas transversalmente a diversos colaboradores, así como formaciones personalizadas acorde a la necesidad del segmento. Un ejemplo es la “Escuela Cliente”, la cual consiste en dar a conocer a los colaboradores, por medio de píldoras formativas virtuales, los principales productos y servicios de Telefónica.

Asimismo, en los eventos presenciales “Tekitalks” dirigidos a todos los *Jumpers*, se dieron a conocer las principales tendencias entorno a la innovación y transformación digital que está viviendo el mercado y la compañía. En cuanto a las acciones realizadas en Modo Acción, éstas consistieron en propiciar diversos espacios de comunicación a nivel de líderes con el fin de mantener a toda la compañía alineada y dirigida a la acción y ejecución.

Otras iniciativas que se mantuvieron este año fueron el *Young Leadership Programme*, orientada a desarrollar habilidades de liderazgo; el Programa de Practicantes en los cuales participaron 157 jóvenes; y el Programa Talentum, orientado al impulso y formación de jóvenes talentos al cual entraron 120 jóvenes.

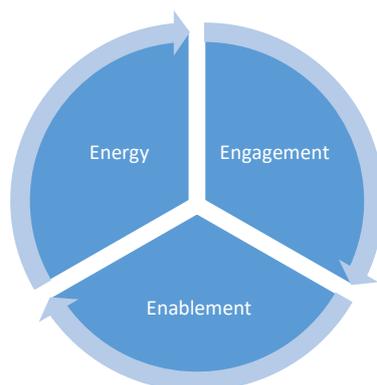
Respecto a la evaluación de desempeño, Telefónica cuenta con una herramienta integrada llamada Success Factors (SSFF). Esta está enfocada en la consecución de objetivos y mejora continua, además de la evaluación de performance, que mide y evalúa cómo los empleados están logrando sus objetivos.

Dichos procesos son definidos por Telefónica a nivel global y establecen un número de etapas a lo largo del año que permiten una retroalimentación constante a la gestión de los colaboradores y definen los planes de desarrollo individuales para potenciar el desempeño. Otras acciones específicas incluyen el proceso de conversaciones 360° y los feedback 1 to 1, donde se revisan los logros del año pasado y se fijan los objetivos

para el siguiente. Durante 2017, el 100% de colaboradores fueron evaluados a lo largo del año y el promedio de horas de capacitación para los trabajadores fue de 855 horas.

Por último, Telefónica del Perú está interesado en conocer la percepción de sus trabajadores, sus fuentes de motivación y, conforme a ello, establecer planes de acción para convertir a la empresa en un mejor lugar para trabajar. En ese sentido, la empresa cuenta con la encuesta de Clima y Compromiso anual. Sus 3 dimensiones influyen en el compromiso y soporte organizativo: mientras más alto sea el nivel de satisfacción en estas tres dimensiones, mayor será el índice de compromiso de la empresa. La primera, *Engagement*, mide el nivel de compromiso de los empleados; *Enablement*, mide los recursos con los que el empleado cuenta; y *Energy*, mide el nivel de satisfacción, energía y disposición que tienen los empleados para trabajar en la empresa. Este año, se impactó al 100% de la compañía mediante una campaña de comunicación de medios digitales y se logró un índice de compromiso de 76%, el cual se encuentra conformado por los siguientes niveles: 76% *Engagement*, 73% *Enablement* y 82% en *Energy*.

Dimensiones de la encuesta de Clima y Compromiso



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

V.3 Diversidad

Telefónica es consciente del valor que aporta la diversidad. El contar con equipos con talento innovador y creativo, permite contar con distintas perspectivas que impactan en la transformación, toma de decisiones y finalmente en los resultados de la compañía. Al hablar de la diversidad, Telefónica se refiere a la forma de gestionar y promover diversos perfiles, ya sean generacionales, de origen, formación, entre otros; y durante los próximos años habrá un enfoque en género, para lograr el desarrollo de más mujeres que puedan acceder a puestos de liderazgo.

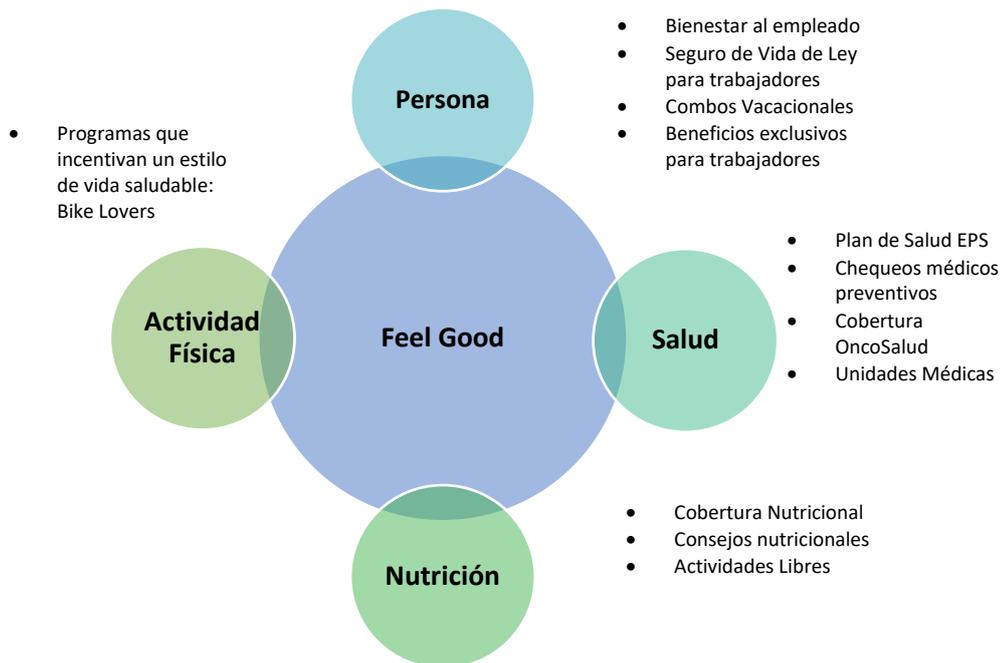
Por ello, se trabaja en 4 frentes: Mover a la compañía, Acelerar el desarrollo, Rediseñar políticas y Diseñar una estrategia de comunicación. Dentro de estos, se han ejecutado dos iniciativas de formación: Mujeres que Lideran y Woman Network Telefónica. La primera es un espacio dirigido a lideresas de la compañía que busca seguir empoderándolas para que construyan su propia visión y acciones para triunfar.

La segunda iniciativa se encuentra dirigida a ejecutivas del programa de desarrollo *Jump!* e invita a líderes mujeres para compartir su experiencia y conocimiento. En 2017 se contó con la participación de 133 mujeres distribuidas en 3 ediciones. La suma de estos esfuerzos y la apuesta por el talento interno mediante los planes de desarrollo, logró el incremento de mujeres en posiciones de liderazgo y gerenciales de 26% en 2016 a 27% en 2017.

V.4 Bienestar

Telefónica de Perú, en el año 2017, continuó el programa Feel Good cuyo objetivo es fomentar la calidad de vida de todos los trabajadores con una propuesta de valor integrada y transversal; basado en cuatro pilares: Persona, Salud, Nutrición y Actividad Física. Dentro de cada uno de los pilares se cuenta con diversas actividades, convenios y programas.

Programa Feel Good para colaboradores de Telefónica del Perú



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A

V.3 Seguridad y salud ocupacional

Telefónica comparte con sus proveedores y contratistas cada vez más partes de la cadena de valor, por lo tanto, más allá de cualquier obligación legal, la empresa tiene claro que no hay recurso más importante que su personal y el desarrollo de su entorno. Por ello, es prioritario cuidar la salud y la integridad de los colaboradores con la finalidad de que se encuentren en las mejores condiciones para desempeñar sus funciones.

Telefónica del Perú desarrolla el plan anual de seguridad y salud, considerando diversas actividades de prevención en materia de capacitación, inspección, auditorías, entre otros. Existe un comité central que representa al 100% de los trabajadores de planilla y opera para cubrir todos los temas relacionados.

Durante 2017, se realizaron más de 12 inspecciones de seguridad y salud en el trabajo llevadas a cabo a nivel nacional con la finalidad de detectar condiciones de riesgo para los trabajadores. Asimismo, la tasa de accidentes y días perdidos ha disminuido respecto al año pasado: la primera logrando una reducción de 0.18 en 2016 a 0.09 en 2017; la segunda, de 1.82 en 2016 a 1.35 en 2017, respectivamente. Por último, respecto a la tasa de enfermedades profesionales y la tasa de fatalidades, estas se mantienen en 0 al igual que el año pasado, debido a que no existen trabajadores que desarrollen actividades profesionales con incidencia o riesgo elevado de enfermedad.

Telefónica del Perú gestiona las relaciones laborales con la finalidad de incentivar la armonía, solucionar conflictos, dudas o reclamos de los trabajadores, a la vez que se procura un uso óptimo de los recursos humanos y una operación cada vez más eficiente. Para ello, cuenta con diversas normativas que regulan el desarrollo de diversos ámbitos de las relaciones laborales que mantiene con sus colaboradores, las cuales son las siguientes: Principios de Negocio Responsable, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Normativa sobre el Secreto de las Telecomunicaciones.

En la actualidad, los acuerdos en negociaciones colectivas se realizan con los sindicatos de Telefónica, continuando así con la buena relación y comunicación que se tiene con ellos.

VI. Innovación sostenible

Elegimos ser un negocio responsable

Estamos comprometidos y trabajamos hacia un Negocio Responsable para un mundo mejor.

103-1, 103-2,103-3

La estrategia de Telefónica a nivel global asume la innovación como una forma de abordar retos sociales y ambientales, generando a su vez, retornos económicos para la empresa. Para lograr el objetivo de integrar esta innovación en los procesos y ciclo de vida de las soluciones que se ofrecen, la empresa trabaja en 3 líneas de acción:

- **Sensibilización interna**, con especial énfasis en las áreas de innovación, para incorporar criterios de sostenibilidad en todos los procesos y soluciones que se desarrollan.
- **Inversión en nuevas iniciativas** e ideas que, además de generar un impacto positivo en la sociedad o el ambiente, sean una oportunidad comercial para Telefónica.
- **Evaluación de soluciones** comerciales “sostenibles” del portafolio para ponerlas en valor.

En 2017, Telefónica del Perú, ha logrado ofrecer productos y servicios innovadores que contribuyen con el desarrollo del país, basados en el despliegue responsable de su red y en una cultura corporativa de eco-eficiencia. Para ello, la empresa se apoya en el desarrollo tecnológico, y su capital humano, para llevar a cabo acciones que aportan a un mundo mejor.



1. Sociedades conectadas

2. Protección del planeta

3. Comunidades sostenibles

VI.1 Conectar a los no conectados

Telefónica del Perú tiene el firme compromiso de brindar a todos los peruanos la oportunidad de acceder a los beneficios de la vida digital. A partir de ello, despliega una serie de esfuerzos para lograr el acceso universal a través del despliegue de su red y la oferta de servicios innovadores y asequibles.

La inversión que Telefónica del Perú realiza cada año acompaña el crecimiento del país y forma parte de los esfuerzos para lograr la inclusión digital de más peruanos. La compañía invirtió S/ 1,231 millones en 2017, impulsando principalmente el despliegue de la **banda de 700 MHz**, de la **red de fibra óptica** y la **modernización de equipos**, los que permitirá brindar una mejor calidad de servicio a todos sus clientes.

ConectaRSE para Crecer (conectarseparacrecer.com)

Esta iniciativa cumplió 7 años reconociendo a proyectos rurales innovadores en el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación, y en el impacto en sus comunidades. El premio sirve como una plataforma para intercambiar conocimientos sobre cómo implementar proyectos TIC que se encuentren ligados a temas de educación, salud y desarrollo económico, en emprendimientos sociales y en entidades públicas.

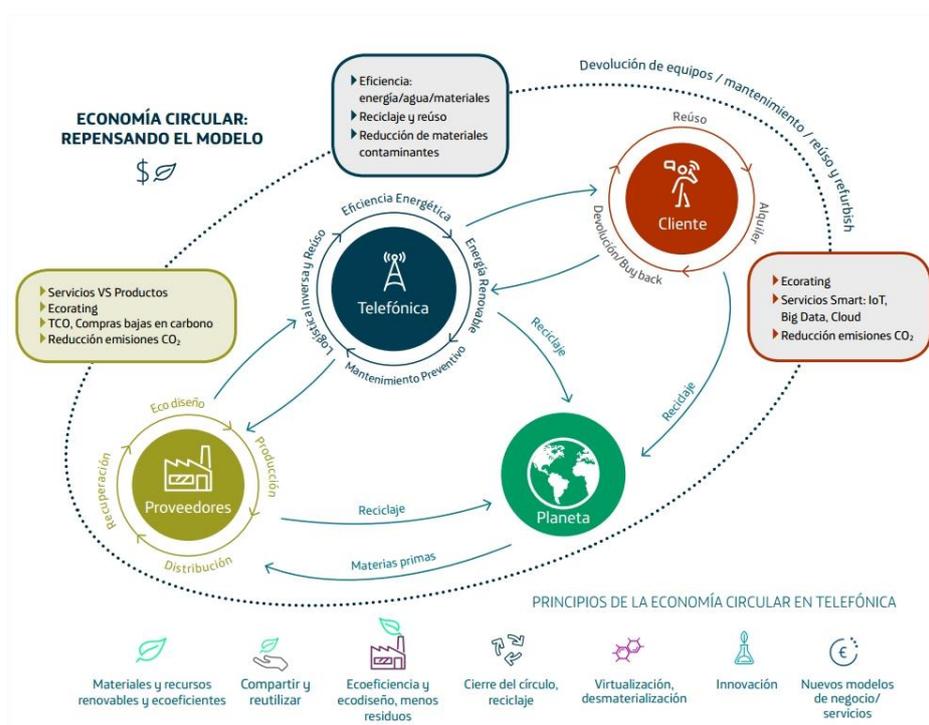
Este año se recibieron 44 postulaciones de 14 regiones del país, con un enfoque especial en los esfuerzos de instituciones del Estado y de finalistas de emprendimientos rurales de ediciones anteriores del premio, con el propósito de masificar su impacto. Ya son S/ 485,000 invertidos en experiencias ganadoras.

