

**TELECOM ARGENTINA S.A.**

---

**TELECOM ARGENTINA S.A.**

**MEMORIA ANUAL INTEGRADA Y ESTADOS FINANCIEROS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022**

## ÍNDICE

Sobre esta Memoria Anual Integrada.....	2
Mensaje del Presidente.....	3
Highlights 2022.....	5
Somos Telecom.....	6
Sustentabilidad.....	12
Gobernanza y negocio.....	20
<i>Gobernanza, ética y cumplimiento</i> .....	20
<i>Desempeño económico sostenible</i> .....	33
<i>Negocio digital</i> .....	42
Aporte social.....	55
<i>Nuestra gente</i> .....	55
<i>Inclusión digital</i> .....	68
<i>Gestión de proveedores y contratistas</i> .....	76
Ambiente.....	80
Requerimientos de la Ley General de Sociedades.....	93
Perspectivas.....	99
Índice GRI.....	102
Verificación.....	130
Código de Gobierno Societario .....	133
<i>Anexo I - Reporte del Código de Gobierno Societario de Telecom</i>	
<i>Argentina S.A.</i> .....	134
Contacto .....	159

## A. Sobre esta Memoria Anual Integrada

Estándares GRI: 2-3, 2-5

Este documento consolida la información financiera y no financiera de Telecom Argentina S.A. (en adelante, "Telecom Argentina", "Telecom", "Sociedad" o "Compañía", indistintamente). Su objetivo es brindar a nuestros grupos de interés una visión general equilibrada de nuestras actividades y la capacidad de la Compañía para crear y mantener valor. Hemos considerado los temas que pueden tener un impacto material en nuestro negocio, incluidos los riesgos, las oportunidades, las regulaciones y las tendencias del sector.

Damos cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley General de Sociedades (LGS) N° 19.550, la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831, la Comisión Nacional de Valores (CNV) y en Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA).

Adoptamos y aplicamos los siguientes estándares internacionales en aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG por sus siglas en inglés): *The International <IR> Framework* de Value Reporting Foundation, *Global Reporting Initiative (GRI)*<sup>1</sup>, Pacto Mundial de Naciones Unidas y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

Por último, utilizamos las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para la confección de la información financiera.

El documento sigue un ciclo anual que abarca el período del 1° de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, presentado de forma comparativa con igual período del 2021. En relación a las cifras comparativas relacionadas con los Estados Financieros, han sido reexpresadas en moneda constante al 31 de diciembre de 2022. Para mayor detalle sobre la reexpresión de las cifras ver Nota 1.d) a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre 2022. El alcance incluye las operaciones de Argentina, Paraguay y Uruguay. Los límites de cada tema material y métrica se indican a lo largo del texto.

Esta Memoria Anual Integrada cuenta con la verificación externa de los Contenidos GRI a cargo de PwC Argentina. Dichos indicadores se encuentran identificados con una tilde en el Índice de Contenidos GRI.

En la redacción utilizamos un lenguaje de género neutro con excepción de algunos conceptos que adoptan la forma masculina solo a los fines de facilitar la lectura. En Telecom desaprobamos toda forma de discriminación basada en el género, la edad, la orientación sexual, el origen étnico o social, la nacionalidad, el idioma, la religión, las opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza, la pertenencia a minorías o dirigida a personas con discapacidad, y promovemos acciones que potencian miradas diversas e inclusivas.

---

<sup>1</sup> Hemos elaborado la Memoria Anual Integrada conforme a los Estándares GRI, publicados en octubre de 2021.

## B. Mensaje del Presidente

### Estándares GRI: 2-22

Tengo el agrado de presentar la Memoria Anual Integrada de Telecom que consolida, en un único documento, la Memoria y la rendición de cuentas sobre el desempeño económico-financiero, social, ambiental y de gobierno corporativo. En Telecom desarrollamos nuestras actividades teniendo en cuenta el impacto global en la sociedad, con una gestión sustentable integrada al negocio, que promueve el uso de la tecnología para acompañar las demandas sociales y ambientales.

En los últimos años continuamos nuestro camino para evolucionar de una empresa TIC a una empresa *tech-co*. Implementamos metodologías de trabajo basadas en la agilidad y en la colaboración, desarrollando comunidades de trabajo como parte de la transformación cultural que atraviesa toda la Compañía.

Buscamos ir más allá de la conectividad, acompañar los desafíos de la economía digital y desarrollar nuevos negocios 100% digitales, basados en soluciones de IoT (Internet de las cosas), *fintech*, ciberseguridad, entretenimiento y *smart home*, entre otros, junto a nuestras marcas comerciales Personal y Flow para individuos; Telecom para el segmento corporativo: empresas, pymes, instituciones y gobiernos; y Personal Pay para el negocio *fintech*.

Como empresa líder del ecosistema digital, entendemos que, en una sociedad atravesada por la digitalización, tenemos un compromiso activo con la comunidad. Por eso, a través de programas propios y gratuitos, acercamos a las personas a la tecnología para mejorar su calidad de vida.

