

Memoria Anual

Annual Report

04	Carta del Presidente Letter from the Chairman
10	Información Relevante 2009 Relevant information 2009
34	Grupo JAZZTEL The JAZZTEL Group
42	Recursos Humanos Human Resources
60	Business Units Unidades de Negocio
92	Network and Infrastructure: The JAZZTEL Network Red e Infraestructura: La Red de JAZZTEL



Carta del Presidente

Letter from the Chairman

Leopoldo Fernández Pujals. Presidente
Leopoldo Fernández Pujals. Chairman

01

Señores accionistas:

El ejercicio 2010 ha sido un año complejo para el conjunto de la economía mundial y, por supuesto, para la española. Sin embargo, y a pesar de esta situación, podemos decir con orgullo que ha sido un año excepcional para JAZZTEL. Por lo tanto me dirijo a ustedes con la satisfacción del deber cumplido, pues la Compañía ha llevado a cabo lo anunciado en el Plan de Negocio 2010-2012, superando incluso muchos de sus objetivos. El equipo de JAZZTEL ha sido siempre consciente de las dificultades del mercado y ha sabido solventarlas con ilusión, constancia, rigor profesional y creatividad.

Los resultados obtenidos por JAZZTEL en 2010, con un crecimiento del 45 por ciento en la base de clientes, le han convertido en el operador líder en crecimiento de clientes de banda ancha en el mercado español. Asimismo, los ingresos se han visto incrementados en un 36 por ciento, se ha doblado el EBITDA y, por primera vez en la historia, la compañía ha conseguido un beneficio neto de 7,2 millones de euros. Todos estos logros consolidan a JAZZTEL como una empresa moderna, líder en innovación, en calidad de servicio y en atención al cliente, siempre fiel a sus compromisos y con un reconocimiento unánime por parte de la comunidad de analistas financieros.

Especial mención hay que dedicar a los ingresos que han alcanzado los 615 millones de euros en 2010, frente a los

Dear shareholders:

The year 2010 has been very difficult for the economy worldwide and Spain was not the exception. Nevertheless, despite this downturn in the economy, we can proudly state that it has been an exceptionally good year for JAZZTEL. I can therefore address you with the satisfaction of having fulfilled my duty as the company has, not only met the targets announced for 2010 in its Business Plan 2010-12, but exceeded a number of them. JAZZTEL's team has always been aware of the difficulties of the market and has managed to overcome them with hope, perseverance, professionalism and creativity.

<

//Carta del Presidente

Letter from the Chairman

Además durante 2010, JAZZTEL ha continuado ampliando su oferta de productos innovadores con la aportación al portfolio del acuerdo con Digital Plus, que ha permitido a la Compañía ofrecer el mejor producto combinado de ADSL y Televisión, demostrado con su importante éxito comercial. Así mismo, JAZZTEL ha dado un gran impulso a su servicio de móvil con el lanzamiento de nuevas ofertas conjuntas de voz y datos que se sitúan entre las más competitivas del mercado.

Todo lo anterior ha propiciado que JAZZTEL haya cerrado el ejercicio 2010 con un beneficio neto de 7,2 millones de euros, lo que supone también una notable superación de la previsión de 0-5 millones de euros prevista en el Plan de Negocio y que es motivo de orgullo y satisfacción para la totalidad de la plantilla de la Compañía.

Con los resultados obtenidos en 2010, soy optimista en cuanto al cumplimiento de los objetivos de nuestro Plan de Negocio 2010-2012 y por supuesto, para el futuro de JAZZTEL. Estoy convencido de que vamos a seguir innovando en servicios y liderando la calidad y la atención que nuestros clientes se merecen y que los mercados financieros seguirán apostando por la cotización de nuestra Compañía.

Leopoldo Fernández Pujals

Presidente

of voice and data that is among the most competitive in the market.

All this has meant that JAZZTEL has ended fiscal year 2010 with a net profit of 7.2 million Euros, well above the Company target of 0-5 million included in its Business Plan 2010-12, which is a reason of pride and satisfaction for the entire personnel.

