



# Principales magnitudes 2015\_



# Aspectos destacados

Todos los datos económicos, en millones de euros

■ Ingresos   
 ■ Aprovisionamientos   
 ■ Gastos salariales  
■ Aportaciones fiscales soportadas   
 ■ Inversión

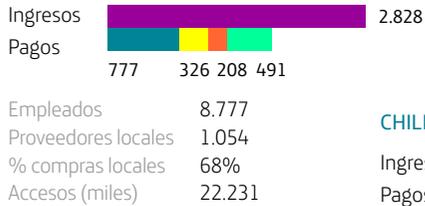
## COLOMBIA 2015



## ECUADOR 2015



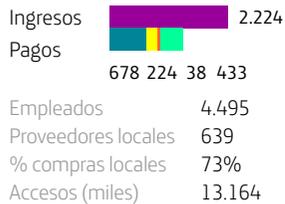
## PERÚ 2015



## MÉXICO 2015



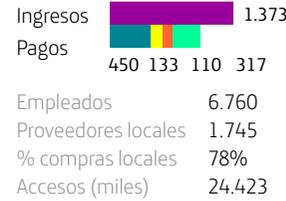
## CHILE 2015



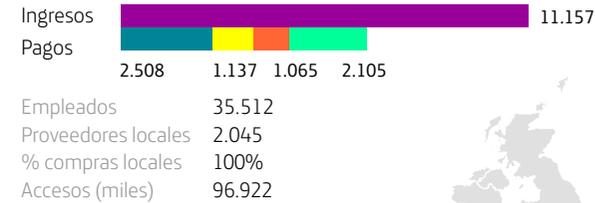
## ARGENTINA 2015



## VENEZUELA+CENTROAMÉRICA 2015



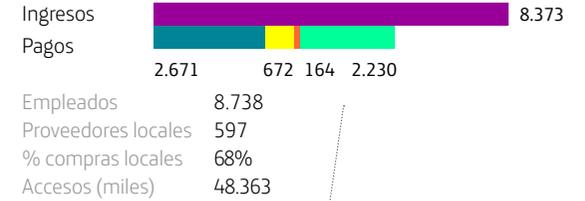
## BRASIL 2015



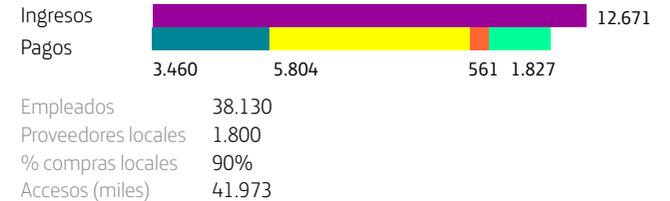
## URUGUAY 2015



## ALEMANIA 2015



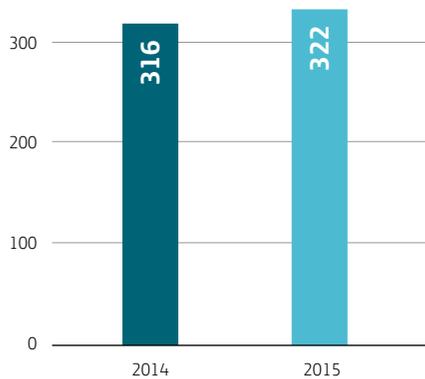
## ESPAÑA 2015





### ACCESOS TOTALES

Millones

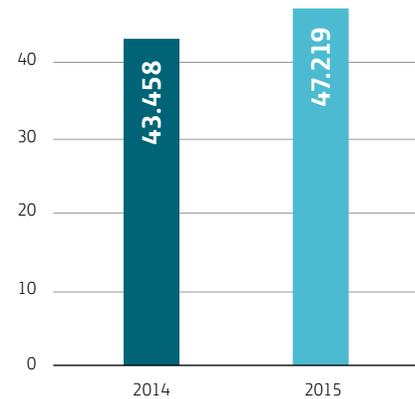


Nota: Para hacer los resultados financieros más comparables, la cifra de 2014 se reporta sin la aportación de Telefónica Reino Unido, que se considera activo en discontinuidad desde 1 de enero de 2015.

Los accesos totales crecen en 2015 un 2% interanual (-1% orgánico) hasta situarse en los 322,3 millones. El crecimiento se apoya en T. Hispanoamérica (+2%) que representa el 42% del total, y está impactado por un cálculo más restrictivo de los accesos de prepago en T. Brasil (que muestra una pérdida neta de 6,8 millones de clientes). Sigue destacando el fuerte crecimiento orgánico de los clientes de valor: fibra (+30% interanual), televisión de pago (+12%), smartphones (+29%) y LTE (3 veces más).