Procuramos generar nuevas oportunidades para compatibilizar nuestro modelo de negocio con los más altos estándares de eficiencia energética. En ese sentido, este año logramos grandes resultados impulsando la *cloudificación* y virtualización en nuestra operación, así como nuevas soluciones IoT.

Sabemos que la construcción de nuestra marca empleadora y la atracción de los talentos que necesitamos en este camino de evolución se potencian desde la huella digital de cada una de las más de 21 mil personas que forman parte de la Compañía. Y buscamos darles cada día más motivos para que cultiven el orgullo de pertenecer a Telecom.

2022 fue un año altamente desafiante, debido al contexto económico y social regional y global. Sin embargo, gracias a las eficiencias que implementamos y la salud financiera de la Compañía, logramos mantener las variables operativas para la sostenibilidad del negocio.

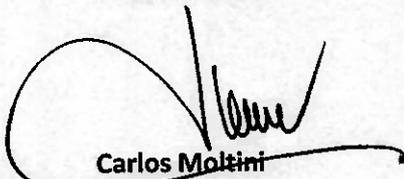
No obstante, necesitamos seguir enfocando nuestra energía en mantener el equilibrio entre los ingresos y los costos. Para ello contamos con un *management* comprometido que mantiene el objetivo de asegurar la sostenibilidad del negocio y ofrecer la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes.

Desde el punto de vista financiero, durante el ejercicio 2022, emitimos en el mercado local Obligaciones Negociables por US\$ linked 98 millones y por \$2.348 millones y accedimos a varias líneas de crédito con organismos multilaterales, entre las que se destaca una línea de crédito para financiar la expansión de la cobertura de red fija y móvil con IFC por un monto total de hasta US\$184,5 millones. Esto fue posible gracias a la confianza del mercado tanto nacional como internacional en la solidez crediticia de la Sociedad y en nuestra estrategia de negocio. Adicionalmente, cabe destacar que, durante 2022, la Sociedad ha distribuido dividendos en especie por un total de \$31.634 millones (\$45.258 millones en moneda constante del 31 de diciembre de 2022).

Trabajamos día a día para evolucionar nuestra manera de comunicarnos con todos nuestros públicos, y muy especialmente con nuestros clientes, la principal razón de ser de nuestra Compañía. Y les dedicamos un especial agradecimiento, ya que todos los días nos eligen para potenciar su mundo con las aplicaciones, servicios y soluciones que ponemos a su disposición. Con ellos mantenemos el compromiso de continuar mejorando y sumar valor, para seguir acompañándolos en la evolución de su vida digital.

Por último, dedico estas líneas para mencionar la reciente pérdida de Germán Vidal, quien fuera CEO de Telecom hasta 2018, y luego miembro del Directorio de la Sociedad. Destacamos no solo su trayectoria en la industria, y su compromiso con el devenir de nuestra compañía, sino especialmente su calidad humana que ha dejado una huella en aquellos que tuvimos el privilegio de conocerlo.

Los invitamos a conocer en mayor detalle nuestra gestión y resultados económico-financieros, sociales, ambientales y de gobierno corporativo a través de la presente Memoria Anual Integrada 2022.



**Carlos Moltini**  
Presidente

C. Highlights 2022



## Highlights

 <p><b>21.729</b> personas conforman nuestro equipo</p>	 <p><b>\$ 731.936</b> millones VEC</p>	 <p><b>entretenimiento</b></p> <p>30 millones de clientes</p>	 <p><b>\$ 729.182 millones</b> de ingresos por ventas</p>
 <p><b>\$ 984.105</b> millones VED</p>	 <p><b>78.000 km</b> de fibra optica</p>	 <p><b>\$120.071</b> millones invertidos en infraestructura</p>	 <p>certificamos Great Place to Work</p> <p>79% proveedores locales</p>
 <p><b>ecosistema digital</b></p>	<p><b>conectividad</b></p>	<p><b>\$95 millones</b> de inversión en sustentabilidad</p>	 <p>primer reporte en CDP</p>

## 1. SOMOS TELECOM

ODS: 9, 16, 17

Capitales: Industrial, Intelectual, Social y Reputacional

Estándares GRI: 2-1, 2-6, 2-28, 2-29

### 1.1. Quiénes somos

En Telecom brindamos experiencias de conectividad, entretenimiento y soluciones tecnológicas.

En evolución permanente para transformar la experiencia digital de las personas y favorecer el desarrollo de las comunidades, en Argentina proveemos servicios dinámicos, flexibles y seguros, para que nuestros clientes tengan acceso a ellos desde cualquier dispositivo -a través de conexiones fijas y móviles de alta velocidad- y puedan disfrutar de nuestra plataforma de servicios en vivo y a demanda con series, películas, *gaming*, música y programas de TV.

También nos desafiamos con servicios que amplían nuestro *core* y acompañan nuevas demandas digitales *fintech* vinculados al uso de dinero electrónico, IoT y *smart home*.

También estamos presentes en Uruguay con televisión paga, en Paraguay con servicio móvil, *fintech* y televisión paga, y en Estados Unidos, donde proveemos servicios de comunicación.