With the results obtained in 2010, I am optimistic about the fulfilment of the targets set for the rest of our Business Plan 2010-2012 and the future of JAZZTEL. I am convinced that JAZZTEL will continue innovating and leading service quality and the customer care that our customers deserve and that the financial markets will continue betting on our stock.

Leopoldo Fernandez Pujals

Chairman

Datos Básicos

Basic Data

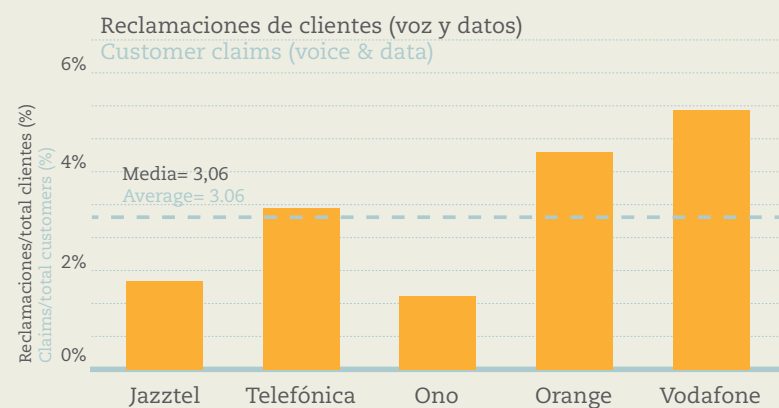
//2.1

La Compañía permanece centrada en su estrategia de calidad y excelencia en la atención al cliente, lo que ha reforzado aún más el posicionamiento de “mejor relación calidad precio” que caracteriza a la marca JAZZTEL y sigue impulsando la buena acogida del producto en el mercado

The company continues to focus on its strategy of quality and excellence in customer service, which has served to strengthen its “best value for money” positioning, a feature which characterises the Jazztel brand and continues to drive the excellent acceptance of the product in the market.

Calidad de servicio

Service quality



*Fuente: SETSI (Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información). Informe 4T'10 sobre calidad de servicio de los operadores basado en la información comunicada por los mismos al Ministerio

Source: SETSI (State Secretariat for Telecommunications and Information Society). Report 4Q'10

Enero

JAZZTEL hace efectiva la consolidación de acciones (contrasplit) en la proporción de 10 acciones antiguas de 0,08 euros de valor nominal por 1 acción nueva de 0,8 euros de valor nominal, de acuerdo con lo aprobado en la Junta General de Accionistas de JAZZTEL, de fecha 5 de junio de 2009.

Marzo

JAZZTEL presenta su nuevo Plan de Negocio para el periodo 2010-2012. Los objetivos más destacados para este periodo son: incremento del número de servicios ADSL activos desde 581.967 al cierre del año 2009 hasta 1,2-1,25 millones de servicios en 2012, crecimiento de los ingresos hasta 850-890 millones de euros en 2012, equivalente a una tasa de crecimiento anual acumulada del 24%, alcanzar un EBITDA de 145-165 millones de euros frente a 41 millones de euros en 2009 y un beneficio neto de 50-65 millones de euros frente a unas pérdidas de 24 millones de euros en 2009. Asimismo, los objetivos para 2010 son: 820.000-840.000 servicios ADSL, facturación de 590-610 millones de euros, EBITDA de 70-80 millones de euros y beneficio neto de 0-5 millones de euros

Abril

JAZZTEL lanza un servicio de acceso a Internet de hasta 30 megas basado en la nueva