### INGRESOS

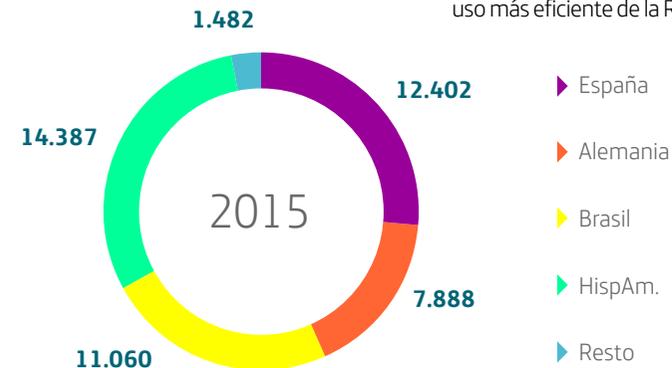
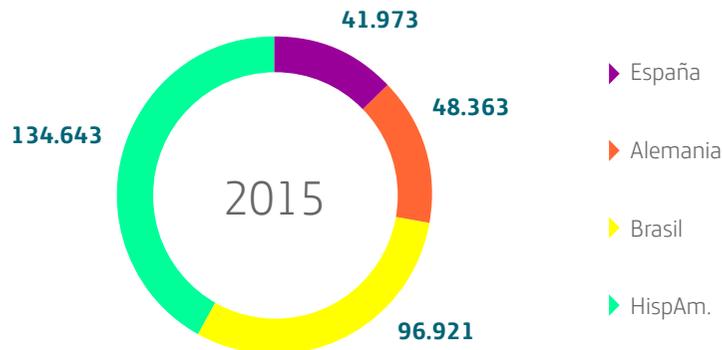
Millones de euros



Nota: Para hacer los resultados financieros más comparables, la cifra de 2014 se reporta sin la aportación de Telefónica Reino Unido, que se considera activo en discontinuidad desde 1 de enero de 2015.

En enero-diciembre los ingresos totalizan 47.219 millones de euros y mantienen un sólido ritmo de crecimiento del 4,0% frente al año anterior en términos orgánicos (+8,7% reportado). Destacan T. Hispanoamérica, con crecimiento a doble dígito y T. Brasil, con aceleración del crecimiento hasta el entorno del 5%.

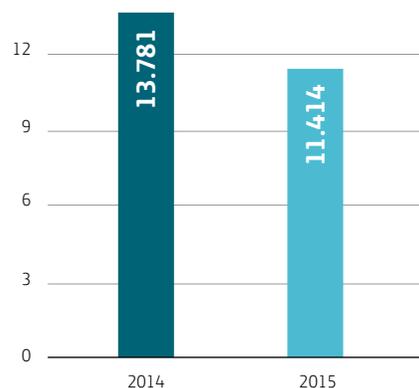
Los ingresos de datos móviles crecen un 16,9% orgánico y representan ya el 42% de los ingresos de servicio móvil por la mayor penetración de smartphones (+15 pp) y el creciente peso de clientes LTE (+8 pp). Por su parte, el crecimiento de los ingresos de datos no-SMS mejora secuencialmente en 1 pp hasta el 27,8% interanual orgánico (+25,3% en 2015) y representan ya el 82% de los ingresos de datos (+5 pp interanual). Asimismo, destaca el mayor uso medio de tráfico de datos de los clientes LTE (mayor en un 63% frente a un cliente 3G), que se traduce en incrementos de ARPU de doble dígito y genera un uso más eficiente de la Red.





### OIBDA

Millones de euros

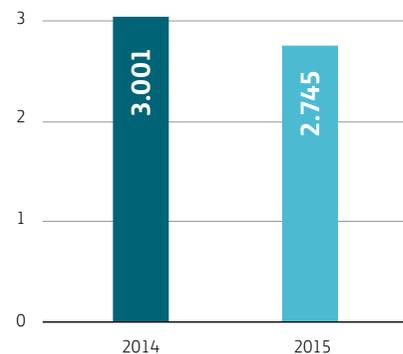


Nota: Para hacer los resultados financieros más comparables, la cifra de 2014 se reporta sin la aportación de Telefónica Reino Unido, que se considera activo en discontinuidad desde 1 de enero de 2015.

En 2015, el resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA) alcanza los 11.414 millones de euros y acelera su ritmo de crecimiento interanual en términos orgánicos (+3,6%) frente al registrado en 2014. Es de destacar que en términos subyacentes, el OIBDA ascendería a 14.926 millones de euros. El margen OIBDA se ha mantenido estable frente a 2014, gracias a la aceleración en la tasa de crecimiento de los ingresos, la mayor contención de costes y los beneficios tangibles de la generación de sinergias por la integración de las compañías adquiridas recientemente.