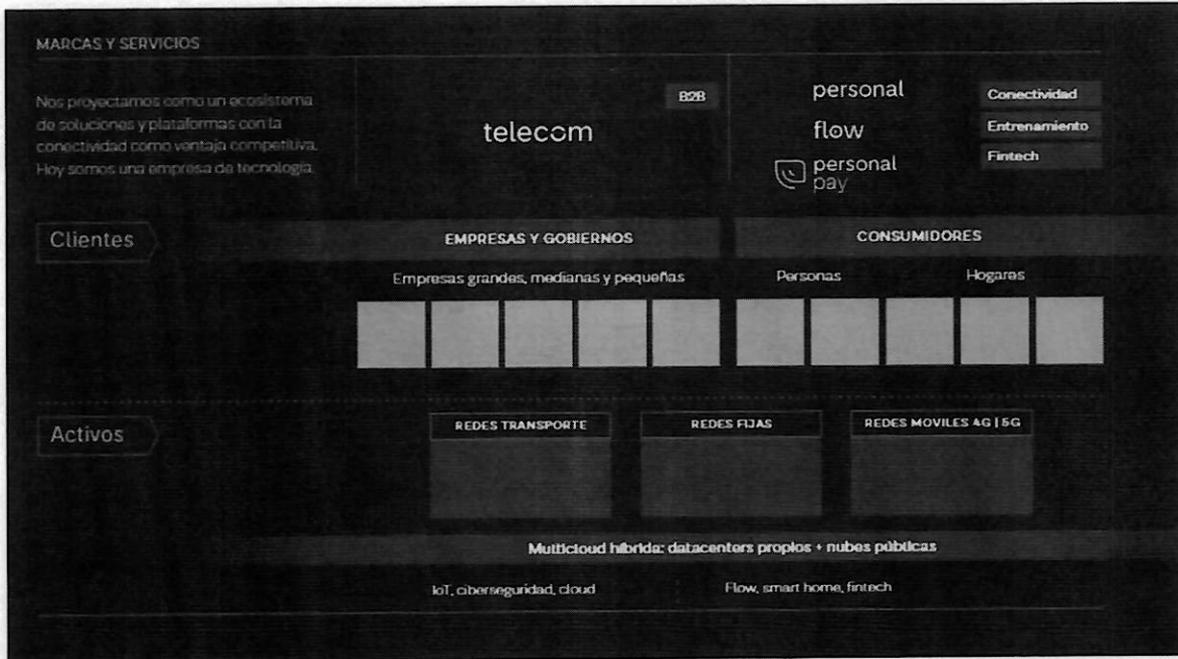
#### Nuestra estrategia – Hacia una tech-co

Seguimos impulsando la evolución de la industria para ofrecer a nuestros clientes la conectividad más robusta dentro y fuera del hogar, la mejor experiencia de entretenimiento y soluciones tecnológicas para industrias y gobiernos. Para ello, usamos las últimas tecnologías disponibles en el mundo para nuestras redes, sistemas y modelos de negocio, asociándonos a reconocidos partners globales.

Nuestro foco sigue puesto en extender y potenciar las redes fija y móvil, ampliando la cobertura y capacidad de banda ancha. Al mismo tiempo buscamos evolucionar hacia nuevos negocios con un modelo de desarrollo de plataformas digitales que nos permita potenciar las oportunidades en toda la región. Esto significa que estamos pasando de ser una telco a ser una tech-co.

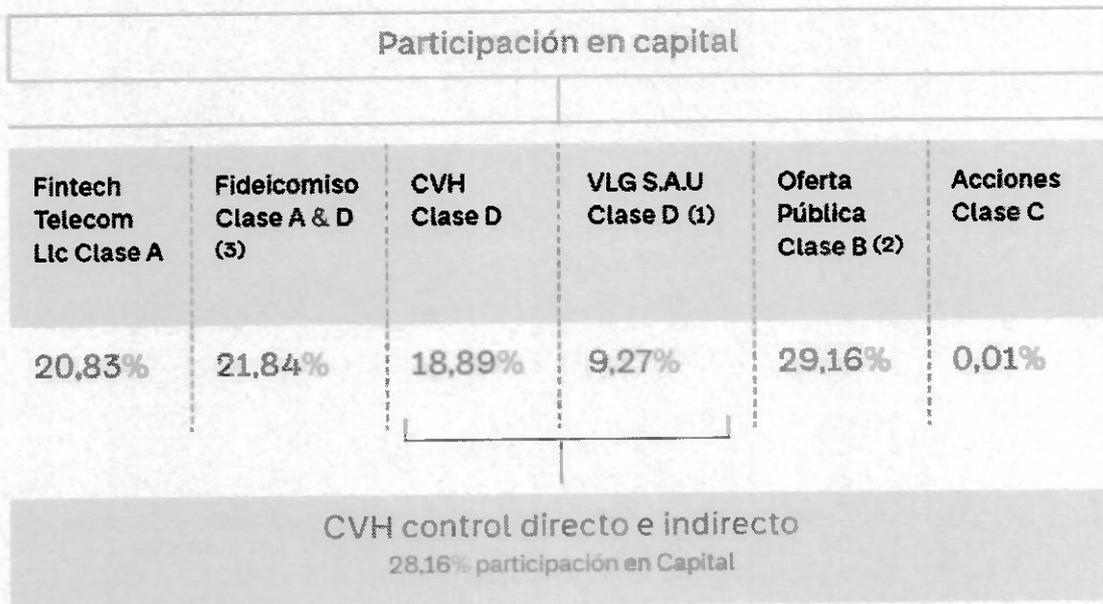
El rol de nuestra industria es cada vez más relevante para crear valor. Queremos ir más allá de la conectividad y acompañar los desafíos de la economía digital con nuevos negocios como IoT, *fintech*, ciberseguridad, entretenimiento y *smart home*, entre otros, apalancados en el 5G y posicionándonos regionalmente.