La iniciativa obtuvo una mención honrosa en la categoría “Servicios Públicos” en el Premio Nacional “Democracia Digital” como reconocimiento a su trabajo con emprendimientos rurales con impacto social positivo.



VI.2 Proteger el planeta

El compromiso de Telefónica a nivel global por proteger su entorno y utilizar los recursos naturales de forma sostenible ha sido destacado¹ y ha permitido gestionar riesgos de posibles impactos ambientales a través de una estrategia de Green TIC y Medio Ambiente. Esta se encuentra diseñada para promover la sostenibilidad ambiental de las operaciones, clientes y ciudades. Telefónica quiere hacer frente a los retos ambientales y al cambio climático y da pasos concretos hacia un modelo de economía circular, la cual contribuirá a “cerrar el círculo” de los ciclos de vida de sus productos a través de un mayor reciclado y reutilización.



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Eficiencia Energética

En el periodo 2017 se lograron grandes ahorros de consumo energético a lo largo del despliegue de red y de las operaciones de la empresa. Entre los proyectos donde se obtuvieron más ahorros se encuentran los proyectos de energía, refrigeración y modernización.

- **Free Cooling:** Los equipos de aire acondicionado fueron reemplazados por equipos de “ventilación forzada”, la cual presenta un sistema de inyección de aire exterior a la sala para su aprovechamiento y menor consumo de energía eléctrica. Los equipos de ventilación forzada consumen entre 80% - 90% menos energía que

¹ Según el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Telefónica ha tenido una evolución muy favorable respecto al 2016, especialmente en las dimensiones de eficiencia energética, emisiones de carbono, energía renovable, gestión de residuos y agua ([link](#)).

los equipos de aire acondicionado. Además, aprovechan la temperatura menor del aire exterior para refrigerar el interior de las salas de estaciones bases celular (EBC) a diferencia de los equipos de aire acondicionado comunes que utilizan un refrigerante (R22), el cual al ser liberado al aire, daña la capa de ozono.

- **Equipos de Fuerza:** En 2017 se han renovado los equipos de baja eficiencia por nuevos elementos que cuentan con una eficiencia de entre el 94% y 96%.
- **Sistemas Renovables:** Además, se implementaron más de 20 sistemas renovables híbridos (paneles solares, baterías y generadores de baja potencia).
- **Reducción y virtualización de equipos:** Se construyeron tres salas técnicas en Lima y dos en provincias (Trujillo y Arequipa) para la virtualización de todos los equipos de Core (voz y datos). Con esto se consiguió tener un solo punto de mantenimiento y el apagado de equipos, lo cual significó una reducción de equipos y consumo de energía. Además, sirvió de apalancamiento de varios proyectos de ahorro de energía y modernización de la planta.

Promoviendo una economía circular

Las áreas de innovación y sostenibilidad toman un rol activo en promocionar y ayudar a los colaboradores y clientes a formar parte del cambio y adoptar estilos de vida sostenibles. A través de la innovación digital se desarrollan servicios y productos que contribuyan a que los clientes puedan reducir sus emisiones. De esta manera se promueve una economía baja en carbono, y hace lo mismo a través de la reducción interna de las emisiones de gases de efecto invernadero. Son 3 las iniciativas principales desplegadas este año para trabajar en esta dirección:

- **Eco Huella:** En alianza con la Asociación para la Niñez y su ambiente (ANIA) y Carbono Cero (CCERO), se lanzó esta iniciativa con el propósito de que los clientes puedan compensar las emisiones que se genera a partir del consumo energético de sus celulares en el lapso de un año. Para ello, se desarrolló una plataforma que permite a los clientes prepago enviar un SMS equivalente a 3 soles, y a los clientes postpago y de otros operadores hacer lo propio a través de una web. Este monto es invertido en proyectos educativos ambientales a nivel nacional y con bonos de carbono en Madre de Dios.
- **Ecorating:** Consiste en un sistema que fomenta el consumo responsable de dispositivos móviles a través de la aplicación de un sello que proporciona a los clientes información acerca de la sostenibilidad de los diferentes modelos. Así podrán tomar una decisión de compra más respetuosa con el entorno. La clasificación se realiza sobre una base de 100 criterios que analizan aspectos sociales y ambientales, lo que tiene como resultado una puntuación final en una escala del 1 al 5 (siendo 1 la menor puntuación y 5, la mayor). Esta información está disponible en la ficha de información de los equipos del catálogo online de Movistar.

- **Reciclame:** En 2017, este programa de reciclaje de celulares, cargadores, accesorios y baterías en desuso ha logrado distribuir 31 urnas de reciclaje en los distintos centros de atención de Movistar a nivel nacional, campañas internas con los colaboradores y campañas de reciclaje en universidades. Se ha logrado recopilar más de 17 toneladas de estos residuos para darles un adecuado tratamiento. Durante el 2017 se han renovado las urnas y se han logrado importantes gestiones internas para impulsar sus actividades en el 2018.

Principales indicadores ambientales

Indicador	2017	
	Unidad de medida	Total
Gasto por gestión de residuos	Soles	912,488.53
Consumo de papel ¹	Toneladas	347.30
Clientes con factura electrónica ²	Unidades	1,893,073
Residuos RAEE ³	Toneladas	264.27
Residuos no RAEE ⁴	Toneladas	288.27
Consumo total de energía ⁵	MWh	235,461,088.6
	Litros	517,048
Emisiones totales alcance I + II	tCO ₂ eq	80,691.61
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	319
Gasto e inversión en medición de campos electromagnéticos	Soles	109,368
Consumo de agua	Metros cúbicos	265,449

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

1. Incluye: papel de oficinas y facturas.
2. Se emitieron un total de 1, 893,073 facturas electrónicas.
3. Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos incluye: operaciones, oficinas, teléfonos móviles de clientes, y clientes (excepto teléfonos móviles).
4. Incluye: papel y cartón, cables, tuberías y metales, baterías y fluorescentes.
5. Incluye: consumo de combustible y electricidad, autogeneración de energía renovable.

VI.3 Desarrollar comunidades sostenibles

102-13

Como parte de la estrategia de negocio, Telefónica brinda servicios digitales a ciudades inteligentes y apoya a gobiernos e instituciones a ser más digitales para que estos puedan a su vez dar una mejor calidad de vida a los ciudadanos. Se ofrecen a las ciudades soluciones digitales para mejorar la movilidad y la vida de las personas haciéndola más participativa, promoviendo la innovación y dinamizando la economía, haciendo de la ciudad un lugar agradable y habitable. En Perú, Telefónica también se encuentra comprometida en contribuir al ecosistema de emprendimientos sociales y digitales.

Durante el 2017 se ofrecieron soluciones enfocadas en abrir nuevas oportunidades a través de trabajo conjunto con instituciones públicas y privadas. Se posicionaron una

variedad de soluciones vinculadas a la **inclusión financiera**, entre las principales se encuentran las siguientes:

- **Cajeros Corresponsales:** Equipamiento que permite ofrecer servicios financieros a través de establecimientos asociados. El producto Cajeros Corresponsales fue presentado como la principal experiencia de usuario en el seminario internacional de micro-finanzas llevado a cabo en Junio del 2017 en la ciudad de Trujillo.
- **Consolidación del servicio transferencias interbancarias en línea:** Solución que permite enviar dinero entre distintas entidades en segundos. Mejora la calidad de vida de las personas al ahorrarles tiempo y reducir el riesgo de traslado de efectivo.
- **Recaudación/Cobranzas Fullstack:** Por una inmediatez y simplicidad para el proceso de pago de servicios de los clientes de Telefónica, se transforma la experiencia de los clientes en el proceso de pago de sus servicios. Además, no se procesa data sensible ni de sus tarjetas, y por lo tanto es más confiable.

Smart Cities

Hoy en día, las ciudades son responsables del 75% de la energía que se consume en el mundo y generan 80% de los gases de efecto invernadero. Dado que estas cifras aumentarán, es necesario pensar en los retos que se pueden presentar para garantizar el bienestar de los ciudadanos. Telefónica ofrece a las ciudades soluciones digitales que convergen en una plataforma integral y abierta para ayudarles a resolver sus grandes retos como *smart cities*: optimizar el consumo de recursos y disminuir las **emisiones de CO2**. En las ciudades que ya se pueden considerar *Smart*, se tienen las siguientes avances:

- Servicios de IoT (Internet of Things) para mejorar la movilidad y la eficiencia energética de los clientes.
- Disminución de un 30% del consumo del alumbrado público con servicios de *Smart Lighting*.
- Reducción de un 15% del agua de riego con el servicio de *Smart Water*.

Telefónica del Perú ofrece la solución Smart Energy, que gestiona de manera eficiente el consumo de energía de los clientes corporativos. Incluye los dispositivos necesarios para tele medir y tele gestionar el uso de energía, así como una plataforma *cloud* que proporciona indicadores técnicos y económicos para analizar la evolución de los consumos energéticos.

Wayra

La aceleradora de emprendimientos digitales (startups) de Telefónica Open Future es **Wayra** y su objetivo principal es fortalecer la innovación y el descubrimiento de nuevos productos y servicios alineados al campo de Internet y las TIC. Basado en su modelo global de aceleración de proyectos le permite apoyar a los emprendedores en su desarrollo, dotándolos de herramientas tecnológicas, mentores especializados, espacios de trabajo de vanguardia y financiamiento, con la finalidad de llevar a cabo el crecimiento de las iniciativas.

Los proyectos acelerados por Wayra Perú (openfuture.org/es/space/wayra-lima), están orientados a las áreas estratégicas claves para el negocio. Ello abarca aplicaciones over the top, cloud computing y servicios financieros. Unos ejemplos de ello son las cuatro startups que trabajaban con Telefónica durante este año: Quantico, Culqi, Bquate y MapSalud.

En 2017, se cambiaron las convocatorias abiertas por nuevos procesos de exploración e indagación de iniciativas innovadoras llamado scouting, los cuales se realizaron en incubadoras, universidades y eventos. En este año, las cuatro startups que participaron en el programa de aceleración de Wayra fueron MapSalud, TuRuta, Fitco y Solera Mobile, las cuales requirieron una inversión de S/ 867, 572. Además, cinco startups de Wayra se presentaron en el evento de inversionistas de Endeavor.

Finalmente, a lo largo de 2017, Wayra Perú tuvo distintas participaciones como la representación en Asep Summit, dentro del stand de telefónica Open Future; conversatorios acerca del periodismo digital y financiamiento para startups; y charlas nacionales e internacionales de ciberseguridad y modelos de negocio respectivamente.

Espacios Crowdfunding son lugares de trabajo colaborativo impulsados y habilitados por terceros (socios públicos y/o privados) para emprendedores que se encuentren en la fase inicial de sus startups. Esto le permite el acceso a la metodología de aceleración de Wayra, la cual abarca el apoyo de una red de mentores, asesores presenciales y online, además del acceso a eventos de networking que potenciarán sus equipos y enriquecerán su conocimiento. Todo ello, con la finalidad de mejorar el performance de sus proyectos.

Este año, el Banco Interamericano de Desarrollo firmó un acuerdo con Fundación Telefónica del Perú, para aportar \$ 1,000,000 dólares en la creación y fortalecimiento de actividades de aceleración con impacto social (crowdfundings) en dos regiones del país, las cuales fueron Ica y Piura. La idea de esto es que pueda replicarse el modelo en otros países de la región. Actualmente este proyecto está valorizado en aproximadamente 3 millones de dólares, y se cofinancia con aportes en especies de instituciones públicas, privadas y las empresas del grupo Telefónica ligadas al emprendimiento y empleabilidad: Wayra, Fundación Telefónica y Telefónica del Perú.

Al 2017 se cuenta con tres espacios de crowdfunding: El Puente, impulsado por la Municipalidad de Miraflores; HUB UDEP, por la Universidad de Piura y el Gobierno Regional de Piura; y Tecnológica, por el Gobierno Regional de Ica. Se lograron incorporar 29 startups, distinguidos por ser proyectos tecnológicos con impacto social en fase temprana en un programa de incubación por 8 meses.

Iniciativa de Inversión en Innovación Sostenible

En una multinacional como Telefónica que tiene más de 120.000 empleados, se encuentran brillantes ideas para mejorar el mundo y el negocio. Esta iniciativa busca propuestas para responder a estos retos: conectar a los no conectados, proteger el planeta e impulsar sociedades sostenibles. Dos de los proyectos ganadores del 2017 realizarán pilotos en Perú:

Smart Energy para PYMES

El proyecto consiste en el registro de consumo de energía y análisis de datos para promover el ahorro. Con contadores de energía en edificios se enviarán datos a través de una red móvil a una plataforma en la nube.

Offgrid autonomous Energy Systems

Con el objetivo de brindar servicios móviles de banda ancha donde tradicionalmente no ha sido rentable, este proyecto impulsará la generación de energía, por ejemplo energía híbrida, en áreas remotas del país.

Desafíos D

Por su firme compromiso con la transformación digital y el desarrollo del ecosistema de innovación social del país, Telefónica del Perú junto a Movistar, lanzó una plataforma de innovación abierta **Desafíos D** (www.perud.pe), donde la academia, gobierno y empresa privada interactúan en un espacio de participación ciudadana para el diseño y desarrollo de soluciones digitales a problemáticas de la comunidad. A la fecha, más de 30 entidades se han unido para hacer posible que los ciudadanos y emprendedores de todo el país, contribuyan en la generación de soluciones digitales en cuatro temáticas: agua y saneamiento, seguridad ciudadana, corrupción y prevención de desastres. La iniciativa cuenta con tres etapas: i) Desafío Ciudadano; ii) Desafío Emprendedor; y, iii) Incubación y Pilotaje.