### BENEFICIO NETO

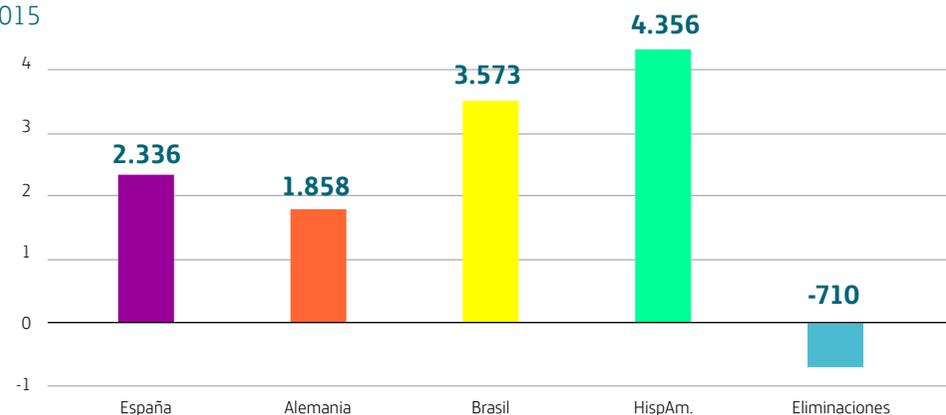
Millones de euros



Nota: Para hacer los resultados financieros más comparables, la cifra de 2014 se reporta sin la aportación de Telefónica Reino Unido, que se considera activo en discontinuidad desde 1 de enero de 2015.

En 2015 el beneficio neto alcanza los 2.745 millones de euros, aunque el beneficio neto subyacente asciende a 5.787 millones de euros en 2015 (lo que supone un +29,7% interanual) y el beneficio neto básico por acción a 1,12 euros (+23,9%), también en términos subyacentes. Es importante destacar que en los últimos meses del ejercicio se han producido algunos factores extraordinarios que han impactado en el beneficio neto reportado de la Compañía. Entre estos factores destacan la provisión por gastos de reestructuración (-3.212 millones de euros), la provisión para los próximos ejercicios de Fundación Telefónica (-325 millones), la provisión para la optimización de la Red de distribución en España (-30 millones), ajustes en la valoración de algunas compañías (-23 millones), el acuerdo final relacionado con el precio de compra de E-plus (+102 millones), el resultado del intercambio de espectro en México (+79 millones); la prescripción de una obligación de pago en Brasil (+98 millones) la plusvalía por venta de inmuebles y torres (+100 millones).

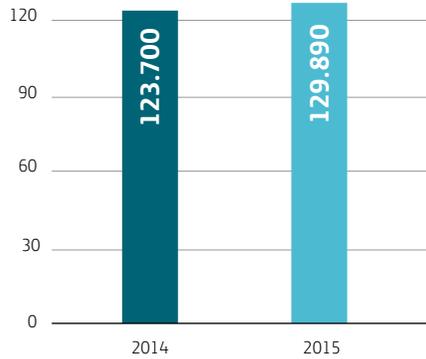
### 2015





### EMPLEADOS

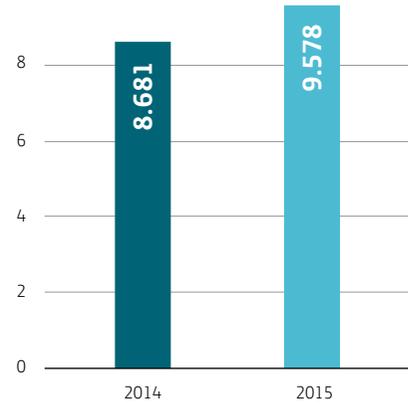
Personas



A cierre de 2015, contábamos con 129.890 empleados en todo el Grupo, de los que menos del 1% eran directivos. Respecto a las cifras del pasado año, la plantilla ha incrementado un 5%. Este dato está fuertemente influenciado por la adquisición de GVT y DTS y la desconsolidación de O2 Reino Unido. La variación orgánica de la plantilla, sin tener en cuenta los movimientos corporativos, es de una caída del 3,7% respecto a 2014. El 95,8% de nuestro personal tiene contratos laborales indefinidos y los menores de 30 años suponen ya el 20% de nuestra plantilla.