Para transitar este camino, continuamos nuestra transformación hacia la completa digitalización de nuestras operaciones e implementamos metodologías ágiles y colaborativas.



## 1.2. Estructura societaria y accionistas

El capital social de Telecom está conformado de la siguiente manera:



(1) CVH es titular del 100% de VLG S.A.U.

(2) De acuerdo con el formulario 13-D de fecha 16/04/2019, Fintech posee ADRs representativos de 198.085.167 acciones Clase B (9,20% del total de acciones).

(3) Fideicomiso creado bajo el acuerdo de fideicomiso del 15 abril de 2019.

### Sociedad controlante

Cablevisión Holding S.A. (CVH) es la sociedad controlante de Telecom y es titular en forma directa e indirecta del 28,16% del capital social de la Sociedad. Asimismo, y conforme con el Acuerdo de Accionistas, VLG S.A.U. (sociedad controlada por CVH) y Fintech Telecom LLC aportaron cada una igual cantidad de acciones de Telecom a un fideicomiso de voto; esas acciones representan en conjunto el 21,84% del capital social de la Sociedad (las "Acciones en Fideicomiso").

Para mayor detalle, ver página 1, Nota 21 y Nota 27 a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2022.

### Accionistas minoritarios

Las tenencias de las acciones en poder de accionistas minoritarios, según el registro en Caja de Valores por tipo de inversor al 31 de diciembre de 2022, eran las siguientes:

Oferta pública	Porcentaje
ADS ( <i>American Depositary Share</i> ) – New York Stock Exchange (NYSE) (1)	16,07%
ANSES	11,42%
Otros inversores minoritarios – BYMA	1,67%
<b>Total oferta pública</b>	<b>29,16%</b>
(1) Incluye participación de Fintech Telecom LLC del 9,2% del capital social total de Telecom Argentina.	

A la fecha de emisión de la presente Memoria Anual Integrada, la totalidad de las acciones de Telecom Argentina cuentan con autorización de oferta pública otorgada por la CNV.

Composición de tenencia accionaria: <https://inversores.telecom.com.ar/es/gobierno-corporativo.html>

### Subsidiarias de Telecom

Telecom desarrolla una intensa actividad como operador integral de Servicios TIC y Servicios de Comunicación Audiovisual mediante sus operaciones y las de sus sociedades controladas. Las estrategias y políticas de las distintas subsidiarias están alineadas de manera de generar sinergias comerciales, tecnológicas y funciones de soporte. Por último, por medio de su sociedad controlada Micro Sistemas S.A.U., presta servicios *fintech* (vinculados a la utilización de medios electrónicos de pago, transferencias y/o uso electrónico de dinero).

Para más información respecto de las subsidiarias, remitirse a la Nota 1.a) a los Estados Financieros Consolidados de Telecom al 31 de diciembre de 2022.

Adicionalmente, las transacciones entre empresas relacionadas se llevan a cabo como si fueran entre partes independientes. Información adicional sobre saldos y operaciones entre partes relacionadas se exponen en Nota 27 a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2022.

Al 31 de diciembre de 2022, la participación accionaria de Telecom en las sociedades incluidas en la consolidación es la siguiente:

Sociedad	Actividad principal	País	Participación directa e indirecta de Telecom Argentina en capital social y votos
Núcleo	Servicio de telefonía móvil	Paraguay	67,50%
Personal Envíos	Servicios financieros móviles	Paraguay	67,50%
Tuves Paraguay	Servicios de distribución de señales de audio y televisión directa al hogar	Paraguay	67,50%
Micro Sistemas	Servicios vinculados a la utilización de medios electrónicos de pago	Argentina	100%
Pem	Inversiones	Argentina	100%
Cable Imagen	Televisión por circuito cerrado	Argentina	100%
Televisión Dirigida	Servicios de televisión por cable	Paraguay	100%
Adesol (1)	Holding	Uruguay	100%
AVC Continente Audiovisual	Servicios de radiodifusión	Argentina	100%
Inter Radios	Servicios de radiodifusión	Argentina	100%
Telecom USA	Servicios de telecomunicaciones	Estados Unidos	100%
Personal Smarthome	Prestación de servicios y soluciones de seguridad	Argentina	100%
Personal Smart Security	Prestación de servicios de seguridad y/o servicios relacionados	Argentina	100%
Opalker	Prestación de servicios de ciberseguridad y/o servicios relacionados	Uruguay	100%
NYSSA	Prestación de servicios de acceso a internet	Argentina	100%

(1) Incluye la participación del 100% sobre Telemas S.A., entidad que tiene participación en las entidades de propósito especial: Audomar S.A., Bersabel S.A., Dolfycor S.A., Reiford S.A., Space Energy Tech S.A., Tracel S.A. y Visión Satelital S.A.