Evolución Bursátil y Accionariado

Stock market performance and Shareholding

//2.3

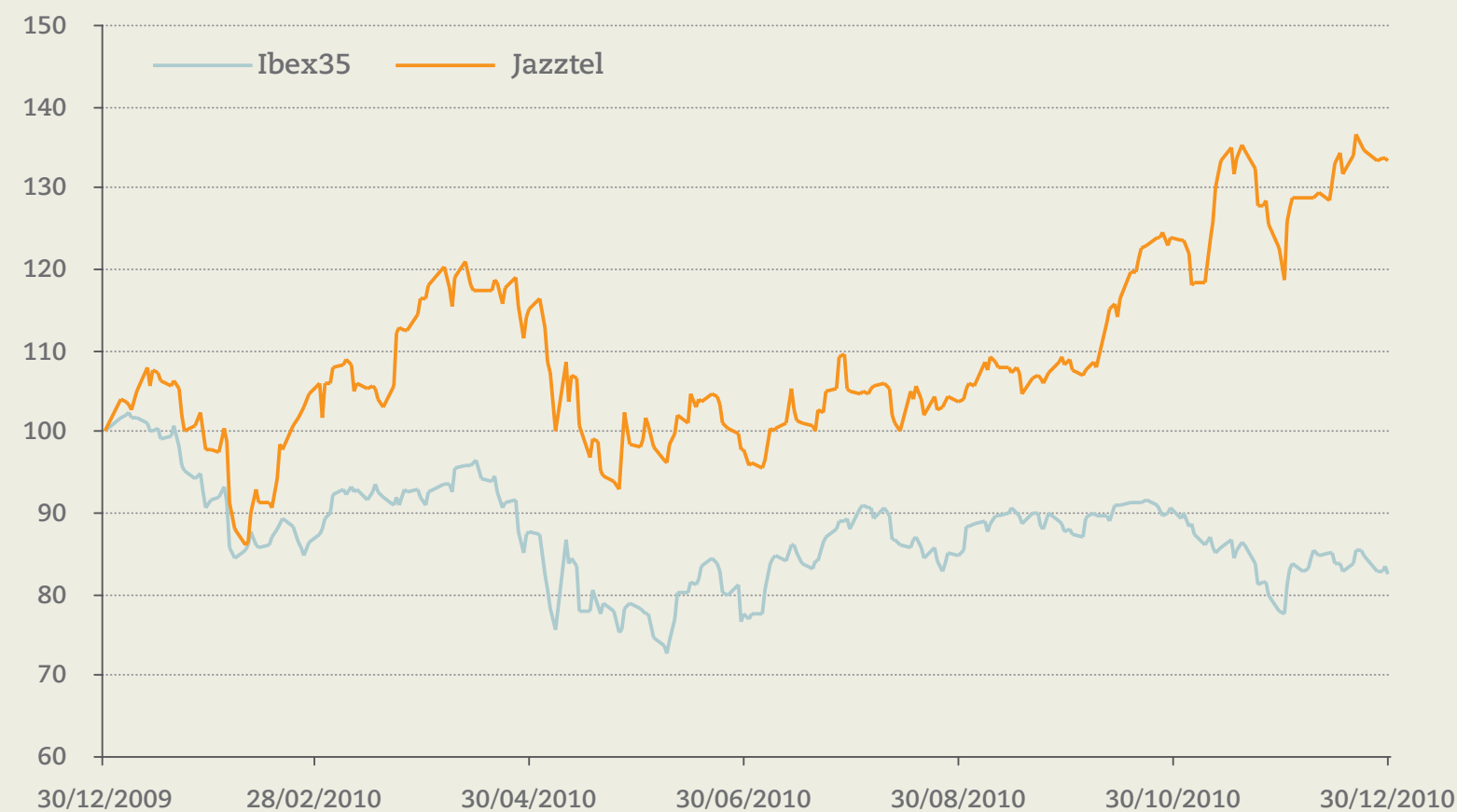
Evolución de la cotización de JAZZTEL durante el 2010

En el siguiente gráfico se muestra la evolución bursátil (como revalorización porcentual desde principios de año) de la Sociedad durante el 2010, comparando ésta con el IBEX 35.

Performance of the listing of JAZZTEL in 2010

The graph below shows the stock market performance (as a percentage revaluation since the start of the year) of the Company in 2010, compared with the IBEX 35.

Evolución de JAZZTEL comparados con el Ibex 35
Performance of JAZZTEL shares compared with Ibex 35



Crecimiento de la base de clientes

Durante 2010, la base de clientes ADSL activos del Grupo aumentó desde 581.967 clientes activos a finales de 2009 hasta 847.813 a finales de 2010, lo que supone un crecimiento interanual del 46% y 265.846 nuevos clientes.