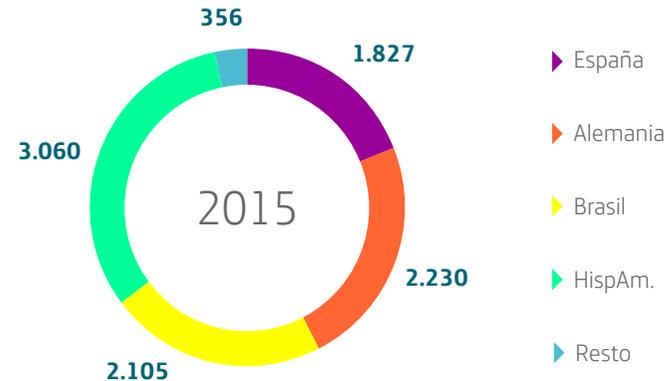
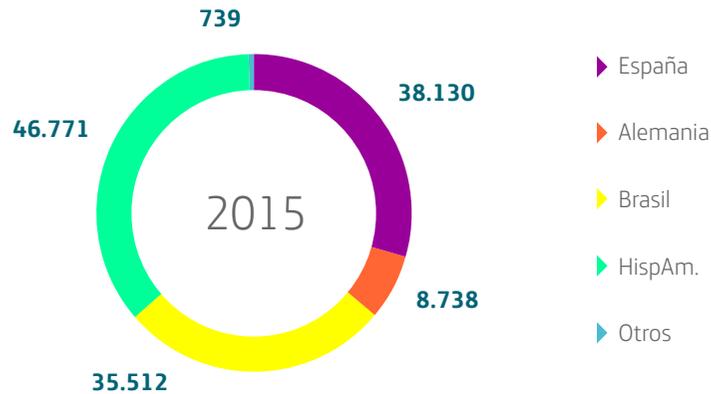
### INVERSIÓN

Millones de euros



La inversión ha crecido en 2015 un 5,0% interanual orgánico hasta situarse en los 9.578 millones de euros (+10,3% en términos reportados). Esta cifra incluye 1.585 millones de euros de adquisición de espectro (76% del total en Alemania). Durante 2015, la Compañía ha dado un paso más en su continuo plan de inversión orientado al crecimiento y transformación de redes y sistemas, habiéndose dedicado el 75% del total excluyendo la adquisición de espectro.

Nota: Para hacer los resultados financieros más comparables, la cifra de 2014 se reporta sin la aportación de Telefónica Reino Unido, que se considera activo en discontinuidad desde 1 de enero de 2015.

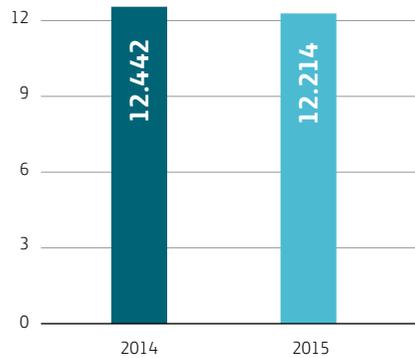




### PROVEEDORES

Millones

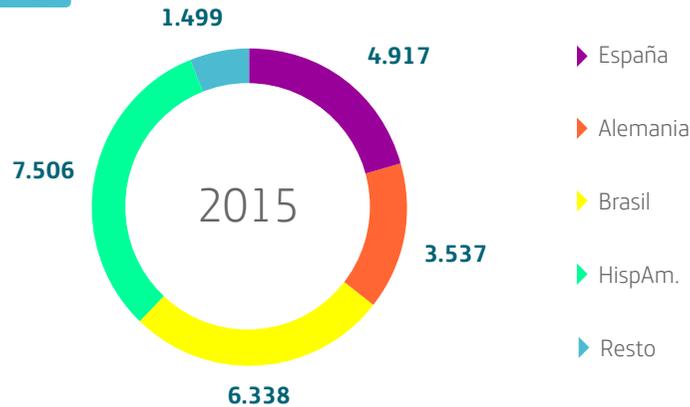
Número de proveedores



El total del volumen de compras adjudicadas durante 2015 asciende a 23.797 millones de euros. El número total de proveedores contratados por Telefónica fue de 12.214 y es de destacar que el 83% de estos proveedores son locales en los distintos países en los que Telefónica opera.