### 1.3. Diálogo con inversores

Desde el área de Relaciones con Inversores, mantenemos contacto permanente con inversores institucionales, accionistas minoritarios, analistas de cobertura, calificadoras de riesgo y potenciales inversores, a quienes informamos sobre los temas relevantes y el desarrollo de nuestro negocio:

- Organizamos una teleconferencia para cada cierre trimestral y anual de resultados.
- Distribuimos comunicados de prensa sobre hechos económicos y financieros de interés para el mercado.

Debido a que las cuestiones ESG están incrementando su relevancia para los inversores, durante 2022 continuamos atendiendo las consultas sobre requerimientos de información, acciones e impacto de la Compañía y nos informamos sobre las últimas tendencias en el tema a través de conferencias virtuales y webinarios. Además, nos reunimos con calificadoras que incluyen factores ESG en sus consideraciones de análisis crediticio para la Compañía, con el objetivo de seguir profundizando sobre los temas materiales de la industria.

Por otra parte, fomentamos la asistencia y participación en las asambleas de los accionistas minoritarios a través de una intensa difusión pública de la convocatoria y el asesoramiento sobre los requerimientos formales para su registro y asistencia. Además, impulsamos la participación de los tenedores de ADRs para que puedan interesarse en los temas tratados y dar instrucciones de voto al banco depositario.

- 354 reuniones
- 471 inversores y analistas

#### Canal de comunicación

- Sitio web Relaciones con Inversores: <https://inversores.telecom.com.ar/>

## 1.4. Participación institucional

### 1.4.1 Alianzas estratégicas

Participamos activamente en espacios de construcción y cooperación con otras instituciones.

Más información sobre alianzas vigentes:

<https://institucional.telecom.com.ar/sustentabilidad/contenido-esg>

No realizamos contribuciones ni aportes, ni otorgamos otro tipo de beneficios, directos o indirectos, a partidos o movimientos políticos, ni a sus representantes o candidatos.

### 1.4.2 Eventos propios

Organizamos eventos internos y externos donde compartimos nuestra experiencia y reforzamos nuestra posición de liderazgo e innovación en la industria.

#### 11° Seminario Internacional de Telecomunicaciones (SIT)

Trata sobre los desafíos y perspectivas futuras del mundo tecnológico.

<b>3</b> jornadas	<b>+3.800</b> participantes	<b>+70</b> expositores	<b>+60</b> compañías
----------------------	--------------------------------	---------------------------	-------------------------

#### 9° Telecom Summit

En esta Jornada, se comparten experiencias y propuestas sobre las nuevas soluciones tecnológicas para el segmento corporativo.

<b>+500</b> clientes involucrados de manera presencial	<b>5.500</b> participantes
--	----------------------------

### Redacciones 5G

Presenta la evolución de nuestro programa de formación y actualización para periodistas, medios y profesionales de comunicación.

**200** medios alcanzados

**10.000** periodistas capacitados

**2.700** estudiantes formados

### Encuentros 4.0

Este ciclo ofrece un espacio para reflexionar sobre la transformación digital en el ámbito de la Justicia.

**3** encuentros

**1.500** personas inscriptas

**22** oradores nacionales e internacionales

#### 1.4.3 Reconocimientos

En 2022, recibimos los siguientes premios, en diferentes áreas y negocios de la Compañía.

##### Hay equipo

- **Telecom Argentina 2022**  
Certificación *Great Place to Work*
- **Roberto Nobile, CEO de Telecom**  
Bloomberg Línea - 500 personas más influyentes
- **Campaña Nuestras Marcas Latén**  
*Eikon de Plata* - categoría eventos

##### Hay entretenimiento

- **Campaña Flow y Disney+**  
*ECHO Latam 2021 de Plata* - categorías Mejor campaña integrada y Tecnología y telecomunicaciones.
- **Campaña Veo Veo (Flow)**  
*Martín Fierro de Oro* - Mejor pieza publicitaria de 2021.  
*Effie de Plata* - categoría Gran idea de medios.
- **Campaña Primavera Suena con Flow**  
*Diente de Oro* por la dirección de arte y *Diente de Plata* por la música original, entre otros reconocimientos de la Cámara Argentina de Creativos.
- **Flow**  
Premio Crack - Mejor anunciante de eSports.

##### Hay sustentabilidad

- **Reporte Integrado 2021**  
*Premio del Foro Ecuménico Social a Mejor Reporte Social de Empresas.*
- **Contribución a los ODS**  
*Reconocimiento del CEADS "Conectando a las Empresas con los ODS".*

## 2. SUSTENTABILIDAD

ODS: 4, 16, 17

Capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social y Reputacional, Natural

Estándares GRI: 2-13, 2-14, 2-23, 2-24, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

### 2.1. Estrategia de Sustentabilidad

Acompañando la evolución del negocio, continuamos avanzando en la integración de la sustentabilidad en todas las áreas de la Compañía, para lo cual formalizamos procesos, políticas y compromisos.