Este significativo crecimiento se debe a:

- La continua mejora en el proceso de provisión del servicio ADSL, que es percibido por los clientes como uno de los principales parámetros de calidad del servicio ofrecido. En la actualidad, la duración media del proceso de provisión se sitúa en aproximadamente 11 días, lo que ha permitido a JAZZTEL ser percibido como un proveedor de ADSL de alta calidad.
- Aumento en la capacidad y calidad de atención al cliente. La Sociedad ha continuado con la implantación de su propio segundo call center en Chile, para poder complementar el ya existente en Argentina y dar soporte al nivel de crecimiento esperado en la base de clientes. Asimismo, la Sociedad ha continuado durante 2010 la mejora de los procesos y la calidad de las operaciones de atención al cliente ya existentes. Estos avances en la mejora de los procesos de los servicios de atención al cliente están dando sus frutos, tal como se puede apreciar en el informe sobre calidad de servicio de los operadores del cuarto trimestre de 2010, publicado por la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

Growth in client base

- Propuesta de valor y posicionamiento acertado. La Sociedad ha encontrado un balance adecuado entre el precio de sus productos y la elevada calidad proporcionada a sus clientes. Esta combinación ha demostrado ser un gran impulsor del crecimiento, especialmente en el difícil entorno de mercado del año 2010, en el que los consumidores están atraídos por “el ahorro”, pero no están dispuestos a sacrificar “la calidad”.
- La situación económica actual, que permite a los proveedores de banda ancha que ofrecen productos a precios competitivos, como JAZZTEL, ganar cuota de mercado frente

- Servicios de telefonía móvil: JAZZTEL continuó durante 2010 con el lanzamiento de nuevas tarifas de telefonía móvil para servicios de voz y de datos, lo que aumenta la gama de servicios de telefonía móvil disponibles para los clientes de JAZZTEL, mejorando su posición competitiva en este área. Las principales tarifas lanzadas son las siguientes:

- En noviembre de 2010, JAZZTEL lanzó la tarifa “Llama y N

(incluyendo servicios ADSL de 1, 3, 7, 20 y 30 Mbps) que permite a los clientes adaptar el producto a sus necesidades específicas.

- **Velocidad:** Productos ADSL con velocidad de bajada de hasta 30 Mbps y velocidad de subida de hasta 3,5 Mbps.

- **Fiabilidad:**

kilómetros de red metropolitana es fruto del continuo esfuerzo de la Compañía para conectar sus centrales ULL directamente a su red de fibra. A finales de 2010, 473 centrales ULL de la Sociedad estaban conectadas con fibra, 73% del total, en comparación con las 466 de finales de 2009. Conectar las centrales ULL con fibra es importante, ya que reduce los gastos de red derivados del alquiler de líneas a otros operadores en la cuenta de pérdidas y ganancias, mejorando así el retorno sobre la inversión de dichas centrales, permitiendo así a la Compañía ofrecer servicios premium en su producto ADSL, como garantizar altas velocidades de subida y bajada de datos.

- Red troncal: Los kilómetros de la red troncal se mantuvieron estables en 21.569 (21.569 kilómetros en 2009).
- Red de acceso local DSL: El número de centrales ULL desagregadas se situó en 650, un aumento significativo desde las 533 centrales ULL desagregadas a finales de 2009. Este aumento en el número de centrales ULL desagregadas es el resultado del esfuerzo de la Sociedad en incrementar la cobertura de su red DSL, para de esta manera aumentar el número de clientes a los que les puede ofrecer sus servicios ADSL premium sobre su propia red. Este aumento de centrales desagregadas ha sido posible debido a un conjunto de mejoras en la regulación aprobadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) a lo largo de 2010, lo que ha reducido los costes regulados recurrentes asociados a centrales ULL. Dichas reducciones de costes han aumentado los retornos sobre la inversión en un número de centrales ULL que antes no podían ser desagregadas por razones de rentabilidad.

Publicación del Plan de Negocio 2010-2012

En marzo de 2010, la Compañía presentó a los mercados financieros su Plan de Negocio 2010-2012.