Volumen de compras

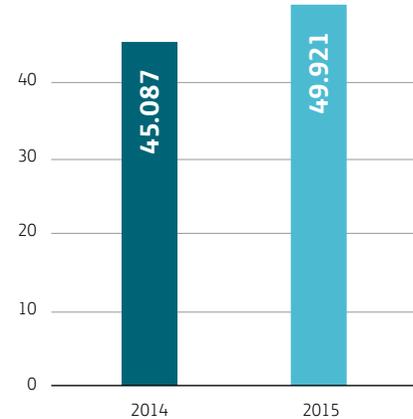
Millones de euros



### DEUDA

Millones de euros

Deuda neta financiera



La deuda neta financiera se sitúa en 49.921 millones de euros a diciembre de 2015 y aumenta interanualmente en 4.834 millones de euros. Entre los factores que aumentan la deuda se incluyen: i) 6.934 millones de euros en concepto de inversiones financieras netas incluyendo cambios en el perímetro; ii) retribución al accionista (dividendos, autocartera y cupones de híbridos) por importe de 4.188 millones de euros; iii) pagos de espectro por 1.307 millones de euros; iv) pago de los compromisos de origen laboral (721 millones de euros) fundamentalmente por prejubilaciones y v) otros factores que afectan a la valoración de los pasivos por 1.185 millones euros (fundamentalmente por la refinanciación de pasivos comerciales). En sentido contrario, entre los factores que reducen la deuda destacan: i) la generación de caja libre antes de pago de espectro por 4.821 millones de euros; ii) la ampliación de capital de Telefónica S.A. por 3.003 millones de euros; iii) la aportación de los minoritarios en la ampliación de capital de Telefónica Brasil por 1.258 millones de euros y iv) la emisión de instrumentos de capital por importe de 419 millones de euros.

El ratio de endeudamiento (deuda neta sobre OIBDA) de los últimos 12 meses a cierre de diciembre de 2015 se sitúa en 2,91 veces. El ratio considerando el cierre de la venta de O2 UK se situaría en 2,38 veces.



# Cuenta de resultados

Millones de euros

	2014	2015
<b>Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>43.458</b>	<b>47.219</b>
Trabajos para inmovilizado	651	784
Gastos por operaciones	(30.783)	(37.132)
Aprovisionamientos	(11.750)	(12.910)
Gastos de personal	(6.621)	(9.800)
Otros gastos operativos	(12.412)	(14.422)
Otros ingresos (gastos) netos	189	284
Resultado de enajenación de activos	269	275
Bajas de fondos de comercio y activos fijos	(3)	(16)
<b>Resultado operativo antes de amort. (OIBDA)</b>	<b>13.781</b>	<b>11.414</b>
<b>Margen OIBDA</b>	<b>31,7%</b>	<b>24,2%</b>
Amortizaciones de inmovilizado	(7.430)	(8.517)
<b>Resultado operativo (OI)</b>	<b>6.350</b>	<b>2.897</b>
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	(498)	(5)
Resultados financieros	(2.779)	(2.581)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.074</b>	<b>311</b>
Impuesto de sociedades	(260)	(13)
<b>Resultado del ejercicio operaciones continuadas</b>	<b>2.814</b>	<b>298</b>
Resultado de las operaciones en discontinuación	439	2.582
<b>Resultado del periodo</b>	<b>3.252</b>	<b>2.880</b>
Resultados atribuibles a intereses minoritarios	(251)	(135)
<b>Resultado neto</b>	<b>3.001</b>	<b>2.745</b>
<b>Número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones)</b>	<b>4.714</b>	<b>4.928</b>
<b>Resultado neto por acción de operaciones continuadas (euros)</b>	<b>0,50</b>	<b>(0,02)</b>
<b>Resultado neto por acción de operaciones en discontinuación (euros)</b>	<b>0,09</b>	<b>0,52</b>
<b>Resultado neto básico por acción (euros)</b>	<b>0,60</b>	<b>0,51</b>

## Notas:

Desde el primer trimestre de 2015 las operaciones de Telefónica Reino Unido se reportan como operación en discontinuación dentro del Grupo Telefónica y sus activos y pasivos son clasificados como "mantenidos para la venta" conforme a las NIIF, consecuencia de la firma del acuerdo definitivo de venta de la compañía en marzo de 2015. Asimismo, los resultados de 2014 se reportan siguiendo este mismo criterio.

El número medio ponderado de acciones en circulación durante el periodo se obtiene aplicando la NIC 33 "Ganancias por acción". Por tanto, no computan como acciones en circulación la media ponderada de acciones en autocartera durante el periodo. Por otra parte, los denominadores se ajustan con las operaciones que suponen una modificación en el número de acciones en circulación sin una variación asociada en la cifra de patrimonio neto (como si estas hubieran tenido lugar al inicio del primer periodo presentado), como para el 'scrip dividend' de 2014 y de 2015. Asimismo, las acciones ordinarias que serían emitidas para la conversión de los bonos obligatoriamente convertibles emitidos el 24 de septiembre de 2014 se han incluido en el cálculo desde dicha fecha.