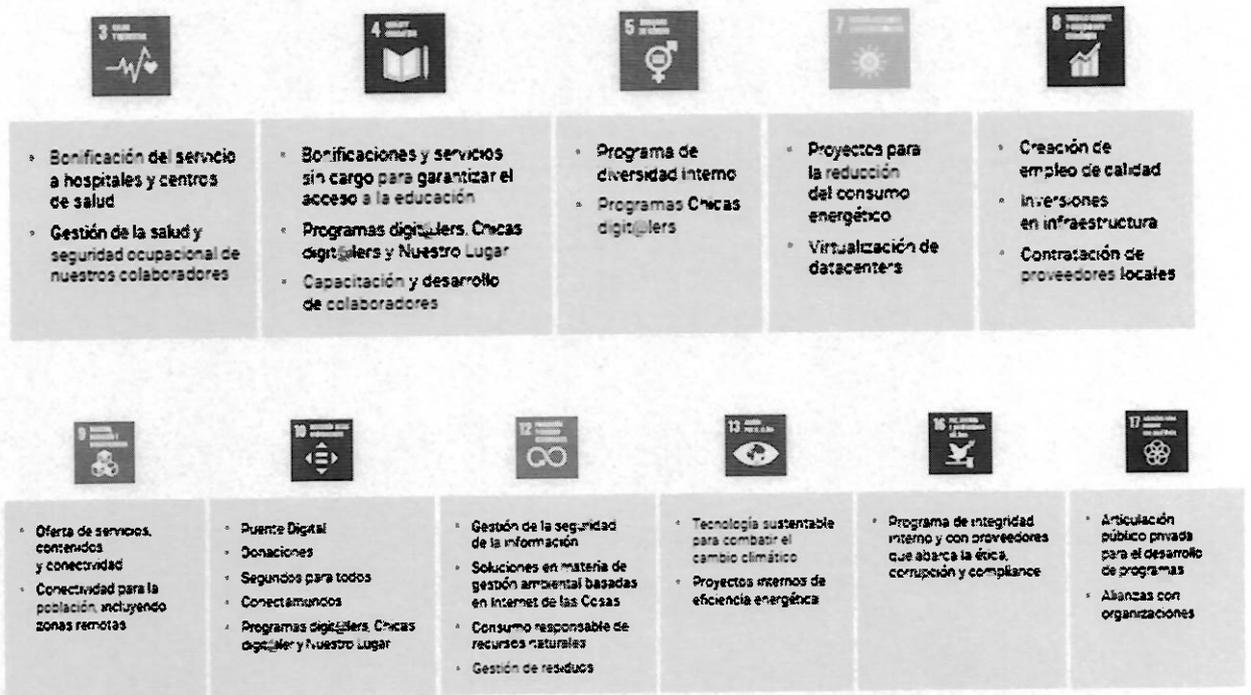
En 2022 desarrollamos la política de sustentabilidad denominada Pautas para la Sustentabilidad que contempla principios transversales relacionados con la cultura organizacional, la gestión integral de riesgos, el relacionamiento con los grupos de interés, el respeto por los derechos humanos, y la rendición de cuentas. Por otro lado, contempla las dimensiones ambiental, social y gobierno corporativo y los ejes de acción asociados.

#### Índice de Sustentabilidad BYMA

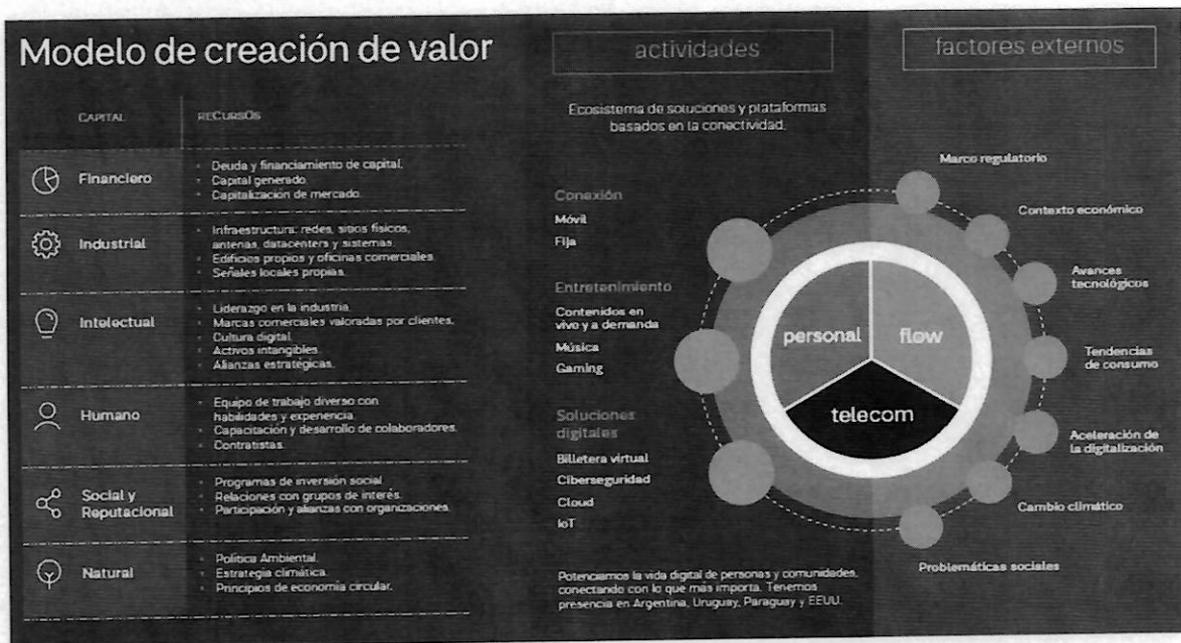
Por cuarto año consecutivo, somos una de las 15 empresas que integran el índice de BYMA. Este índice destaca a las emisoras líderes en materia ambiental, social, de gobierno corporativo y desarrollo sostenible, en función a la información pública disponible.