La solución ganadora del Desafío Emprendedor, que busca mejorar la gestión del agua en la ciudad de Trujillo, liderado por el grupo Libertech, será incubada en Wayra y Fedex Crossborder y piloteada en una entidad pública, lo que constituye un valor agregado de esta iniciativa, ya que generalmente las soluciones más sobresalientes, resultado de las hackatones, no son implementadas posteriormente. El equipo ganador ha recibido S/ 10,000 soles en efectivo y además se cubren los costos asociados a la incubación de la solución por un periodo de tres meses, así como los costos del pilotaje de la solución en una entidad del Estado; los equipos del segundo y tercer puesto han recibido S/ 5,000 y S/ 3,000 en efectivo.

Kunan

Otra iniciativa de carácter similar es **Kunan** (kunan.com.pe), la cual promueve emprendimientos sociales con la finalidad de generar sinergias y trabajos articulados en beneficio de los diferentes actores que lo conforman y la sociedad en general para contribuir a resolver los principales desafíos sociales del país. Dichas acciones se

destacan por ser innovadoras, escalables y sostenibles. En su tercera edición, identificó 123 emprendimientos y 10 de ellos pasaron a ser parte de la comunidad Kunan. También se realizó por primera vez el Bootcamp del Desafío Kunan, que incluyó talleres, dinámicas, charlas, y trabajo en equipo de integración. El ganador del premio Desafío Kunan, fue el emprendimiento Sinba, el cual recibió S/ 40,000.

Obras por Impuestos

Telefónica forma parte de la Alianza para Obras por Impuesto (ALOXI), cuyo objetivo es de contribuir con el Estado en la disminución de la brecha de infraestructura en el país. Desde 2009 ha invertido más de S/ 212, 000,000 ocupando el cuarto lugar entre las empresas que más han invertido por este mecanismo. Actualmente se cuenta con 10 proyectos en cartera, distribuidos en las verticales de: ciudades inteligentes, educación, seguridad ciudadana y salud. Al 2017, se ejecutaron 4 proyectos de educación, 3 de ellos con la Municipalidad Provincial de Espinar y 1 con la Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco.

Fundación Telefónica

Fundación Telefónica es una institución sin fines de lucro presente en 17 países que apuesta por un mundo digital solidario y este año celebraron 22 años de presencia y desarrollo de actividades en el Perú. Para cumplir su misión de mejorar las oportunidades de desarrollo de todos los ciudadanos, desplegó una variedad de proyectos educativos, sociales y culturales, adaptándolos hacia los retos del mundo digital.

En 2017 en el ámbito educativo, la Fundación Telefónica, en alianza con la Fundación Bancaria La Caixa, logró ampliar el ámbito de intervención para mejorar las oportunidades de niños y niñas en entornos vulnerables, a través de iniciativas de transformación educativa apoyadas en una educación digital innovadora y de calidad. Además, fomentó la creación y uso compartido de recursos, experiencias y conocimiento educativo, ofreciendo cursos virtuales y presenciales e identificando buenas prácticas pedagógicas. En el transcurso del año, se llegó a beneficiar a más de 740,971 niños y 31,471 docentes. Entre los proyectos más sobresalientes se mencionan:

- **Aula Digital:** Es un proyecto integral que contribuye a mejorar los aprendizajes de los niños de primaria en Matemática, Ciencias, Comunicación y habilidades para la vida, aprovechando la tecnología. Este se desarrolla también en otros países de Latinoamérica, África y Asia con la Fundación ProFuturo, auspiciado por Fundación Telefónica y Fundación Bancaria La Caixa.
- **Formación Docente:** Consiste en formar a los docentes en las competencias digitales que exige el contexto de Competencias del Siglo XXI (CS21), con rutas de Innovación y Tecnología.

- **Aula Móvil:** Es una propuesta integral para reducir la brecha digital en instituciones educativas públicas urbano marginales. Busca contribuir a mejorar los aprendizajes en matemáticas de los niños de educación primaria, enseñando sobre magnitudes numéricas, cálculo mental, geometría y otros contenidos de comprensión matemática.
- **Gamificación:** Dentro de sus ejes de acción cuenta con dos aplicativos educativos: Oráculo Matemático y VillaPlanet, los cuales funcionan como complementos en las clases de matemática y comunicación. Además, tienen una línea de formación docente, una app educativa y una reportería de estudiantes en línea.
- **Sinfonía Digital:** Este proyecto fue impulsado en alianza con la Sinfonía por el Perú para brindar la oportunidad de desarrollar una carrera musical a niños y jóvenes, utilizando la música y la tecnología como palancas para fomentar los valores, la creatividad y la autoestima.
- **Aulas Hospitalarias y Educación en Entornos Vulnerables:** Brinda oportunidades de aprendizaje y uso de tecnologías a niños hospitalizados y otros entornos vulnerables.

En el ámbito artístico y cultural, el **Espacio Fundación Telefónica** buscó fomentar la comprensión del arte contemporáneo mediante la investigación y el debate, con la finalidad de promover y acercar el arte y la cultura digital a la sociedad. En 2017, se desarrollaron cuatro exposiciones principales, se capacitó a más de 10,300 personas en temáticas que mezclan diferentes disciplinas y se tuvo una gran acogida e impacto en los más de 46,682 asistentes presenciales.

El Programa Voluntarios Telefónica también tuvo acciones sustanciales en un año de muchas dificultades para el país, logrando movilizar a más de 2,061 voluntarios en 108 actividades enfocadas en mejorar las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias y afectadas por el Fenómeno del Niño Costero. Se tuvo una rápida respuesta ante situaciones de emergencia, donde se entregaron más de 15 toneladas de agua y víveres, realizaron actividades de limpieza y dinámicas con niños afectados. Además, se realizaron campañas de recaudación que superaron los S/ 150,000 para donar 33 “casitas calientes limpias” con paredes térmicas, sellado de techos y cocinas mejoradas en Caminaca, Puno. Finalmente, el concurso de Proyectos Sociales “Gente Brillante”, un fondo concursable que tiene como objetivo promover el emprendimiento de los colaboradores del Grupo Telefónica, ejecutó el proyecto ganador.

VII. Gobierno corporativo

Elegimos tener buenas prácticas de gobernanza

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

Estos principios son:

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

VII.1 Nuestros accionistas

Capital social

Desde el 1 de diciembre de 2016, el capital de la Sociedad es de S/ 2,876,152,315.88 (dos mil ochocientos setenta y seis millones ciento cincuenta y dos mil trescientos quince con 88/100 Nuevos Soles) y se encuentra representado por 3,344,363,158 acciones de un valor nominal de S/ 0.86 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, y divididas al 31 de diciembre de 2017 en dos clases de la siguiente forma:

- 3,344,172,812 Acciones de Clase B
- 190, 346 Acciones de Clase C

Dicho capital social se encuentra inscrito en el asiento B 23 de la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima. Las acciones de clase B son de titularidad de las empresas del Grupo Telefónica (98.574%) e inversionistas institucionales, privados, locales y extranjeros (1.426%), y las acciones de clase C son de titularidad de los trabajadores de Telefónica del Perú y se convierten en acciones de clase B cuando son vendidas a terceros (no a otros trabajadores ni a sus herederos). Todas las clases de acciones confieren los mismos derechos y prerrogativas, con excepción de lo dispuesto en el artículo 27° del estatuto referido al mecanismo de elección de los directores.

Evolución del capital social de la empresa en los últimos años

Año	Tipo de ajuste	N° de acciones al inicio	N° de acciones tras operación	Valor nominal (S/)	Monto del capital final (S/)
-----	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------------	------------------------------

2014	Reducción por amortización de acciones de propia emisión	3 347 347 320	3 344 363 158	0.86	2 876 152 315.88
2014	Aumento de capital social como consecuencia de la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A.	3,347,258,949	3 347 347 320	0.86	2 878 718 695.20
2009	Reducción por amortización de acciones de propia emisión	3,349,296,162	3,347,258,949	0.86	2,878,642,696.14

Estructura accionaria

Accionista	N° de acciones	%
Telefónica Latinoamérica Holding S.L	1,679,667,042	50.224%
Latin America Cellular Holdings S.L.U.	1,616,989,235	48.350%
3°	1,807,698	0.054%
4°	1,604,676	0.048%
5°	944,280	0.028%
6°	618,870	0.019%
7°	555,000	0.017%
8°	547,933	0.016%
9°	477,381	0.014%
10°	440,000	0.013%
Otros accionistas	40,711,043	1.217%
	3,344,363,158	

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

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

Acciones con derecho a voto

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	80,582	1.43%
Entre el 1% - 5%	-	-
Entre 5% - 10%	-	-
Mayor al 10%	2	98.57%
Total	80,584	100.00%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

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.

Composición de acciones según su estado de materialización al 31 de diciembre de 2017

Estado	Acciones (1)	%
Desmaterializados	3,332,019,574	99.6309%
Materializados	12,343,584	0.3691%
Total	3,344,363,158	100.00%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Política de dividendos

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

- La política de dividendos de Telefónica del Perú S.A.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta la generación de caja, la solvencia, la liquidez, la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas y las expectativas de los accionistas e inversores. Dicha política puede verse afectada por la posible consideración de contingencias legales y/o regulatorias.
- La Junta General de Accionistas podrá aprobar la distribución de dividendos en efectivo, en acciones u otras modalidades en cada período anual. En caso de pago de dividendos en efectivo, podrá destinar a tal fin hasta el cien por ciento (100%) de los resultados acumulados y/o de las utilidades netas del ejercicio precedente luego de detraer de ésta la participación de los trabajadores, los impuestos de Ley y la reserva legal que pudiera corresponder. Los dividendos podrán abonarse en calidad de provisionales o definitivos para cada ejercicio, en función de los requerimientos de inversión y la situación financiera de la empresa.
- La Junta General de Accionistas podrá delegar en el Directorio la determinación de la fecha efectiva para la distribución de dividendos. En su caso, el Directorio fijará el porcentaje, monto y las oportunidades para la distribución de los dividendos, quedando autorizado a determinar las fechas de corte, registro y entrega respectivas.

Dividendos pagados en los últimos años

Año	Fecha de pago	Monto S/
2001	20 de julio	0.0587
2002	--	--
2003	15 de julio	0.0083
	1 de agosto	0.0290

	5 de setiembre	0.0290
	3 de octubre	0.0286
2004 a 2008	--	
2009	23 de julio	0.120
2009	28 de diciembre	0.176
2010	26 de julio	0.095
2010	28 de diciembre	0.1596
2011	16 de agosto	0.09
2014	28 de agosto	0.02

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. – Al 31 de diciembre 2017

Emisiones de deuda

Bonos de circulación							
Emisiones	Serie	Monto emitido	Monto en circulación	Inicio	Plazo (años)	Tasa	Cupón
Segundo Programa							
Décimo Primera Emisión	B	60,000,000	61,189,210	24/03/2011	7	7.38%	Semestral
Vigésimo Séptima Emisión	A	50,000,000	51,067,721	10/08/2012	7	5.53%	Semestral
Cuarto Programa							
Décimo Novena Emisión	A	83,484,799	84,875,931	13/07/2007	20	3.63%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	A	81,989,348	82,248,254	30/11/2007	12	3.69%	Semestral
Trigésimo Sexta Emisión	B	67,435,915	68,089,783	18/03/2008	10	3.38%	Semestral
Décimo Novena Emisión	B	65,338,909	65,700,158	22/04/2008	20	2.88%	Semestral
Trigésimo Séptima Emisión	A	63,759,060	63,973,719	22/05/2008	20	3.13%	Semestral
Décimo Novena Emisión	C	26,319,622	26,691,217	21/07/2008	20	3.19%	Semestral
Quinto Programa							
Vigésimo Segunda Emisión	A	45,873,945	46,248,877	07/10/2009	10	3.50%	Semestral
Sexto Programa							
Décimo Primera Emisión	A	260,000,000	260,872,393	09/06/16	7	5.66%	Semestral
Décimo Primera Emisión	B	120,000,000	121,674,649	05/04/17	7	6.19%	Semestral
Décimo Segunda Emisión	A	110,000,000	110,203,902	13/06/17	3	5.06%	Semestral
Décimo Tercera Emisión	A	140,000,000	143,478,095	14/07/17	5	5.50%	Semestral
Décimo Cuarta Emisión	A	100,000,000	101,613,985	06/09/17	5	5.34%	Semestral
Décimo Quinta Emisión	A	135,000,000	136,479,921	13/10/17	7	5.47%	Semestral

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A. – Al 31 de diciembre 2017

Cotizaciones

Cotización de los títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima de Enero a Diciembre 2017													
Descripción		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
TELE6BC11A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Primera Emisión Serie A	Apertura					102.75			106.97	107.53		106.49
		Cierre					105.30			107.32	107.53		106.49
		Máxima					105.30			107.32	107.53		106.49
		Mínima					102.75			106.97	107.53		106.49
		Promedio	103.43					102.91			107.06	107.53	
TELE6BC11B	Sexto Programa de Bonos	Apertura			100.27		102.13						
		Cierre			100.27		102.13						
		Máxima			100.27		102.13						

Cotización de los títulos de deuda negociados en la Bolsa de Valores de Lima de Enero a Diciembre 2017													
Descripción		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
	Corporativos Décimo Primera Emisión Serie B	Mínima				100.27		102.13					
	Promedio				100.27		102.13						
TELE6BC12A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Segunda Emisión Serie A	Apertura								100.42			
		Cierre								100.42			
		Máxima								100.42			
		Mínima								100.42			
		Promedio								100.42			
TELE6BC13A	Sexto Programa de Bonos Corporativos Décimo Tercera Emisión Serie A	Apertura											
		Cierre											
		Máxima											
		Mínima											
		Promedio								101.00			

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

Cotización de las acciones de Telefónica 2017												
Clase B												
	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Apertura	1.92	1.85	1.85	1.84	1.92	1.90	1.65	1.62	1.70	1.93	1.96	1.95
Cierre	1.85	1.85	1.84	1.92	1.92	1.65	1.62	1.75	1.90	1.96	1.96	1.94
Máxima	1.92	2.15	1.85	1.93	1.92	1.91	1.65	1.75	1.90	1.97	1.98	1.96
Mínima	1.80	1.80	1.75	1.83	1.85	1.63	1.50	1.58	1.70	1.92	1.93	1.87
Promedio	1.87	1.88	1.82	1.89	1.91	1.77	1.53	1.63	1.73	1.95	1.96	1.94

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

Cotización de las acciones de Telefónica 2017												
Clase C												
	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Apertura	1.92	--	--	--	--	--	--	--	--	1.75	--	--
Cierre	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.75	--	--
Máxima	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.75	--	--
Mínima	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.75	--	--
Promedio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.75	--	--

Fuente: Bolsa de Valores de Lima

VII.2 El Directorio

Al 31 de diciembre de 2017, el Directorio estaba integrado tal y como lo recompusiera la Junta Especial de Accionistas de Clase B mediante acuerdo de fecha 24 de marzo de 2015:

- Javier Manzanares Gutiérrez (Presidente)
- Luis Javier Bastida Ibargüen
- Eduardo Caride

- Alfonso Ferrari Herrero
- Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo

Reseña curricular de los miembros del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2017

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., ambas empresas absorbidas por Telefónica del Perú a través de procesos de fusión. Ingresó a trabajar al grupo Telefónica en España en 1988, en el área de servicios móviles. En 1995 gestionó el negocio de televisión pagada (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 pagada, 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).