El resultado neto por acción de operaciones continuadas se obtiene dividiendo la cifra del resultado del ejercicio de operaciones continuadas incluyendo los resultados atribuibles a intereses minoritarios, ajustado por la imputación al ejercicio del cupón neto correspondiente a los "Otros instrumentos de patrimonio", entre la media ponderada de acciones ordinarias en circulación durante el periodo.

El resultado neto por acción de operaciones en discontinuación se obtiene dividiendo la cifra del resultado del ejercicio de operaciones en discontinuación, entre la media ponderada de acciones ordinarias en circulación durante el periodo.

El resultado neto básico por acción se obtiene dividiendo la cifra del resultado neto, ajustado por la imputación al ejercicio del cupón neto correspondiente a los "Otros instrumentos de patrimonio", entre la media ponderada de acciones ordinarias en circulación durante el periodo.

Los datos reportados de 2014 y 2015 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

Los resultados consolidados del Grupo Telefónica consolidan los resultados de GVT y DTS desde el 1 de mayo de 2015, consolidan los resultados de E-Plus desde el cuarto trimestre de 2014 y desconsolidan los resultados de Telefónica Irlanda desde el tercer trimestre de 2014.



# Estado de situación financiera consolidado

Millones de euros

	Dic-2014	Dic-2015
Activos no corrientes	99.448	91.398
Intangibles	22.227	18.562
Fondo de comercio	25.437	21.745
Inmovilizado material y propiedades de inversión	33.156	30.549
Inversiones puestas en equivalencia	788	74
Activos financieros no corrientes	10.973	10.008
Activos por impuestos diferidos	6.867	10.460
Activos corrientes	22.900	31.576
Existencias	934	1.360
Deudores y otras cuentas a cobrar	10.637	8.301
Activos financieros corrientes	2.932	2.971
Administraciones Públicas deudoras	1.749	1.341
Efectivo y equivalentes de efectivo	6.529	2.599
Activos no corrientes mantenidos para la venta	119	15.004
Patrimonio Neto	30.321	27.556
Patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio	21.135	17.891
Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios	9.186	9.665
Pasivos no corrientes	62.318	60.549
Deuda financiera a largo plazo	50.688	47.117
Acreedores y otras cuentas a pagar a largo plazo	2.384	2.381
Pasivos por impuestos diferidos	2.566	2.313
Provisiones a largo plazo	6.680	8.738
Pasivos corrientes	29.709	34.869
Deuda financiera a corto plazo	9.094	12.953
Acreedores y otras cuentas a pagar a corto plazo	16.951	14.235
Administraciones Públicas acreedoras	2.026	1.769
Provisiones a corto plazo	1.595	1.971
Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta	43	3.941
<b>Total Activo = Total Pasivo</b>	<b>122.348</b>	<b>122.974</b>
<b>Datos financieros</b>		
Deuda financiera neta <sup>(1)</sup>	45.087	49.921

Notas:

Desde el primer trimestre de 2015 las operaciones de Telefónica en el Reino Unido se reportan como operación en discontinuación dentro del Grupo Telefónica y sus activos y pasivos son clasificados como "mantenidos para la venta" conforme a las NIIF, consecuencia de la firma del acuerdo definitivo de venta de la compañía en marzo de 2015.

Los datos reportados de 2014 y 2015 incluyen los ajustes por hiperinflación en Venezuela en ambos ejercicios.

El estado de situación financiera consolidado a 31 de diciembre de 2014 ha sido reexpresado como consecuencia de la finalización del proceso de asignación del precio de compra de E- Plus, que ha tenido lugar en el tercer trimestre de 2015.

(1) Cifras en millones de euros. La deuda financiera neta en septiembre de 2015 incluye: Deuda financiera a largo plazo + Acreedores y otras cuentas a pagar a largo plazo (1.073) + Deuda financiera a corto plazo + Acreedores y otras cuentas a pagar a corto plazo (462) - Activos financieros no corrientes (5.793) - Activos financieros corrientes - Deudores y otras cuentas a cobrar CP (321) - Efectivo y equivalentes de efectivo.