## 2.2. Nuestra contribución a los ODS



## 2.3. Modelo de creación de valor



## Modelo de creación de valor

CAPITAL	RESULTADOS			ODS
 <b>Financiero</b>	1.728.973 millones de pesos en activos	capitalización bursátil (NYSE) 2.348 millones de dólares	729.182 millones de pesos en ventas	 
 <b>Industrial</b>	1º red 5G en Argentina con tecnología DSS	120.071 millones de pesos en inversiones en infraestructura	78.000 km. cubiertos con redes híbridas y complementarias	 
 <b>Intelectual</b>	45 títulos de producción nacional en Flow	Personal Pay: lanzamiento y 700 mil clientes	+ 30 millones de clientes	 
 <b>Humano</b>	27% de los perfiles digitales son mujeres	313.614 horas de formación	Certificación en Great Place to Work	 
 <b>Social y Reputacional</b>	1.753 respuestas de los grupos de interés sobre la materialidad	95 millones de pesos invertidos en sustentabilidad en Argentina	3 programas con foco en inclusión digital	 
 <b>Natural</b>	39,92 MWh/PB intensidad energética	75% de clientes con factura online	86% de los equipos devueltos por clientes fueron recuperados	 

Este documento fue elaborado de acuerdo con el marco de referencia *The International <IR> Framework* de *Value Reporting Foundation*. Así, el modelo de creación de valor muestra nuestra contribución por medio de la estrategia de la Compañía a los seis capitales propuestos por el marco: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social y Reputacional, y Natural. El modelo incluye los recursos, actividades para crear valor, factores externos y resultados de dichos capitales.

### 2.4. Públicos de interés y análisis de materialidad

El diálogo continuo con los grupos de interés es gestionado por cada una de las áreas de la Compañía responsable de ese vínculo, bajo un criterio compartido: generar espacios de diálogo, conocer expectativas, hacer crecer nuestro negocio y crear valor compartido.

Los canales de comunicación con cada público, así como los resultados e interacciones que surjan en dichos espacios, se informan en las secciones correspondientes al vínculo con cada grupo de interés.