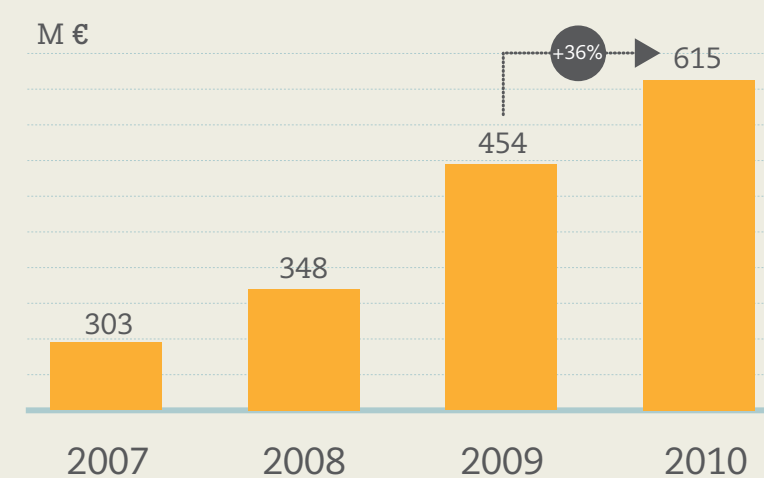
Los objetivos principales de dicho Plan de Negocio son alcanzar

Aspectos financieros

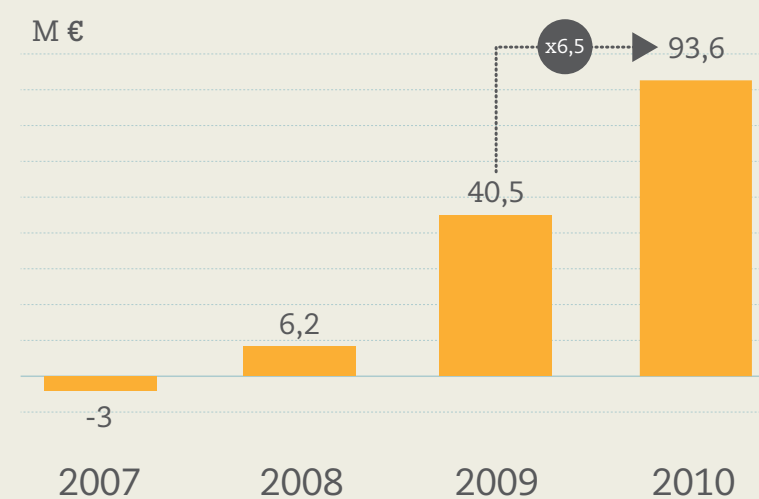
Los ingresos por operaciones continuadas aumentaron en un 36%, de 454 millones de euros en 2009 a 615 millones de euros en 2010. Este crecimiento de los ingresos se ha debido principalmente al crecimiento de los ingresos en los siguientes segmentos:

de clientes de ADSL, la implantación de la última tecnología VDSL2 y ADSL2+ bonding, la mejora y expansión de las redes de voz, datos y transmisión y la apertura de nuevas centrales ULL para aumentar la cobertura de la red DSL de la Sociedad. Estas inversiones han sido detalladas anteriormente en el punto e) de la sección “Análisis de la Evolución del Negocio”.

Ingresos Revenues



EBITDA EBITDA



D. Leopoldo Fernández Pujals / Presidente Dominical

Presidente del Consejo de Administración de JAZZTEL P.L.C. desde octubre de 2004.

Fundador y Presidente de TelePizza, S.A. Con anterioridad ocupó distintos cargos directivos en Procter & Gamble y Johnson & Johnson.

D. José Miguel García Fernández / Consejero Ejecutivo

Análisis de filiales

El Grupo JAZZTEL está constituido por una sociedad matriz, JAZZTEL P.L.C. (JAZZTEL), que controla el resto de las sociedades principales del grupo, Jazz Telecom, S.A.U. (Jazz Telecom) y a través de ésta Jazzplat, S.A. y Jazzplat Chile LTDA, así como otras sociedades que no tienen actividad. JAZZTEL se constituyó en julio de 1998 y es la sociedad matriz del Grupo.

Jazz Telecom, S.A.U., es nuestra filial que ofrece servicios de telecomunicaciones en España.