Luis Javier Bastida Ibargüen es director 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 (New York), y ha llevado cursos de Educación Ejecutiva I.M.I. (Ginebra) e I.E.S.E. (Madrid).

Eduardo Caride es director titular desde el 14 de febrero de 2011 y fue reelegido como tal el 22 de marzo de 2012. Se incorporó al Grupo Telefónica hace más de 25 años y ha ejercido en el mismo diversos cargos de alta responsabilidad en Argentina, EEUU y España. Fue en el 2001 Presidente Ejecutivo de Telefónica Empresas y Emergía para sus operaciones mundiales. En noviembre de 2004 fue nombrado Presidente para el Cono Sur de Telefónica Móviles, teniendo a su cargo las operaciones de Argentina, Chile y Uruguay. En diciembre de 2006 fue designado Presidente Ejecutivo del Grupo Telefónica en Argentina y Uruguay. Desde octubre de 2010 ocupa el cargo de responsable Regional en las áreas de Fijo y Móvil para las operadoras de Perú; Ecuador; Colombia; Chile; Uruguay y Argentina y ha sido miembro del Consejo de Administración de VIVO Participaciones. Su actual responsabilidad es Presidente Ejecutivo de Hispanoamérica todos los países de habla hispana de la región. El señor Caride es licenciado en Administración de Empresas (1977) y Contador Público (1980), carreras que cursó en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Alfonso Ferrari Herrero es director desde el 23 de marzo de 2003 y miembro del Comité de Auditoría de la misma desde abril del mismo año. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica S.A. y es 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.

Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo es director desde el 22 de marzo de 2012 y miembro del Comité de Auditoría desde el 18 de abril de 2012. Es asimismo miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. desde abril de 2002. Desde el año 1976 hasta el año 1985 desempeñó el cargo de Director General de Cortefiel, S.A. Posteriormente, desde 1985 hasta 2005 fue Consejero Delegado del Grupo Cortefiel, siendo nombrado Presidente del mismo en el año 1998, cargo que ocupó hasta 2006. Asimismo, desde 1991 hasta 2002, fue Consejero del Banco Central Hispano Americano y de Portland Valderribas. También ha sido Consejero de Altadis, S.A. (1998-2007). Entre otras menciones, cabe destacar la concesión del Premio Dirigente del Año 1986 (Revista Mercado), Premio de la Escuela Superior de Marketing al mejor empresario en 1988, Premio al “Mejor Empresario de Madrid 1991” (Actualidad Económica) o el Premio GQ 2005 a la mejor trayectoria profesional. El señor Hinojosa es Doctor Ingeniero Industrial por la Escuela Superior de Ingenieros Industriales de Madrid.

Comités del Directorio

El Directorio ha establecido dos comités como órganos especiales:

- El **Comité de Auditoría**, encargado de supervisar los servicios de auditoría interna, y en particular: velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades; y, recibir información periódica de sus actividades; conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control.
- El **Comité de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno Corporativo**, cuya función es pronunciarse sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de directores y altos directivos de la compañía; evaluar las prácticas de gobierno corporativo asumidas por la compañía, así como supervisar la información que al respecto se emita.

Más detalles sobre el funcionamiento de ambos comités puede encontrarse en el Anexo de Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo.

Grados de vinculación del actual Directorio

No hay vinculación por afinidad o consanguinidad entre los miembros del Directorio, los principales miembros de la plana gerencial, ni entre estos y los principales accionistas. Son directores independientes los directores titulares señores Luis Javier Bastida Ibarгүйen, Alfonso Ferrari Herrero y Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo. 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 principales ejecutivos

El monto total bruto de las remuneraciones pagadas a los miembros del Directorio y sus Comités en el ejercicio 2017 representa el 0.003% de los ingresos brutos de la empresa, en tanto que la retribución a los miembros de la alta dirección representa el 0.278% según los estados financieros de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2017.

Honorarios pagados al auditor

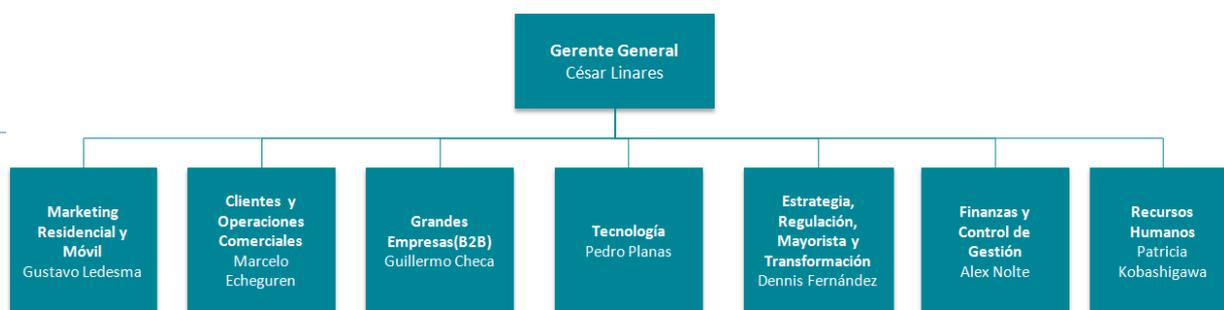
Durante el 2017, los honorarios pagados al auditor externo GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S. CIVIL DE R. L. firma miembro de PriceWaterhouseCoopers por la revisión de las cuentas anuales de Telefónica del Perú S.A. fue de S/ 973,038. En adición se han contratado otros servicios al auditor principal de cuentas:

Revisiones trimestrales para fines de reporting	S/ 417,117
Revisión alcance SOA – Sección 404	S/ 750,782
Revisión contabilidad separada para OSIPTEL	S/ 128,877
Revisión cumplimiento contrato con LAP	S/ 52,570

VII.3 Capital intelectual

102-18

Organigrama



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Nota: Con fecha 26 de enero de 2017 el Directorio aprobó la designación del señor Gustavo Miguel Ledesma, de nacionalidad argentina, identificado con pasaporte N° AAD043930, como Director de Marketing Residencial y Móvil así como la del señor Marcelo Echeguren Bricout, de nacionalidad argentina, identificado con pasaporte N° 2344377N, como Director de Clientes y Operaciones Comerciales.

Alta Dirección al 31 de diciembre de 2017

Ejecutivos	Cargo
José Javier Manzanares Gutiérrez	Presidente
César Linares Rosas	Gerente General
Juan Ramón Balcells Olivero	Secretario General
Guillermo Bernardo Checa Gjurinovic	Director de Grandes Empresas (B2B)
Francisco Javier De Miguel Del Val	Director de Auditoría Interna
Dennis Fernández Armas	Director de Estrategia, Regulación, Mayorista y Transformación
Alex Miguel Nolte Alva	Director de Finanzas y Control de Gestión
Patricia Kobashigawa Siva	Directora de Recursos Humanos
Pedro Luis Planas	Director de Tecnología
Gustavo Miguel Ledesma	Director de Marketing Residencial y Móvil
Marcelo Echeguren Bricout	Director de Clientes y Operaciones Comerciales

Reseña de miembros de la Alta Dirección

A continuación, se detalla la reseña de los miembros de la Alta Dirección, con excepción del Presidente cuya reseña ha sido incluida en la sección de Directores.

César Linares Rosas, Gerente General de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 1 de julio de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2017. Anteriormente se desempeñó como Gerente General de Telefónica Móviles S.A. desde el 16 de enero de 2007 hasta dicha el 30 de junio de 2012 Fue Director de Telefónica Móviles desde el 23 de marzo de 2007 hasta el 1 de octubre de 2014, fecha en que dicha empresa fue absorbida por Telefónica del Perú S.A.A. Economista de profesión, con maestría en Administración de Empresas. Lleva en el sector de telecomunicaciones diecisiete años, desde su ingreso al Grupo Telefónica en 1995. Ha ocupado posiciones en diversas áreas de Telefónica, habiendo desempeñado los cargos de director de Administración y

Finanzas de Telefónica Móviles en el año 2000 y en 2005 fue designado Director de Administración y Finanzas de Telefónica Móviles Venezuela.

Juan Ramón Balcells Olivero, Secretario General y Secretario del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 22 de enero de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2017. Fue Secretario del Directorio y Representante Bursátil de Telefónica Móviles S.A. hasta el 1 de octubre de 2014, fecha en que dicha empresa fue absorbida por Telefónica del Perú S.A.A. en vía de fusión. Ha desempeñado numerosos cargos de responsabilidad en el Grupo, entre ellos, Director de la Secretaría General de Telefónica, S.A. a cargo de la coordinación de los asuntos de seguro del Grupo Telefónica, Director de la Secretaría General de Telefónica Internacional S.A, Secretario del Comité de Dirección Móviles Latam, Director de División de la Secretaría General y Asesoría Jurídica de Telefónica Móviles y de su grupo de sociedades, entre otros. En forma previa a su ingreso al Grupo Telefónica, el señor Balcells se desempeñó como Director del Departamento Jurídico Internacional del Sistema Mapfre, Secretario del Consejo de Administración de Mapfre América, S.A, Mapfre Asistencia, Cevvimap Internacional y Mapfre América Vida. Previamente fue responsable del departamento de derecho comunitario y de la competencia en Baker & MCKenzie y también trabajó como asesor jurídico en el Patronat Català Pro Europa, oficina dependiente de la Generalitat de Catalunya para temas de la Unión Europea. El señor Balcells es licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, tiene un diploma de estudios internacionales de John Hopkins University (Bologna Center) y ha sido profesor de derecho comunitario en el Instituto de empresa y ha participado como ponente en varios Masters en distintas universidades.

Guillermo Bernardo Checa Gjurinovic es Director de Grandes Empresas (B2B) desde el 12 de febrero de 2015; fue incorporado a la estructura orgánica de la Sociedad como Director de Grandes Clientes el 18 de septiembre de 2014, con efectividad al 1 de octubre de 2014. Previamente tuvo la misma posición en Telefónica Móviles S.A., desde el 13 de enero de 2012 y desarrolló dichas funciones en esa empresa bajo otras nomenclaturas desde el 1 de agosto de 2011. Profesional con Postgrado de Ingeniero de Sistemas de la Escuela de Oficiales de MGP con programas de Alta dirección de las universidades de Piura, Kellogg y Harvard/IESE. Se incorpora a Telefónica Servicios Financieros como Gerente de Operaciones en 1997 y en 1998 asume la Gerencia General. En el 2001 se incorpora a Telefónica del Perú, donde fue Gerente Central de Marketing del Segmento Empresas. En 2004 se desempeñó como Gerente Central de Satisfacción al Cliente, Sistemas y Procesos. A partir del 2005 asume el puesto de Director de Soluciones de Negocios y Data Center. Posteriormente asume los roles de Director Comercial, Ingeniería, Atención a Clientes y Marketing en Telefónica del Perú.

Francisco Javier De Miguel Del Val fue designado por el Directorio como Director de Auditoría Interna el 23 de julio de 2014 y ratificado en el cargo por dicho órgano el 19

de julio de 2017. Tiene a su vez a su cargo la supervisión de la Gestión de Riesgos de la Compañía. Tiene 15 años de experiencia profesional en el área de Auditoría Interna del Grupo Telefónica, en la que ha desempeñado puestos de diversa consideración, siendo el más reciente el de responsable de Auditoría Interna para todas las empresas del Grupo Telefónica radicadas en Chile. El señor De Miguel Del Val es licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y Master en Derecho Tributario por el Centro de Estudios Financieros y Diplomado en Derecho Inmobiliario por la Universidad Pontificia de Madrid.

Marcelo Echeguren es Director de Clientes y Operaciones Comerciales desde el 26 de enero de 2017. El señor Echeguren forma parte del Grupo Telefónica desde el año 1999 y desde entonces ha tenido una destacada trayectoria en áreas comerciales, como el mercado digital y de telecomunicaciones habiendo gestionado diversos servicios, segmentos y entornos de mercado (Fija, Móvil, Internet, TV, Masivo, Pyme). Desde el 2013 se ha desempeñado como Director de Marketing Operativo en la operación de Argentina, habiendo pasado anteriormente por la operación en Perú con diversos cargos directivos dentro de las áreas comerciales. Previamente participó de los lanzamientos de las diferentes tecnologías de internet en Argentina. El señor Echeguren es especialista en Marketing recibido en la U.C.E.S. en Argentina con Postgrados en Gestión de Negocios, Finanzas, Tecnología e Innovación.