# Indicadores no financieros

**TABLA DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES NO FINANCIEROS DEL GRUPO TELEFÓNICA**

Económicos	Unidad	2014	2015
<b>Impacto en comunidades</b>			
Nº de empleos directos, indirectos e inducidos <sup>(1)</sup>	Personas	n.d.	1.228.096
Compras adjudicado localmente	Porcentaje	85,0%	84,7%
Periodo medio de pago a proveedores <sup>(2)</sup>	Días	51	49
Contribución tributaria global: impuestos soportados <sup>(3)</sup>	Millones de euros	3.555	3.130
Contribución tributaria global: contribución total <sup>(4)</sup>	Millones de euros	12.057	11.454
<b>Impacto interno</b>			
Nº auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	1.395	1.577
Proveedores con planes de mejora derivados de las auditorías	Unidades	520	608
Salario mínimo de entrada a empresa local vs SMI local <sup>(2)</sup>	Veces	2,16	2,15
<b>Cliente</b>			
Tráfico gestionado <sup>(5)</sup>	Tbytes/mes	1.103.789	1.653.406
Índice de satisfacción del cliente	Puntos sobre 10	7,40	7,56
<b>Confianza Digital</b>			
Asistentes a cursos relacionados con protección de datos	Personas	62.950	49.352
Procedimientos abiertos por temas de protección de datos en el año	Unidades	n.d.	154
Nº de multas confirmadas por temas de protección de datos durante el año	Unidades	n.d.	78
<b>Anticorrupción</b>			
Nº empleados activos formados	Personas	59.360	75.648
Total comunicaciones tramitadas en 2015 por posible incidente	Unidades	n.d.	822
Nº total de incidentes de corrupción y soborno identificados	Unidades	0	0
Nº de medidas disciplinarias adoptadas en consecuencia	Unidades	0	0
Medidas adoptadas como consecuencia de la investigación de las denuncias (despidos)	Unidades	4	38

(1) Impacto directo como actividad propia; impacto indirecto como ecosistema de proveedores; e impacto inducido como consumo por rentas salariales.

(2) Al tratarse de indicadores locales y no consolidados, se proporciona el dato del mercado doméstico, España.

(3) Aquellos impuestos pagados por Telefónica a las administraciones de los distintos Estados en los que opera y que han supuesto un coste efectivo para la Compañía.

(4) Aquellos impuestos gestionados por Telefónica que han sido ingresados por cuenta de otros contribuyentes como consecuencia de la actividad económica de la Compañía; es decir, son ingresos tributarios que se obtienen gracias al valor económico generado por la misma.

(5) Información procedente de los sistemas internos de Control de Gestión Corporativo.

Sociales	Unidad	2014	2015
<b>Impactos internos (RRHH)</b>			
Nº empleados totales al cierre del periodo	Personas	123.700	129.890
Turnover voluntario	Porcentaje	7,6%	7,8%
Empleados menores de 30 años	Personas	25.646	25.791
Porcentaje de mujeres en plantilla	Porcentaje	38,0%	37,7%
Porcentaje de mujeres directivas	Porcentaje	20,6%	19,1%
Nº empleados con discapacidad	Personas	1.033	886
Salario medio total de mujeres respecto del de hombres sin diferenciar antigüedad: gerentes <sup>(2)</sup>	Porcentaje	95,9%	96,5%
Salario medio total de mujeres respecto del de hombres sin diferenciar antigüedad: mandos medios <sup>(2)</sup>	Porcentaje	96,4%	96,2%
Porcentaje de empleados con convenio	Porcentaje	62,3%	70,4%
Índice de clima laboral total	Puntos sobre 100	79	79
Nº de horas de formación	Miles de horas	3.712,0	3.986,4
Tasa de absentismo (AR) <sup>(6)</sup>	Unidades	5.113	6.565
Tasa de accidentalidad (IR) <sup>(7)</sup>	Unidades	1,01	1,04
<b>Impactos externos</b>			
Evolución de la penetración de banda ancha móvil en nuestras comunidades	Porcentaje	33,6%	48,5%
Clientes prepago móvil	Miles	164.959,2	157.283,7
Pagos por Servicio Universal <sup>(8)</sup>	Millones de euros	350,6	324,2
Inversión en acción social + cultural Fundación / Patrocinios	Millones de euros	130,1	116,6

Ambientales	Unidad	2014	2015
<b>Residuos</b>			
Residuos internos gestionados (operaciones, oficinas)	Toneladas	20.838	23.423 <sup>(10)</sup>
Residuos cliente (reciclaje y reúso)	Toneladas	1.928	2.765 <sup>(11)</sup>
<b>Energía</b>			
Consumo total de energía	GJ	22.868.596	23.178.864
Energía procedente de fuentes renovables	Porcentaje	15	16
<b>Emisiones de GEI</b>			
Emisiones directas (alcance I)	tCO <sub>2</sub> eq	92.004	95.677
Emisiones indirectas (alcance II)	tCO <sub>2</sub> eq	1.880.938	1.908.230
Emisiones indirectas (alcance III) <sup>(9)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	36.430	34.075 <sup>(12)</sup>
<b>Consumos</b>			
Agua	Miles de m <sup>3</sup>	4.125	3.898

(6) (Número de días perdidos por ausencia durante el periodo / número total de días trabajados en el periodo) x 200.000.