JAZZPLAT SA es la filial del Grupo JAZZTEL con domicilio en Buenos Aires (Argentina) que ofrece los servicios de call center, relativos a la plataforma de atención a clientes, tales como contacto para el desarrollo de actividades de promoción, comercialización, servicio de asesoramiento y asistencia a clientes. Comenzó su andadura en noviembre del 2005, contando a cierre del año 2010 con 1.687 operadores.

Con el mismo objeto se constituye en 2010, la filial JAZZPLAT CHILE LTDA con domicilio en Santiago (Chile), la cual comenzó a prestar servicios en diciembre de 2010 con 113 operadores.

Organigrama del Grupo JAZZTEL a 31 de diciembre de 2010

A continuación se incluye un cuadro informativo, que recoge la información básica sobre las sociedades participadas por JAZZTEL, directa o indirectamente, a 31 de diciembre de 2010: domicilio social, actividad principal, método de consolidación y participación de JAZZTEL. Todo ello según se deriva de los estados financieros del Grupo JAZZTEL. A fecha del presente documento no se han producido variaciones en el perímetro de consolidación,

Below is a table showing the basic information of the companies directly or indirectly owned by JAZZTEL as at 31 December 2009: company's address, main activity, method of consolidation and JAZZTEL shareholding therein, all based on the data contained in the financial statements of the JAZZTEL Group. At the date of drafting this document, no variations have taken place in the consolidation perimeter.

Sociedades participadas directamente ⁽¹⁾ / Companies in which JAZZTEL has direct shareholdings ⁽¹⁾	Domicilio social Registered Office	Actividad principal Main activity	Consolidada Consolidated	% de participación % shareholding
Jazz Telecom, S.A.U.	C/ Anabel Segura, nº 11, 28108 Alcobendas (Madrid)	Prestación de servicios de telecomunicaciones / Supply of telecommunications services	Yes	100%
Jazzcom Ltd.	20-22 Bedford Row London, WC1R4JS UK	Prestación de servicios de telecomunicaciones/Supply of telecommunications services	Yes	100%
Jazznet JAZZTEL Internet services, S.L. ⁽³⁾	Calle Anabel Segura, nº 11, 28108 Alcobendas (Madrid)			

Información sobre plantilla (Datos a 31 de diciembre de 2010)

Information on staff (Data as at 31 December 2010)