Dennis Fernández Armas es Director de Estrategia, Regulación, Mayorista y Transformación desde el 13 de febrero de 2014 en que se modificó la estructura orgánica para su creación. Fue Director de Operaciones de Red y Negocio Mayorista desde el 1 de julio de 2011 hasta el 13 de febrero de 2014; previamente se desempeñó como Director de Servicios al Cliente desde julio de 2005. Con anterioridad a ello, fue responsable de Recursos Humanos de Telefónica del Perú S.A.A., así como subgerente de Recursos Humanos del Banco de Crédito del Perú y jefe de Recursos Humanos de AFP Unión, ambas empresas del Grupo Credicorp. El señor Fernández fue presidente de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) y ha sido director de la misma desde el año 2002; también ha sido en dos oportunidades miembro de la Comisión Consultiva del Ministerio de Trabajo y es además profesor extraordinario del MBA del PAD de la Universidad de Piura. El señor Fernández se graduó como abogado en la Universidad Federico Villarreal, tiene estudios de post-grado en Administración en ESAN, ha seguido cursos de especialización ejecutiva en el IESE, INSEAD y Columbia y es master en Dirección de Negocios por la Escuela de Dirección del PAD de la Universidad de Piura.

Patricia Kobashigawa Silva es Directora de Recursos Humanos desde el 19 de julio de 2017; previamente se desempeñó como Directora de Gestión Organizacional en Telefónica del Perú. Anteriormente ha trabajado en Telefónica internacional, S.A. (TISA) ocupando diversas posiciones, entre ellas, Directora Regional de Desarrollo Organizacional para Latinoamérica y Directora de Recursos Humanos (RRHH). Tiene

más de 15 años de experiencia en RRRHH, especializándose en la Gestión de Talento, Desarrollo, People Engagement y Compensaciones; asimismo cuenta con 8 años de experiencia en Finanzas y Control de Gestión. Es Administradora de Empresas y Contadora de la Universidad del Pacífico, con un Master en Administración de Empresas en ESAN y estudios de postgrado en Louvain School of Management en Bélgica.

Gustavo Miguel Ledesma es Director de Marketing Residencial y Móvil desde el 26 de enero de 2017; previamente se desempeñó como Director de B2C para Telefónica Hispanoamérica en Colombia. Desde el año 1999 se ha desempeñado en diversas áreas en las empresas del Grupo Telefónica. En el 2005 comienza su carrera internacional en el Grupo desempeñándose como Director de Marketing y Estrategia en Telefónica Venezuela, Director de Desarrollo de Negocios para América Latina en Telefónica Internacional y Director de Marketing y Clientes en Telefónica México. El señor Ledesma es Ingeniero de Sistemas con Máster en Administración de Negocios.

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

Pedro Luis Planas fue designado Director de Tecnología el 19 de julio de 2017; previamente fue Director de Operaciones de Red el 13 de febrero de 2014 -que lideró a partir del 1 de marzo del mismo año- al 19 de julio de 2017. Ingresó al Grupo Telefónica en el año 1997 como Jefe de Construcción e Infraestructura para Telefónica Media S.A. (en Argentina), luego desde mayo de 2002 al 2006 trabajó como Gerente de Tecnología en Telefónica Multimedia S.A. Posteriormente asumió el cargo de Director de Producto y Desarrollo de Servicios para Telefónica Internacional S.A., luego en el 2007 asumió la Dirección de tecnología y operación de Media Networks

Latinoamérica S.A.C. El señor Planas es Ingeniero Electrónico de la Universidad de Buenos Aires. Además tiene una maestría por el IAE en Dirección de Pequeñas y Medianas Empresas y es Magister en Telecomunicaciones por el Instituto Tecnológico de Buenos Aires.

Grado de vinculación

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

Renuncias e incorporaciones de los principales ejecutivos en el ejercicio 2017

- El 19 de abril el Directorio aceptó la renuncia del señor Ludwig Meier Cornejo al cargo de Director de Relaciones Institucionales y Comunicación Corporativa.
- El 19 de julio el Directorio aceptó la renuncia formulada por la señora Elena Lacambra al cargo de Directora de Recursos Humanos y designó como tal a la señora Patricia Edith Kobashigawa Silva.

Modificaciones a la estructura orgánica

El 19 de julio el Directorio aprobó la modificación de la estructura orgánica a fin de crear la Dirección de Tecnología en sustitución de la de Operaciones de Red y designó como tal al señor Pedro Planas, antes director de Operaciones de Red.

Hechos subsecuentes:

- El 4 de diciembre de 2017 el Directorio aceptó la renuncia del señor César Linares Rosas como Gerente General de la Sociedad con efectividad al 1 de enero de 2018 y se designó en tal cargo al señor Pedro Cortez Rojas.
- El 15 de diciembre de 2017 el Directorio aceptó la renuncia del señor Juan Ramón Balcells Olivero al cargo de Secretario General con efectividad al 1 de enero de 2018 y designó como tal al señor Christiann Hudtwalcker Zegarra.

Se detalla a continuación la reseña profesional de funcionarios incorporados:

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

Christiann Antonio Hudtwalcker Zegarra es Secretario General y Secretario del Directorio de Telefónica del Perú S.A.A. desde el 01 de enero de 2018. Es Representante Bursátil tanto de Telefónica, S.A. y de Telefónica del Perú S.A.A. Ha desempeñado numerosos cargos de responsabilidad en el Grupo, entre ellos Director de Asuntos Jurídicos Laborales, Contenciosos y de Telecomunicaciones. En forma previa a su ingreso al Grupo Telefónica el señor Hudtwalcker fue miembro del Estudio

Jurídico Benites, Forno & Ugaz, Abogados. El señor Hudtwalcker es licenciado en Derecho y Ciencias Políticas por la Universidad de Lima y tiene un Master of Law por la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica).

VIII. Información corporativa

102-1,102-3,102-4, 102-5

VIII.1 Datos generales

- Telefónica del Perú S.A.A.: organizada como sociedad anónima abierta.
- Objeto social principal: prestar y comercializar toda clase de servicios de telecomunicaciones (CIU N° 6110).
- Plazo de duración: indeterminado.
- Partida registral N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.
- Oficina Principal: Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima, Perú.

VIII.2 Reseña histórica y datos de constitución

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

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

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

VIII.3. Grupo económico

Telefónica del Perú pertenece al Grupo Económico de Telefónica, S.A., empresa española dedicada al negocio de telecomunicaciones. El Grupo Económico Telefónica

está conformado por Telefónica, S.A. y diversas empresas que operan en más de 31 países. Las principales empresas del Grupo de cara al mercado peruano son Telefónica, S.A., Telefónica del Perú S.A.A, Media Networks Latin America S.A.C., Terra Networks Perú S.A., Telxius Torres Perú S.A.C., Telxius Cable Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C., Star Global Com S.A.C., Wayra Perú Aceleradora de Proyectos S.A.C. y Telefónica Ingeniería de Seguridad Perú S.A.C.

VIII.4 Estructura de filiales de Telefónica del Perú S.A.A. al 31 de diciembre de 2017

Denominación social	Objeto social principal
Telefónica Multimedia S.A.C. (1995)	Prestación de servicios de televisión por cable.
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.

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

VIII.5 Principales operaciones societarias de Telefónica del Perú y sus filiales en 2017

En ejercicio de las facultades delegadas por la junta general de accionistas de Telefónica del Perú del 29 de marzo de 2012, Directorio, con fecha 28 de diciembre de 2017 aprobó ejecutar la fusión por absorción de las filiales Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C., de las cuales la primera es accionista única. En ejecución de tal acuerdo, con efectividad al 1 de febrero de 2018 Telefónica del Perú S.A.A. asumirá los derechos y obligaciones, relaciones jurídicas y patrimonio, en general, de sus filiales Star Global Com S.A.C. y Telefónica Multimedia S.A.C., cuyas personalidades jurídicas se extinguirán.

VIII.4 Principales modificaciones al Estatuto Social de Telefónica del Perú en los años recientes

2014	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión.
2014	Aumento de capital social como consecuencia de la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A.
2012	Modificación parcial del Estatuto Social, específicamente de los artículos 5, 11, 24, 25, 31 32, 41 43, 44, 46, 47, 48, inclusión de artículos 6 bis, 8 bis, 10 bis, 18 bis, 30 bis y 36 bis y del titulado del articulado, así como otros cambios formales en línea de lo señalado precedentemente. Modificación de los artículos 27 y 30 del Estatuto Social con la finalidad de eliminar la figura de los directores alternos.
2009	Reducción del capital social como consecuencia de la amortización de acciones de propia emisión.
2008	Aumento del capital social como consecuencia de la fusión con Telefónica Móviles Perú Holding S.A.A.
2007	Ajuste al capital social y al valor nominal de las acciones.

	Contemplar la periodicidad trimestral para la celebración de las sesiones de Directorio y la designación de directores titulares y alternos por cooptación.
2006	Ajustes al capital social y eliminación de las acciones de Clase A-1 y modificación del mecanismo de designación de directores como consecuencia de ello.
2005, 2004, 2000 y 1999	Ajustes al capital social.

VIII.6 Procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que participa el emisor

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

Se estima que el importe total demandado/prendido de los procedimientos y procesos, sin calificar su razonabilidad ni estimar su probabilidad de ocurrencia, en aproximadamente S/ 11,248,223,784 respecto de los cuales Telefónica del Perú ha realizado provisiones por S/ 2,439,844,494 actualizado al 31 de diciembre de 2017.

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

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

i. Procesos por el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 1998

Con fecha 23 de junio de 2005 la compañía interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Intendencia N° 015-014-0003525 de fecha 20 de mayo de 2005, que declaró fundado en parte nuestro recurso de reclamación presentado contra las Resoluciones de Determinación No. 012-03-0001756 y 012-03-0001757 emitidas en relación con el Impuesto a la Renta del ejercicio 1998.

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

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

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

La resolución de primera instancia del 20 de marzo de 2013 favoreció a la compañía y fue impugnada por las otras partes. La instancia superior, mediante sentencia de fecha 20 de julio de 2015: (i) revocó el extremo de la resolución de primera instancia en cuanto estimó los mecanismos de cobranza y reformándolos, los declaró improcedentes, menos el de cobranza de terceros, cuyo uso fue declarado infundado; (ii) confirmó el extremo que declaró fundada en parte la demanda respecto al Reparó de provisión de cobranza dudosa en cuanto atañe a la cobranza mediante recibos telefónicos; y, (iii) confirmó la sentencia respecto al Reparó por Recibos de Arrendamiento. Tanto SUNAT como la compañía presentaron con fecha 3 y 4 de septiembre de 2015 recurso de casación, respectivamente, los cuales se encuentran pendientes de pronunciamiento por parte de la Corte Suprema.

Adicionalmente, respecto del ejercicio 1998, fue notificado el 7 de agosto de 2012 y el 19 de abril de 2013, con dos demandas contencioso administrativas contra el Tribunal Fiscal y la compañía, solicitando la nulidad de las RTF N° 11450-5-2011 y N° 974-5-2012 que amparaban los reparos cuestionados por la compañía referidos a gastos excepcionales y diferencia en el tipo de cambio, respectivamente. La primera de ellas ha sido resuelta de manera desfavorable para la compañía, razón por la que se presentó recurso de apelación con fecha 28 de octubre de 2015. Posteriormente, la Sala, con fecha 1 de setiembre de 2016, declaró nula la sentencia de primera instancia ordenando que se emita un nuevo pronunciamiento. El 24 de enero de 2017 se notificó la segunda sentencia de primera instancia mediante la cual se declaró fundada la demanda; por lo que la compañía presentó recurso de apelación. No obstante ello, la Sala confirmó la sentencia de primera instancia y la compañía presentó Casación, quedando pendiente de pronunciamiento en Corte Suprema. La segunda demanda fue resuelta de manera favorable a la compañía con fecha 27 de marzo de 2015, por lo que la SUNAT interpuso recurso de apelación con fecha 7 de abril de 2015. El 21 de marzo de 2016, la Sala confirmó lo resuelto por la primera instancia; por lo que la SUNAT presentó recurso de casación, el cual se encuentra pendiente de pronunciamiento.

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

En relación a este procedimiento, al 31 de diciembre de 2017, no se ha registrado provisión alguna.

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

ii. Procedimiento por el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 1999

El Tribunal Fiscal, a través de la RTF notificada el 23 de diciembre de 2010, puso fin al procedimiento administrativo correspondiente al citado ejercicio toda vez que, al

declarar la nulidad de todo lo actuado por SUNAT en relación al mismo, permitió a la compañía invocar su prescripción. En tal sentido, con fecha 4 de abril de 2012, la compañía solicitó la declaración de prescripción del citado ejercicio.

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

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

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

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

iii. Proceso por el Impuesto a la Renta de los ejercicios fiscales 2000 y 2001

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

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

La resolución de primera instancia del 14 de marzo de 2013 favoreció a la compañía parcialmente, amparando tres de los cinco reparos cuestionados; por lo que fue impugnada por las partes. La instancia superior con fecha 7 de septiembre de 2015 confirmó la resolución de primera instancia, razón por la cual todas las partes presentaron recurso de casación. En ese sentido, se encuentra pendiente de que la Corte Suprema se pronuncie.

En razón de la sentencia de segunda instancia emitida por la Corte Superior en el proceso contencioso administrativo referido al Impuesto a la Renta de los años 2000-2001, y pese a considerar que existen argumentos para defender su posición, el Emisor ha calificado los reparos de reorganización simple y *overhead* como probables.

En el marco del procedimiento administrativo, con fecha 30 de noviembre de 2011, la SUNAT notificó a la compañía una Resolución de Ejecución Coactiva (“REC”) por un importe de S/ 134,353,008 asociado a lo que, bajo su interpretación de las resoluciones emitidas, le correspondía exigir. La compañía procedió al pago bajo protesto, obteniendo el 27 de enero de 2012 una resolución a su favor sobre el recurso de queja presentado por no existir deuda exigible coactivamente. Se encuentra pendiente de resolver la petición de devolución de este importe.

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

Con fecha 16 de marzo de 2015, el expediente vinculado con los pagos a cuenta fue resuelto mediante la RTF 02569-11-2015; es así, que con fecha 1 de julio de 2015, nos fue notificada la Resolución de Intendencia No. 0150150001364 mediante la cual SUNAT da cumplimiento a lo dispuesto por el Tribunal Fiscal.

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

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

Posteriormente, en noviembre de 2013, SUNAT notificó una nueva REC exigiendo el pago de S/ 150,842,142 vinculado con la multa del Impuesto a la Renta del año 2000. La compañía, nuevamente, procedió al pago del importe, recurriendo en queja tal REC por carecer de sustento legal, obteniendo, una vez más, con fecha 6 de enero de 2014

un fallo a favor. Se encuentra pendiente de resolver la petición de devolución de este importe.