(7) (Número total de accidentes / total de horas trabajadas) x 200.000.

(8) El dato de Brasil corresponde a 2014, ya que la actualización de 2015 está pendiente de ajustes.

(9) Viajes de trabajo.

(10) El incremento es debido a la incorporación de GVT en Telefónica Brasil, y sus residuos de cables. Más del 90% de los residuos totales gestionados por el Grupo Telefónica son cables provenientes del despliegue de red.

(11) El incremento es debido a mejoras en los procesos de logística inversa que favorecen la economía circular, el reúso y reciclaje de equipos.

(12) Emisiones indirectas de alcance III debidas a viajes de trabajo.

## Evolución de la acción

Los mercados europeos de renta variable han tenido un comportamiento volátil en 2015, con dos periodos diferenciados. Primero, y hasta el mes de agosto, la mejora de los indicadores macroeconómicos y la buena evolución de los sectores exportadores apoyados en un euro más competitivo (gracias a los estímulos del BCE) impulsaron al alza los mercados. Sin embargo, desde mediados de agosto, la incertidumbre relativa al crecimiento económico en China y la devaluación del yuan (lo que provocó una fuerte volatilidad en todas las divisas emergentes y el desplome de las materias primas), así como las expectativas de subidas de tipos por parte de la Reserva Federal estadounidense (ejecutada el 16 de diciembre por primera vez desde enero de 2009), penalizaron la evolución de los mercados. En este contexto, los principales índices europeos cerraron el año con un comportamiento mixto: CAC-40 (+8,5%), DAX (+9,6%), FTSEMIB (+12,7%), EStoxx-50 (+3,8%), Ibex 35 (-7,2%) y FTSE-100 (-4,9%). El Ibex 35 registró un peor comportamiento relativo respecto a sus comparables afectado por el mayor peso de algunas compañías en países emergentes, la incertidumbre política y el mayor peso de los sectores exportadores en otros índices europeos.

Por sectores y dentro del DJ Stoxx-600 en Europa, viajes y ocio (+19,6%), servicios financieros (+18,7%) y bienes de consumo personal (+18,7%) lideraron las rentabilidades positivas, mientras que recursos básicos (-34,9%) energía (-7,8%) y *utilities* (-3,7%) las negativas. Por lo que respecta al sector de telecomunicaciones, presentó una revalorización del 8,5%, 1,7 pp superior al DJ Stoxx-600 (+6,8%) ante la vuelta al crecimiento de los ingresos de las operadoras en términos generales y las mejores expectativas a futuro, unido a las operaciones de consolidación anunciadas y esperadas.

La acción de Telefónica cerró 2015 en 10,24 euros por acción, con una caída del 13,2%, que se reduce al 7,9% una vez incluidos los dividendos distribuidos en el año (0,40 euros en efectivo y 0,35 euros en script).

Por valores, destacan Telecom Italia (+33,2%, impulsada por la consolidación en su mercado doméstico, las expectativas de movimientos corporativos de su filial brasileña TIM y la entrada de dos nuevos accionistas de referencia) y Deutsche Telekom (+26,0%, con una positiva evolución de su mercado doméstico y ante la posibilidad de una desinversión de su filial T-Mobile). Adicionalmente, BT cerró el año con un 17,5% de revalorización, Telefónica Deutschland con un +10,8% y Orange con un +9,4%. Por el lado



negativo, Vodafone cayó un 0,7%, aunque cabe mencionar TeliaSonera (-16,3%, afectada por problemas de gobierno corporativo en sus inversiones en Eurasia).

Otras compañías españolas de referencia por su capitalización bursátil también registraron rentabilidades negativas (Repsol -34,9%, Santander -34,8% y BBVA -14,2%).

Telefónica cierra el ejercicio 2015 con una capitalización bursátil de 50.921 millones de euros, situándose como la undécima compañía del sector de telecomunicaciones a nivel mundial. El volumen de negociación diaria en el mercado continuo español ascendió a 33,7 millones de acciones.

**18%**

Rentabilidad total para el accionista 2012-2015

Desde la Oficina del Accionista, nos aseguramos de mantener con nuestros inversores particulares una comunicación transparente y fluida. En este sentido, desde el teléfono de información al accionista (900 111 004) hemos atendido durante el pasado año un total de 61.221 llamadas, con una media mensual de 5.101 de consultas y hemos gestionado 3.338 consultas a través del correo electrónico y correo postal.

**MÁS INFORMACIÓN**

Consulte la sección 'Accionistas e Inversores' en nuestra web corporativa.