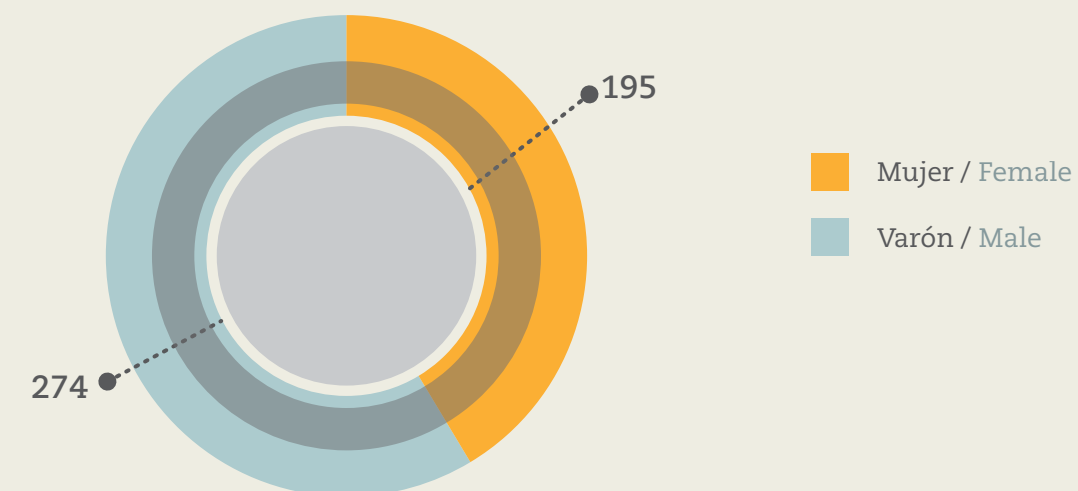
//4.1



Plantilla por sexo Staff by gender



Total: 469



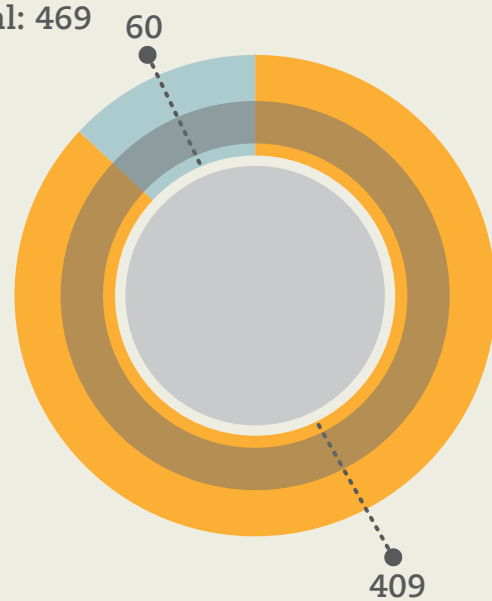
Información sobre plantilla (Datos a 31 de diciembre de 2010)

Information on staff (Data as at 31 December 2010)

//4.1

Jornada Working day

Total: 469



- Completa / Full time
- Parcial / Part time

JAZZTEL facilita la conciliación de la vida familiar y profesional a sus empleados adaptando medidas de conciliación a las necesidades personales de sus profesionales.

JAZZTEL helps combine the home and working lives of its employees by adapting reconciliation measures to the personal needs of its employees.

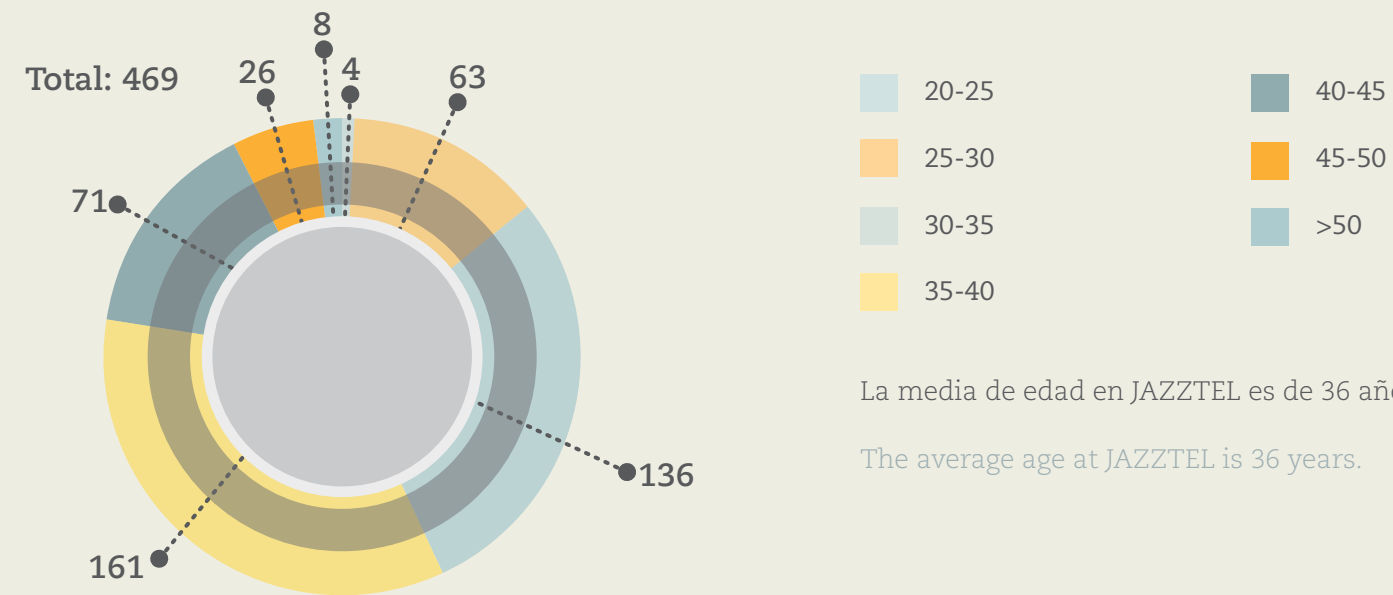
Plantilla por División Staff by Division

Información sobre plantilla (Datos a 31 de diciembre de 2010)

Information on staff (Data as at 31 December 2010)

//4.1

Edad Age



Información sobre plantilla (Datos a 31 de diciembre de 2010)

Information on staff (Data as at 31 December 2010)

//4.1

La formación externa ocupa el 76% de la formación impartida en JAZZTEL.