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

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables a la compañía, sin perjuicio de las provisiones realizadas y que se indican en el párrafo siguiente. Si éste no fuera el caso, el resultado que se derive de los citados procesos podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a estos procedimientos, al 31 de diciembre de 2016, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 1,019 MM que corresponde a 40%, quedando como posible contingente un importe de S/ 183 millones.

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

iv. Procesos por los pagos a cuenta del ejercicio fiscal 2000

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

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

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

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

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

El 8 de junio de 2015, la compañía planteó una acción contenciosa administrativa contra la RTF N° 02569-11-2015, cuestionando el saldo a favor del Impuesto a la Renta del ejercicio 1999, la cual ha sido declarada infundada el 14 de enero de 2015 y posteriormente apelada por la compañía. El 17 de enero de 2017, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y reformándola la declara fundada en parte; por lo que

las partes presentaron recursos de casación, los cuales se encuentran pendientes de pronunciamiento por parte de la Corte Suprema.

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

Por su parte, el 15 de junio de 2015 la SUNAT presentó una acción contenciosa administrativa contra la misma RTF N° 02569-11-2015 en el extremo referido al redondeo de coeficientes para determinar el Impuesto a la Renta del ejercicio 2000, la cual ha sido declarada infundada en primera instancia y posteriormente apelada por SUNAT. El 17 de marzo de 2017, la Sala revocó la sentencia de primera instancia y la declaró fundada; por lo que la compañía ha presentado recurso de Casación, el cual ha sido declarado procedente.

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

Asimismo, el 6 de agosto de 2015, la SUNAT interpuso una demanda de Amparo en contra de una resolución emitida en el proceso de amparo mencionado anteriormente que habría declarado infundada su excepción de falta de agotamiento a la vía administrativa. Esta nueva demanda fue declarada improcedente en primera instancia y confirmada en segunda instancia; por lo que SUNAT ha presentado recurso de agravio constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento por parte del Tribunal Constitucional.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables para la compañía, sin perjuicio de las provisiones realizadas y que se indican en el párrafo siguiente. Si éste no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

Con relación a este proceso, por los pagos a cuenta del ejercicio fiscal 2000, al 31 de diciembre de 2017, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 634 MM que corresponde a 67%, quedando como posible contingente un importe de S/ 43 millones.

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

v. Procesos por el Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas del ejercicio fiscal 2002

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

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

Por otro lado, el 20 de noviembre de 2012, la compañía fue notificada con una demanda contencioso-administrativa contra el Tribunal Fiscal y la compañía, solicitando la nulidad parcial de la RTF que resolvió el reparo referido a la diferencia por tipo de cambio del ejercicio 2002. Dicha demanda ha sido resuelta de manera favorable para la compañía tanto en primera como en segunda instancia, razón por la cual la SUNAT ha interpuesto recurso de casación el 28 de octubre de 2015; por lo que se encuentra pendiente de pronunciamiento por parte de la Corte Suprema.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable a la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2017, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 3 MM que corresponde a un 0,3%, quedando como posible contingente un importe de S/ 37 MM.

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

vi. Proceso por el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal del 2000

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

El 6 de mayo de 2013 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el Tribunal Fiscal, dado que la misma no se ajustaba a derecho. Actualmente, el proceso ha sido sentenciado en primera y segunda instancia de manera desfavorable para la compañía, razón por la cual la compañía presentó recurso de casación, el cual ha sido declarado procedente.

Por otro lado, el 15 de julio de 2014, la compañía interpuso una demanda de amparo contra SUNAT y el Tribunal Fiscal por considerar se habían violado sus derechos constitucionales, amparándose en: (i) la necesidad de procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) no confiscatoriedad de los tributos, solicitándose que se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33° del Código Tributario, que regula el interés moratorio de los tributos impagos. A través del amparo, se cuestiona los intereses devengados durante el tiempo en que el Tribunal Fiscal y SUNAT se excedieron en los plazos para resolver la apelación de la compañía. La demanda de amparo fue declarada improcedente en primera y segunda instancia con fechas 11 de agosto y 11 de diciembre de 2014, respectivamente, y ha sido elevada con fecha 26 de diciembre de 2014 al Tribunal Constitucional, encontrándose pendiente de pronunciamiento. Con fecha 19 de marzo de 2016, la compañía presentó su desistimiento al recurso de agravio constitucional, el cual ha sido aceptado.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables para la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2017 no se ha registrado provisión alguna.

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

vii. Proceso por Impuesto General a las Ventas del ejercicio 2000

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

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

El 12 de mayo de 2014 la compañía cuestionó judicialmente dicha resolución a través de una demanda contencioso-administrativa contra SUNAT y el Tribunal Fiscal dado que la misma no se ajustaba a derecho. El proceso ha sido resuelto de manera desfavorable para la compañía; por lo que se presentó recurso de apelación el 8 de setiembre de 2016, elevándose los actuados a la Corte Superior. El 18 de mayo de 2017, la Sala confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que la compañía presentó recurso de casación, el cual ha sido declarado procedente.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable para la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2017, no se ha registrado provisión alguna, quedando como posible contingente un importe de S/ 33 MM.

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

viii. Proceso por Impuesto a la Renta General a las Ventas del ejercicio 2001

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

No obstante, el Tribunal Fiscal ordenó la revisión de algunos reparos efectuados por la Administración Tributaria por lo que la compañía se encuentra a la espera de la Resolución de Cumplimiento que emita SUNAT.

Sin perjuicio de ello, con fecha 19 de abril de 2017 la compañía interpuso una Acción Contenciosa Administrativa solicitando la nulidad de la RTF N° 11549-2-2016 y su aclaración emitida mediante RTF N° 02669-2-2017, la misma que ha sido admitida a trámite. El 4 de agosto de 2017, el juzgado tuvo por presentada la contestación de la SUNAT, quedando pendiente de sentenciar.

Por su parte, el 18 de abril de 2017 SUNAT interpuso una Acción Contenciosa Administrativa solicitando la nulidad de la RTF N° 11549-2-2016 y su aclaración emitida mediante RTF N° 02669-2-2017, la misma que ha sido admitida a trámite y contestada

por la compañía el 9 de agosto de 2017, quedando pendiente de sentencia de primera instancia.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable para la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2017, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 5 MM que corresponde a un 1%, quedando como posible contingente un importe de S/ 255 MM.

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

ix. Proceso por Impuesto a la Renta e Impuesto General a las ventas del ejercicio 2002

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

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

En relación a este proceso, al 31 de diciembre de 2017, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 0.3 MM que corresponde a un 0.1%, quedando como posible contingente un importe de S/ 1,133 MM.

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

Paralelamente, con fecha 15 de diciembre de 2017, la compañía interpuso una demanda contenciosa administrativa por los reparos confirmados, la cual se encuentra pendiente de ser admitida.

Asimismo, el 13 de diciembre de 2017 la compañía interpuso una demanda de amparo, mediante la cual la compañía solicitó que, como consecuencia de la violación sus derechos constitucionales de: (i) tener procedimientos sin dilaciones; (ii) proscripción del abuso de derecho; y (iii) no confiscatoriedad de los tributos, se declare la inaplicación al caso concreto del artículo 33 del Código Tributario, que regula el interés moratorio de los tributos impagos. Esta demanda se encuentra pendiente de ser admitida.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrá un resultado favorable para la compañía. Si este no fuera el caso, el resultado que se derive del citado proceso podría ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

X. Impuesto a la renta no domiciliados (Casos “Satélite”)

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

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

El 22 de enero de 2013 fuimos notificados con la sentencia emitida en primera instancia respecto al ejercicio 2004. Esta sentencia declara infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha sentencia fue confirmada en segunda instancia y SUNAT ha interpuesto recurso de Casación contra dicha decisión.

El 23 de mayo de 2013 fuimos notificados con la sentencia emitida en primera instancia respecto al ejercicio 2003. Esta sentencia declara infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha sentencia fue confirmada en segunda instancia, y SUNAT ha interpuesto recurso de casación contra dicha decisión.

El 6 de septiembre de 2013 se declaró el abandono del proceso con respecto al ejercicio 2001. Dicha decisión fue apelada por SUNAT y anulada por la Sala retornando el proceso al Juzgado de origen. Se emitió dictamen fiscal solicitando se declare infundada la demanda y se llevó a cabo la vista de la causa el 11 de junio de 2015. Con fecha 31 de marzo de 2016, se emitió la sentencia que declaró infundada la demanda; por lo que SUNAT apeló la misma. Posteriormente, la Sala confirmó la sentencia de primera instancia; por lo que SUNAT presentó Casación.

El 9 de enero de 2014 se emitió la sentencia en primera instancia respecto al ejercicio 1999-2000. Esta sentencia declaró infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha decisión fue confirmada en segunda instancia y SUNAT interpuso recurso de Casación.

El 10 de noviembre de 2014 se emitió la sentencia en primera instancia respecto al ejercicio 2002. Esta sentencia declaró infundada la demanda en todos sus extremos. Dicha decisión fue apelada por SUNAT. La Sala dispuso revocar la sentencia de primera instancia, declarándola fundada, por lo que TDP presentó recurso de Casación.

A la fecha se han llevado a cabo cuatro vistas de la causa, de acuerdo al siguiente detalle:

- La vista de la causa del proceso referido al ejercicio 2004, se llevó a cabo el 12 de abril de 2017.
- La vista de la causa del proceso referido al ejercicio 2003, se llevó a cabo el 21 de abril de 2017.
- La vista de la causa del proceso referido a los ejercicios 1999-2000, se llevó a cabo el 26 de abril de 2017.
- La vista de la causa del proceso referido al ejercicio 2002, se llevó a cabo el 27 de setiembre de 2017.
- La vista de la causa del proceso referido al ejercicio 2001, aún se encuentra pendiente de ser notificada.

Si bien la vista de la causa referida al proceso del ejercicio 2002 fue la última en llevarse a cabo, ha sido respecto de este proceso que el Poder Judicial ha descargado en su página web el sentido de la posición que habría asumido la Sala de la Corte Suprema en el presente caso, y según la cual, la Casación que TDP interpuso sería infundada. Este hecho supondría que la Corte Suprema habría adoptado una posición respecto al tema de fondo, en tanto confirmaría el criterio desfavorable establecido en la segunda instancia.

Como consecuencia de este hecho, consideramos que existe una alta probabilidad que el criterio adoptado en contra de la compañía se replique respecto de los procesos referidos a los ejercicios 1999-2000, 2003 y 2004; por lo que somos de la opinión que la contingencia en estos tres casos debe modificarse a probable.

Cabe precisar que este cambio a contingencia probable no se aplica para el proceso referido al ejercicio 2002, por cuanto, además de la discusión del tema de fondo, nos encontramos debatiendo la existencia de un vicio de nulidad insubsanable en el pronunciamiento de la Corte Superior; razón por la cual hemos solicitado a la Corte Suprema que declare la nulidad de lo actuado. En ese sentido, si bien consideramos que existen altas probabilidades de que este argumento formal prospere; la contingencia del periodo 2002 se debe modificar a posible.

Finalmente, respecto al periodo del año 2001, el mismo se modificará a posible, en tanto aún no se ha programado la vista de la causa. La posición de la compañía que es sólida, puede reforzarse con nuevos elementos que pueden incorporarse formalmente al proceso.

En relación a todos los procedimientos mencionados en el presente numeral, al 31 de diciembre de 2017, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 243 MM que corresponde a un 71%. La contingencia posible asciende a S/ 100 MM.

xi. Procedimientos por Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas de los ejercicios fiscales 2003 al 2010 (Telefónica del Perú S.A.A.) y ejercicios fiscales 2003 al 2010 (Telefónica Móviles S.A)

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

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

En relación a todos los procedimientos mencionados en el presente numeral, al 31 de diciembre de 2017, se ha registrado una provisión ascendente a S/ 70 MM que corresponde a un 3%. La contingencia posible asciende a S/ 411 MM.

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

xii. Otros Procesos y Procedimientos

La compañía enfrenta diversas demandas legales (laborales, civiles, penales, administrativos, etc.), regulatorios y aduaneros que son llevadas por sus asesores legales externos e internos. Al 31 de diciembre de 2017 se registra como importe pretendido la suma de S/ 3,263,226,411.

En opinión de la administración de la compañía y de sus asesores legales existen razonablemente argumentos jurídicos sólidos para considerar que se obtendrán resultados favorables a la compañía Si este no fuera el caso, los resultados que se deriven de los citados procesos no podrían ocasionar un efecto adverso en los estados financieros de la compañía.

En relación a estos procesos, al 31 de diciembre de 2017 se ha registrado una provisión ascendente a S/ 291,036,289 que corresponde a un 9% del monto pretendido, quedando como posible contingente un importe de S/ 652,726,219 y como monto remoto la suma de S/ 2,319,463,903.

Asimismo, la compañía ha constituido provisiones de carácter fiscal por S/ 175 millones en adición a los temas antes mencionados, quedando como posibles S/ 103 millones.

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

VIII.7 Tratamiento tributario

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

VIII.8 Cambios en los responsables de la elaboración y revisión de la información financiera durante los dos años recientes

Al 31 de diciembre de 2017, el principal funcionario administrativo de la empresa es el señor César Linares Rosas, quien asumió el cargo de gerente general el 1 de julio de 2012; por su parte, el señor Alex Nolte Alva es el primer responsable financiero y contable de la empresa en su condición de Director de Finanzas y Control de Gestión conforme a lo aprobado por el Directorio en su sesión del 18 de septiembre de 2014. Previamente el principal responsable de la información financiera fue el César Linares Rosas desde el 1 de julio de 2012 hasta el 1 de octubre de 2014.

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

Hecho Subsecuente: El 4 de diciembre de 2017 el Directorio aceptó la renuncia formulada por el señor César Linares Rosas al cargo de Gerente General y designó como tal, con efectividad al 1 de enero de 2018, al señor Pedro Cortez Rojas.

IX. Estados financieros

Carta de los auditores



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

13 de febrero de 2018

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de **Telefónica del Perú S.A.A. y subsidiarias**, que comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017, y los estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas adjuntas de la 1 a la 31.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los estados financieros consolidados

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

Responsabilidad del Auditor

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

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

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

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



13 de febrero de 2018
Telefónica del Perú S.A.A.

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de **Telefónica del Perú S.A.A. y subsidiarias** al 31 de diciembre de 2017, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board.

Otro asunto

Los estados financieros consolidados de **Telefónica del Perú S.A.A. y subsidiarias** por el año terminado el 31 de diciembre de 2016, fueron auditados por otros auditores independientes, cuyo dictamen de fecha 7 de febrero de 2017 contenía una opinión sin salvedades sobre estos estados financieros consolidados.

GAVEGLIO APARICIO Y ASOCIADOS

Refrendado por

-----(socio)

Carlos González González
Contador Público Colegiado
Matricula No. 50403

Se adjuntan Estados Financieros separados y consolidados

X. Acerca de este reporte

X.1 Principios para la elaboración del Informe y análisis de materialidad

102-45,102-46, 102-47, 103-1

La elaboración del presente informe está basada en los lineamientos que establece la nueva metodología STANDARD de la (GRI)², siguiendo las siguientes etapas:



Paso 1: Identificación

1. Revisión de los 55 temas que propone el Global e-Sustainability Initiative (GeSI).
2. Validación de 24 temas, establecidos durante 2016, alineados a la coyuntura sectorial, evaluación de riesgos y plan de negocio responsable de la compañía.

Pasos 2 y 3: Priorización y Validación

1. Evaluación de los Directores de la compañía de los 24 temas, bajo los criterios de relevancia del tema para la compañía en el contexto de competitividad que vive actualmente.
2. Evaluación de los grupos de interés (clientes, proveedores, colaboradores y panel de *stakeholders*), bajo el criterio de impacto de los temas.
3. De estas evaluaciones, resultaron 4 grupos de temas que seguían una tendencia similar. No obstante los dos primeros grupos, que comprenden 12 temas materiales, cumplen con tener:
 - a. relevancia y/o impacto en importancia muy alta, o
 - b. relevancia e impacto en importancia alta.

Asuntos	Temas	Relevancia	Impacto
Calidad del servicio	Disponibilidad de red		
	Continuidad de negocio		
Satisfacción de los clientes	Canales de atención al cliente		
	Experiencia cliente		
	Cumplimiento de promesa		
Confianza Digital	Claridad en Contrato y Facturación		
	Privacidad de datos de clientes		
Integridad	Seguridad de menores en Internet		
	Principios de Negocio Responsable		
	Conflictos de interés		
	Anticorrupción		

² Global Reporting Initiative es una organización internacional independiente que apoya a empresas, gobiernos y otras organizaciones a comprender y comunicar los impactos del negocio en temas críticos de sostenibilidad como por ejemplo el cambio climático, los derechos humanos y la corrupción. Mediante el uso de las directrices GRI, las organizaciones informantes revelan sus impactos más críticos, ya sean positivos o negativos, sobre el medio ambiente, la sociedad y la economía. Pueden generar información confiable, pertinente y estandarizada con la que evaluar oportunidades y riesgos, y permitir una toma de decisiones más informada.

Asuntos	Temas	Relevancia	Impacto
	Autorregulación		
	Cumplimiento regulatorio		
Atracción y desarrollo de talento	Diversidad		
	Perfiles digitales jóvenes		
	Formación de colaboradores		
	Compromiso con la empresa		
	Seguridad y salud laboral		
Gestión de Proveedores	Estándares en la cadena de proveedores		
Innovación digital	Inclusión digital		
	Soluciones TIC para el desarrollo		
	Aceleración del emprendimiento		
Gestión ambiental	Gestión de RAEE		
	Eficiencia energética en el despliegue de red		

	Importancia muy alta		Importancia alta		Importancia media
--	----------------------	--	------------------	--	-------------------

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Materialidad Telefónica del Perú 2017

Temas materiales	Categoría	Aspecto GRI-STANDARD	Cobertura	Grupo de interés
1. Experiencia cliente	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
2. Disponibilidad de red	Economía	Consecuencias económicas indirectas	Interna	Clientes, Estado
	Economía	Desempeño Económico	Interna	
3. Privacidad de datos de clientes	Responsabilidad sobre productos	Privacidad de los clientes	Interna	Clientes
4. Seguridad de menores en Internet	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
5. Cumplimiento regulatorio	Responsabilidad sobre productos	Cumplimiento regulatorio	Interna	Colaboradores
	Sociedad	Cumplimiento	Interna	Colaboradores
	Medio Ambiente	Cumplimiento regulatorio	Interna	Colaboradores

Temas materiales	Categoría	Aspecto GRI-STANDARD	Cobertura	Grupo de interés
6. Canales de atención al cliente	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
7. Continuidad de negocio	Economía	Consecuencias económicas indirectas	Interna	Clientes, Estado
8. Claridad en Contrato y Facturación	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
9. Cumplimiento de promesa	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes
10. Autoregulación	Sociedad	Cumplimiento	Interna	Colaboradores
		Prácticas de competencia desleal	Interna	
11. Conflictos de interés	Sociedad	Prácticas de competencia desleal	Interna	Colaboradores
12. Anticorrupción	Sociedad	Lucha contra la corrupción	Interna	Colaboradores
		Prácticas de competencia desleal	Interna	

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Paso 4: Revisión

Este proceso será revisado en el próximo proceso de elaboración de la Memoria.

X.2 Estructura y perímetro de consolidación

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

Con excepción se hará referencia a datos de Telefónica S.A., en el texto como “Telefónica”, Fundación Telefónica del Perú y Wayra Perú, en los que se hará reseña explícita a estos.

XI. Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

102-12

Telefónica del Perú suscribe los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual es parte como red Perú desde 2007. Su compromiso se ha reflejado en el periodo 2017 del siguiente modo:

Principios		Descripción y Referencia en el documento
Derechos Humanos	Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”	<ul style="list-style-type: none"> Al 2017, el 97% de los trabajadores de Telefónica del Perú cuenta con modalidad de trabajo permanente. (Ver capítulo: Talento y Diversidad) La empresa cuenta con el programa Feel Good, el cual se orienta a mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Además, se realizan inspecciones periódicas de seguridad y salud en el trabajo a lo largo de la cadena de suministro. (Ver capítulo: Talento y Diversidad) La plataforma Seguros en Internet y Dialogando tienen el objetivo de proteger a niños, niñas y adolescentes de los peligros a los que se encuentran expuestos por el mal uso del internet (Ver capítulo: Integridad y Confianza).
	Principio 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”	<ul style="list-style-type: none"> Telefónica del Perú cuenta con Principios y Política de Negocio Responsable que promueven el respeto por los Derechos humanos. (Ver capítulo: Integridad y Confianza). Se cuenta con un canal de denuncias en relación a los Principios de Negocio Responsable, el cual se encuentra a disposición de la sociedad. (Ver capítulo: Integridad y Confianza).
Normas Laborales	Principio 3 “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”	<ul style="list-style-type: none"> Todos los trabajadores tienen la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias. Además, se realizan acuerdos con ellos para temas de seguridad y salud en el trabajo. (Ver capítulo: Talento y Diversidad). Mediante canales internos se tiene una comunicación continua con los trabajadores acerca de los acuerdos o cambios organizativos que se producen. (Ver capítulo: Talento y Diversidad).
	Principio 4 “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”	<ul style="list-style-type: none"> Telefónica del Perú rechaza cualquier tipo de trabajo forzoso, discriminación, acoso o agresión laboral. Los proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad para evitar que se produzcan situaciones de trabajo forzoso en la cadena de valor. (Ver capítulo: Cadena de Suministro) Telefónica del Perú promueve iniciativas y nuevas formas de trabajo que fortalezcan el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus empleados (Ver capítulo: Talento y Diversidad).
	Principio 5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”	<p>Telefónica del Perú mantiene un fuerte compromiso con el desarrollo infantil con énfasis en el ámbito educativo. Por ello, desarrolla programas sociales en beneficio de los niños del país a través de Fundación Telefónica. (Ver Innovación Sostenible)</p> <ul style="list-style-type: none"> Telefónica del Perú junto con sus aliados, promueve iniciativas sostenibles con impacto social a través de programas como Kunan, Espacios Crowdwroking y ConectaRSE para Crecer. (Ver sección de Innovación Sostenible) Se realizan auditorías a los proveedores para medir los impactos sociales y ambientales con las comunidades que interactúan a

Principios		Descripción y Referencia en el documento
		partir de las buenas prácticas de gestión. (Ver capítulo: Talento y Diversidad).
	Principio 6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica del Perú cuenta con políticas internas de la empresa en temas de igualdad de empleo y beneficios, tales como: asignación, descanso semanal, jornada laboral, días de enfermedad, subsidio, participación de utilidades, etc. (Ver capítulo: Talento y Diversidad). • Además, la empresa otorga derecho de baja por maternidad y paternidad e incentiva el ingreso de jóvenes talentos a la organización otorgándole los mismos derechos que al resto de trabajadores. (Ver capítulo: Talento y Diversidad).
Medio Ambiente	Principio 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica del Perú busca enfrentar retos ambientales y el cambio climático a través de un modelo de eficiencia energética y de economía circular que contribuye a “cerrar el círculo” de los ciclos de vida de sus productos a través de un mayor reciclado y reutilización. Se desarrollaron tres proyectos: Reciclame, Ecorating y Ecohuella, los cuales ayudan a reducir las emisiones de los clientes y trabajadores. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)
	Principio 8 “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica del Perú capacita y compromete a sus colaboradores con los objetivos medioambientales de cambio climático y eficiencia energética. • La empresa gestiona los residuos de las operaciones a través de las mediciones anuales del consumo total de energía, emisiones de alcance I y II, Residuos RAEE y no RAEE, mediciones de campos electromagnéticos y el consumo de agua. • Además, fomenta e incentiva una cultura de respeto al medio ambiente a través de sus proyectos Ecohuella y Ecorating. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)
	Principio 9 “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónica del Perú gestiona riesgos de posibles impactos ambientales a través de una estrategia Green TIC y Medio Ambiente con la finalidad de promover sostenibilidad ambiental de las operaciones, clientes y ciudades. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)
Anticorrupción	Principio 10 “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”	<ul style="list-style-type: none"> • Las Políticas y Normativas Corporativas de Telefónica del Perú contemplan principios de cumplimiento, conflicto de interés y anticorrupción. Asimismo, cuentan con dos canales de denuncias tanto para sus trabajadores como para la sociedad. (Ver capítulo: Integridad y Confianza). • Los resultados financieros y contables son presentados en la Memoria Integrada anual de manera transparente incluyendo el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo.

XII. Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Telefónica del Perú continuó durante 2017 sumando esfuerzos para lograr la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Son ocho objetivos y dieciséis metas a los que ha realizado su aporte, manifestando de este modo su compromiso con el desarrollo del país y del mundo.

ODS	Meta ODS	Aporte de Telefónica del Perú
	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública	El 35% de la plantilla de Telefónica del Perú está conformada por mujeres y el 97% de ellas se encuentra en modalidad permanente. Asimismo, el 27% de las mujeres ocupan posiciones de liderazgo y gerenciales. (Ver capítulo: Talento y diversidad)
	5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres	La iniciativas “Mujeres que Lideran” y “Woman Network Telefónica” fueron lanzadas como parte del programa de diversidad para empoderar a mujeres líderes y apoyarlas en la construcción de una visión. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)
	7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética	El 2017, la empresa tuvo distintos proyectos relacionados a la eficiencia energética. <ul style="list-style-type: none"> 1. Free Cooling, sistema de inyección de aire que aprovecha la temperatura exterior generando un menor consumo de energía, aproximadamente, entre 80% - 90% menos energía que los equipos de AC. 2. Reducción y Virtualización de Equipos y salas técnicas permiten tener un solo punto de mantenimiento y apagado. Ello significó una reducción de equipos y consumo de energía. 3. Equipos de Fuerza que ayudan a mejorar la eficiencia entre un 94% y 96%. 4. Se cuenta con sistemas renovables híbridos como paneles solares, baterías y generadores de baja potencia. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)
	8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados	En 2017, los cobros ascendieron a S/ 10,869 millones, de los cuales el 85% provino de los clientes. De estos cobros, S/ 7,628 millones se destinaron al pago de proveedores (S/ 1,835.5 millones a inversiones - CAPEX), S/ 1,456 millones a acreedores financieros, S/ 939 millones a contribuciones al Estado, y S/ 845 millones al pago de salarios y beneficios sociales. (Ver capítulo: Nuestros Resultados)
	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	Al 2017, se cuenta con 5571 colaboradores de los cuales 97% tienen modalidad permanente y 3% tienen la modalidad temporal. Además, el 75.6% está conformado por menores de 30 años. (Ver capítulo: Talento y diversidad)
	8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están	Al 2017, el 75.6% del personal nuevo es menor de 30 años, y cuenta con el Programa de

	empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación	Practicantes y el Programa Talentum, el cual está orientado al impulso y formación de jóvenes talentos al cual entraron 120 jóvenes. (Ver capítulo: Talento y diversidad)
	9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos	La compañía invirtió S/ 1,231 millones en 2017 buscando brindar un servicio 4G de mejor calidad todos sus clientes. Además, continuó inversiones en la actualización de redes 2G + 3G, datos e internet, en la red de telefonía local, y en sistemas (Ver capítulo: Nuestros resultados)
	9.c Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020	A raíz de los daños ocasionados por el Fenómeno del Niño Costero, Telefónica del Perú modernizó la red mediante el despliegue de redes de altas velocidades FTTH y HFC. La cobertura poblacional 4G alcanzó el 70%, principalmente en la banda 700, la cual permite mayor señal en las periferias de las ciudades y zonas rurales. Movistar se convirtió en la primera operadora de telefonía móvil en realizar pruebas de velocidades máximas de internet en el Perú camino hacia tecnología 5G. El proyecto de Modernización RAN consiste en renovar el equipamiento de acceso móvil a Single RAN con el objetivo de simplificar la red de acceso para la migración a 4G y poder atender la creciente demanda de datos. (Ver capítulo: Satisfacción de los clientes)
	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	Telefónica del Perú gestiona la cantidad de residuos que genera y lleva un registro detallado. En 2017, el total de residuos No RAEE fue de 288.27 toneladas (incluye: Papel y Cartón, Cables, Tuberías y Metales, Baterías y Fluorescentes) y 264.27 toneladas de Residuos RAEE (incluye: Operaciones, Oficinas, Teléfonos Móviles de Clientes, y Clientes (excepto teléfonos móviles). Asimismo, Telefónica enfrenta los retos ambientales y el cambio climático mediante proyectos ambientales como Ecorating, Ecohuella y Reciclame, y un modelo de economía circular. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)
	12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	En 2017, Telefónica del Perú continuó con el monitoreo del Plan de Negocio Responsable, y reporta de forma integrada su gestión financiera con la de sostenibilidad desde el 2015. (Ver capítulo: Estrategia de negocio y Acerca de este reporte)
	12.a Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles	Telefónica del Perú cuenta con tres proyectos ambientales: Ecorating y Reciclame, los cuales ayudan a reducir las emisiones de sus colaboradores y clientes. Además, la empresa busca expandir dichos proyectos a más empresas y sociedad en general mediante alianzas. (Ver capítulo: Innovación Sostenible)