External training accounts for 76% of the training offered by JAZZTEL.

Approximately the same number of participants have been trained in external and internal courses.

Información sobre plantilla (Datos a 31 de diciembre de 2010)

Information on staff (Data as at 31 December 2010)

pleados de un euro de sus nóminas durante un año y el de JAZZTEL con la donación de un importe

equivalente a todo lo donado por los empleados.

Colaboración con Haití

</

Área de Masivo

Mass market area

//5.1

Esta línea de comunicación unida a una mejora en los procesos operativos de la Compañía (provisión, atención al cliente, extensión de red propia, etc...), innovación en los productos (ADSL, fijo, móvil, TV (junto don Digital+) y al desarrollo de una estrategia multicanal de venta han conseguido un posicionamiento líder en relación calidad/precio y un incremento continuo de su base de clientes, creciendo un 45% con respecto al 2009, liderando el crecimiento del mercado.

JAZZTEL, gracias a su incremento de inversión publicitaria, mantiene la cuota en el 2010. El crecimiento de Ya.com, y Orange restan cuota al resto de las marcas Ono y Telefónica.

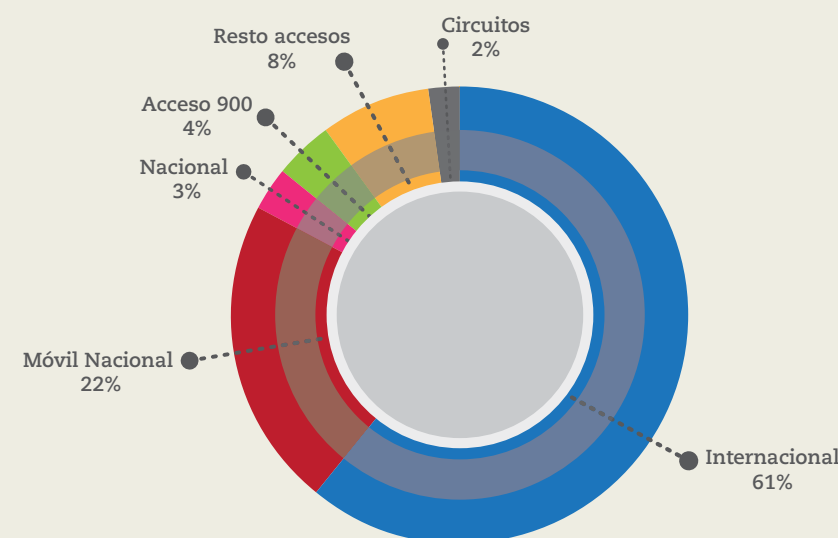
JAZZTEL, thanks to this increase in advertising expenditure, has managed to retain its market share in 2010. The growth of Ya.com and Orange have reduced market shares of the brands Ono and Telefónica.

para usuarios que, utilizando su móvil, desean controlar su gasto en comunicaciones.

JAZZTEL Wholesale Services en cifras:

En tráfico de voz los resultados de 2010 fueron los siguientes:

Distribución ingresos Carrier
Distribution of Carrier income



Red e Infraestructura: La Red de JAZZTEL

Network and Infrastructure: The JAZZTEL Network

JAZZTEL lanzó en el primer trimestre del 2008 su operación móvil bajo la figura operador móvil virtual completo (OMV “Full”), utilizando la red de acceso de Orange para brindar cobertura a sus clientes en todo el país.

Para poder brindar el servicio de móvil a sus clientes, JAZZTEL optó por contratar los nodos de conmutación (MSC), datos (GGSN), red inteligente, HLR, AUC (base de datos de autenticación), plataforma de mensaje de texto (SMS