	<p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana</p>	<p>Telefónica del Perú transita a un modelo de economía circular a través de su estrategia Green Tic y Medio Ambiente e iniciativas como ConectaRSE para Crecer, Ecorating, Ecohuella y Reciclame. Estos permiten gestionar los riesgos de posibles impactos negativos y generan conciencia en colaboradores, clientes y la sociedad.</p> <p>(Ver capítulo: Innovación Sostenible)</p>
	<p>16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños</p>	<p>En 2017, el portal “Seguros en Internet” ha registrado más de 288 denuncias de contenidos ilícitos o indebidos en Internet.</p> <p>(Ver capítulo: Integridad y confianza)</p>
	<p>17.8 Poner en pleno funcionamiento, a más tardar en 2017, el banco de tecnología y el mecanismo de apoyo a la creación de capacidad en materia de ciencia, tecnología e innovación para los países menos adelantados y aumentar la utilización de tecnologías instrumentales, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones</p>	<p>En 2017, “ConectaRSE para Crecer” ha cumplido siete años reconociendo proyectos rurales innovadores en el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Durante las siete ediciones ha invertido S/ 485,000.</p> <p>Además, Telefónica del Perú desarrolló espacios de Crowdfunding y realizó una edición más de Wayra y Kunan quienes promueven emprendimientos sociales y resuelven los principales desafíos sociales del país.</p> <p>(Ver sección: Innovación Sostenible)</p>
	<p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas</p>	<p>Desde 2009, Telefónica del Perú, ha invertido más de S/ 212, 000,000 financiando proyectos de infraestructura relacionados a las verticales ciudades inteligentes, educación, seguridad ciudadana y salud básica bajo la modalidad de obras por impuestos.</p> <p>(Ver sección: Innovación y gestión ambiental)</p>

XIII. Índice de contenido GRI STANDARD

102-55

Índice de Contenidos GRI			
Estándar GRI	Contenido	Sección y Número de Página o URL	Omisión
Contenidos generales			
GRI 102: Contenidos Generales	102-1: Nombre de la organización	Capítulo: Información corporativa en la sección Datos generales.	[Este contenido no puede omitirse]
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	Capítulo: Nuestros resultados en la sección de los Evolución de los negocios	[Este contenido no puede omitirse]
	102-3: Ubicación de la sede	Capítulo: Información corporativa en la sección Datos generales.	[Este contenido no puede omitirse]
	102-4: Ubicación de las operaciones	Capítulo: Información corporativa en la sección Datos generales.	[Este contenido no puede omitirse]
	102-5: Propiedad y forma jurídica	Capítulo: Información corporativa en la sección Datos generales.	[Este contenido no puede omitirse]
	102-6: Mercados servidos	Capítulo: Nuestros resultados en la sección Evolución de los negocios	[Este contenido no puede omitirse]
	102-7: Tamaño de la organización	Capítulo: Talento y Diversidad en la sección Cifras de colaboradores	[Este contenido no puede omitirse]
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo: Talento y Diversidad en la sección Cifras de colaboradores	[Este contenido no puede omitirse]
	102-9: Cadena de suministro	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Cadena de Suministro	[Este contenido no puede omitirse]
	102-12: Iniciativas externas	Capítulo: Cumplimiento de los Principios del Pacto Global	[Este contenido no puede omitirse]
	102-13: Afiliación a asociaciones	Capítulo: Innovación Sostenible en la sección Desarrollar Comunidades Sostenibles	[Este contenido no puede omitirse]
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	En sección: Carta del Presidente	[Este contenido no puede omitirse]
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
	102-18: Estructura de gobernanza	Capítulo: Gobierno Corporativo en la sección Capital Intelectual	[Este contenido no puede omitirse]
	102-40: Lista de grupos de interés	Capítulo: Elegimos Todo en la sección Enfoque del Negocio en 2017	[Este contenido no puede omitirse]
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	Capítulo: Talento y Diversidad en la sección Cifras de colaboradores	[Este contenido no puede omitirse]
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Capítulos: Nuestros Resultados y Satisfacción de los clientes	[Este contenido no puede omitirse]
102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	Capítulos: Nuestros Resultados y Satisfacción de los clientes	[Este contenido no puede omitirse]	
102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Capítulo: Acerca de este reporte	[Este contenido no puede omitirse]	

	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Capítulo: Acerca de este reporte	[Este contenido no puede omitirse]
	102-47: Lista de temas materiales	Capítulo: Acerca de este reporte	[Este contenido no puede omitirse]
	102-50: Periodo objeto del informe	2017	[Este contenido no puede omitirse]
	102-51: Fecha del último informe	2016	[Este contenido no puede omitirse]
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	Anual	[Este contenido no puede omitirse]
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de sostenibilidad: Ximena Gil Hidalgo, Ejecutivo Asociado de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad: ximena.gil@telefonica.com Acerca de información financiera: Referir al Anexo "Fuentes de información".	[Este contenido no puede omitirse]
	102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.	[Este contenido no puede omitirse]
	102-55: Índice de contenidos GRI	Sección Índice de Contenidos GRI	[Este contenido no puede omitirse]
Temas Materiales			
1. Experiencia cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Capítulo: Satisfacción de los clientes	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido no puede omitirse]
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido no puede omitirse]
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
2. Disponibilidad de red			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Continuidad del Negocio y Capítulo Innovación Sostenible	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido no puede omitirse]
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido no puede omitirse]
GRI 201: Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Continuidad del Negocio y Capítulo Innovación Sostenible	[Este contenido no puede omitirse]
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Continuidad del Negocio y Capítulo Innovación Sostenible	[Este contenido no puede omitirse]
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Continuidad del Negocio y Capítulo Innovación Sostenible	[Este contenido no puede omitirse]
3. Privacidad de datos de clientes			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Confianza Digital	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido puede omitirse] (Se tendrá mayor información)

			recopilada para la Memoria Anual Integral 2018)
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido puede omitirse] (Se tendrá mayor información recopilada para la Memoria Anual Integral 2018)
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
4. Seguridad en menores de internet			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Integridad y Confianza, sección Confianza Digital	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido puede omitirse]
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido puede omitirse]
	Denuncias en internet acerca de contenidos ilícitos e inapropiados para menores de edad	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
5. Cumplimiento regulatorio			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Integridad y Confianza, sección en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido no puede omitirse]
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido no puede omitirse]
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
6. Canales de atención al cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Satisfacción de los clientes	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido no puede omitirse]
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido no puede omitirse]
	Transformación Digital: Simplificación y Digitalización	Capítulo: Satisfacción de los clientes en la sección Transformación digital: simplificación y digitalización	[Este contenido no puede omitirse]
7. Continuidad del Negocio			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Satisfacción de los clientes e Integridad y Confianza	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido no puede omitirse]
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido no puede omitirse]
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Capítulo: Nuestros Resultados en la sección Variables Significativas	[Este contenido no puede omitirse]
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos		[Este contenido no puede omitirse]
8. Claridad en Contrato y Facturación			

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Satisfacción de los clientes e Integridad y Confianza	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido puede omitirse] (Se tendrá mayor información recopilada para la Memoria Anual Integral 2018)
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido puede omitirse] (Se tendrá mayor información recopilada para la Memoria Anual Integral 2018)
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
9. Cumplimiento de Promesa			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Satisfacción de los clientes e Integridad y Confianza	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido puede omitirse] (Se tendrá mayor información recopilada para la Memoria Anual Integral 2018)
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido puede omitirse] (Se tendrá mayor información recopilada para la Memoria Anual Integral 2018)
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
10. Autorregulación			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Nuestros Resultados en la sección Entorno Regulatorio del Sector	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido puede omitirse] (Se tendrá mayor información recopilada para la Memoria Anual Integral 2018)
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido puede omitirse] (Se tendrá mayor información recopilada para la Memoria Anual Integral 2018)
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
11. Conflictos de interés			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido no puede omitirse]
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido no puede omitirse]
	Mecanismos de regulación ante potenciales conflictos de interés y acciones contra los Principios de Negocio Responsable	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
12. Anticorrupción			

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes		[Este contenido no puede omitirse]
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		[Este contenido no puede omitirse]
GRI 205: Anticorrupción	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo: Integridad y Confianza en la sección Ética y Cumplimiento	[Este contenido no puede omitirse]

XIV. Anexos

XIV.1 Concesiones otorgadas a Telefónica del Perú S.A.A.

Título habilitante	Fecha de firma de contrato	Área de concesión	Comentarios
Contrato Ley			
D.S. N° 011-94-TC	16/05/1994	Provincias de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio Portador local y telefonía fija abonados y pública
D.S. N° 011-94-TC	16/05/1994	A nivel nacional a excepción de Lima y Callao	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio Portador local, larga distancia nacional e internacional y telefonía fija abonados y pública
D.S. N° 035-2000-MTC	25/07/2001	A nivel nacional	Contrato de concesión asociado a la prestación del servicio Telefonía fija abonados y portador local
Contratos de concesión del servicio público de telefonía móvil^{1/}			
RM N° 373-91-TC/15.17	26/05/1991	Provincias de Lima y Callao	Asociado a la Banda 850 MHz
RM N° 440-91-TC/15.17	28/06/1991	Provincias de Lima y Callao	Asociado a la Banda 1900 MHz
RM N° 055-92-TC/15.17	13/02/1992	A nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao.	Asociado a la Banda 850 MHz
RM N° 250-98-MTC/15.03	01/06/1998	A nivel nacional excepto las provincias de Lima y Callao	Asociado a la Banda 1900 MHz
RM N° 616-2013-MTC/03	10/10/2013	A nivel nacional	Asociado al bloque A de la banda AWS que abarca el rango 1710-1730 MHz y 2110-2130 MHz, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS)
N° 529-2016-MTC/01.03	20/07/2016	A nivel nacional	Asociado a la banda 698- 806 MHz – Bloque C, estableciéndose como primer servicio a prestar, el Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS)
Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional			
RM N° 582-2001-MTC/15.03	06/02/2002	A nivel nacional	Contrato de concesión para los servicios públicos portadores de larga distancia Nacional e Internacional
RM N° 021-99-MTC/15.03 (LDN) y RM N° 022-99-MTC/15.03	04/02/1999	A nivel nacional	Contratos de concesión para los servicios públicos portadores de Larga Distancia Nacional e Internacional

Contratos de concesión para el servicio público portador local			
N° 688-96-MTC/15.172	30/12/1996	Departamento de Lima y provincia de Callao	Contratos de concesión para el servicio público portador local
RM N° 245-2000-MTC/15.03	18/07/2000	Departamentos de Ica y Junín	Contratos de concesión para el servicio público portador local
RM N° 119-2002-MTC/15.03	13/05/2002	Departamentos de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Piura y Puno	Contratos de concesión para el servicio público portador local
Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija			
RM N° 243-99-MTC/15.03	10/08/1999	A nivel nacional	Contrato de concesión para el servicio público de telefonía fija (en la modalidad abonados y teléfonos públicos). Se cuenta con asignación de canales en la banda de 450 MHz en diversas provincias.
Contratos de concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones			
RM N° 216-2008-MTC/03	03/03/2008	A nivel nacional	Asociado a la banda de 894-899 MHz y 939-944 MHz en la provincia de Lima y Callao; y 894-902 MHz y 939-947 MHz en el resto del territorio nacional
RM N° 217-2008 MTC/03	03/03/2008	Provincias de Lima y Callao	Asociado Sistemas de acceso fijo inalámbrico, en la banda de 452.5 – 457.5 MHz y 462.5 – 467.5 MHz, en el área que comprende la provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao

XIV.2 Información sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas

XIV.3 Anexo adicional a la Sección IV de la Memoria, numeral (10180), “Reporte de Sostenibilidad Corporativa”

XIV.4 Fuentes de información

Oficina principal

Telefónica del Perú S.A.A.
Dirección: Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 210-6464
Fax: (511) 265-7007
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Información financiera

Telefónica del Perú S.A.A.
Teléfono: (511) 210-6464
Fax: (511) 265-7007
Responsables: Sr. Alex Nolte Alva - alex.nolte@telefonica.com
Homepage: <http://www.telefonica.com.pe>

Bolsa de Valores de Lima

Dirección: Pasaje Acuña 106, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 619-3333
Fax: (511) 619-3359
Homepage: <http://www.bvl.com.pe>

Cavali ICLV

Dirección: Pasaje Acuña 191, Lima 1-Perú
Teléfono: (511) 311-2200
Fax: (511) 311-2214
Homepage: <http://www.cavali.com.pe>

Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)

Dirección: Av. Santa Cruz 315, Lima 18-Perú
Teléfono: (511) 610 6300
Homepage: <http://www.smv.gob.pe>

Productos y servicios

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