### 2.4.1 Análisis de materialidad

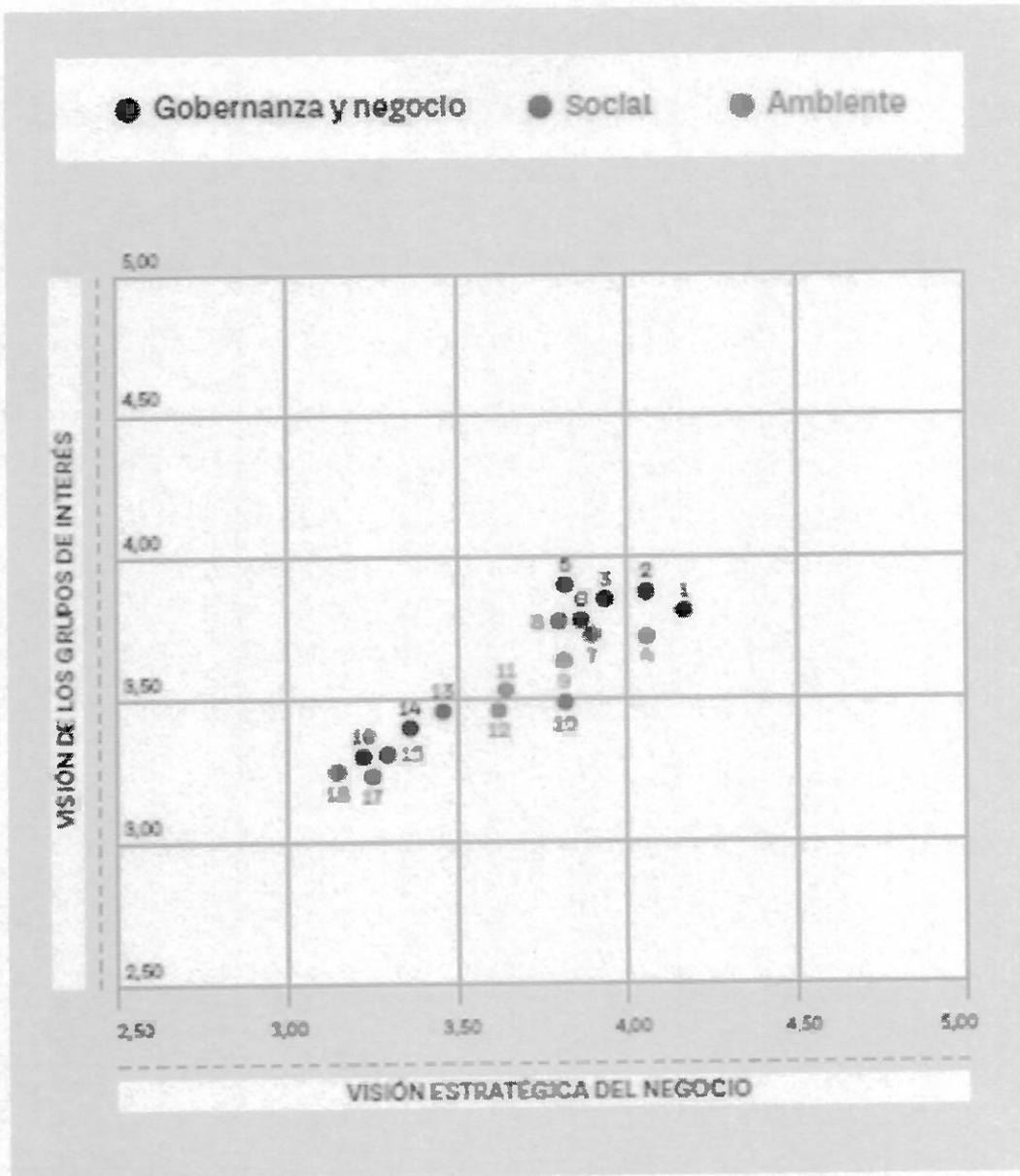
En Telecom trabajamos la revisión de los temas materiales, considerando aquellos que tienen un impacto significativo en nuestro negocio y son relevantes para nuestros grupos de interés.

En el 2022 hemos incorporado el criterio de la doble materialidad: la financiera, que hace referencia al impacto de fenómenos o situaciones externas a la empresa sobre la habilidad de la misma de generar valor; y la que hace referencia al impacto de la empresa sobre el contexto externo, es decir, las personas, la economía y el planeta.

La metodología incluyó los siguientes pasos:

1. **Entender el contexto de la organización e identificar los temas materiales.** Realizamos una investigación sobre las principales tendencias de sustentabilidad y rendición de cuentas, y un estudio sobre empresas referentes de sustentabilidad en nuestro sector. Como resultado, identificamos 18 temas materiales para nuestra gestión.
2. **Identificar los impactos actuales y potenciales y analizar cuán significativos son.** El análisis de los impactos se desarrolló considerando dos dimensiones: la materialidad financiera y la materialidad de impacto social y ambiental. En ambas dimensiones se listaron y analizaron todos los impactos positivos y negativos, actuales y potenciales. Como resultado, se revisaron y ajustaron los temas materiales identificados.

**3. Priorizar los impactos más significativos para reportar:** Se realizó a través de una encuesta *online* interna y externa de la que participaron 1.753 personas de nuestros grupos de interés (colaboradores, clientes, inversores, proveedores, organismos de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, referentes de sustentabilidad, medios de comunicación y sindicatos). Así, obtuvimos nuestra matriz de materialidad que presenta la priorización de los temas clave para nuestra gestión sustentable.



NRO.	TEMA MATERIAL
● 1	Experiencia del cliente
● 2	Confiabilidad de la red
● 3	Innovación para la transformación digital
● 4	Gestión de la energía
● 5	Ciberseguridad y privacidad de los datos
● 6	Ética, transparencia y anticorrupción
● 7	Formación y desarrollo
● 8	Salud y seguridad en el trabajo
● 9	Gestión de los riesgos
● 10	Gestión del talento
● 11	Economía circular y gestión de los recursos
● 12	Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero
● 13	Tecnología para la inclusión social
● 14	Gestión de riesgos
● 15	Diversidad e inclusión
● 16	Buenas prácticas de gobierno corporativo
● 17	Articulación con comunidades
● 18	Gestión de proveedores y contratistas

## 2.5. Cultura sustentable

Promovemos una cultura organizacional basada en la sustentabilidad, incorporando criterios sociales y ambientales en la toma de decisiones y la gestión de las operaciones. Definimos roles y responsabilidades que nos permitan poner en práctica nuestra política.

	<b>Órganos de Gobierno Corporativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para la implementación y cumplimiento de la Política de Sustentabilidad.</li> <li>• Aprobar la Memoria Anual Integrada.</li> </ul>
	<b>Dirección de Comunicaciones Externas, Sustentabilidad y Medios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la estrategia de sustentabilidad.</li> </ul>

	<b>Gerencia de Sustentabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y monitorear la estrategia de sustentabilidad;</li> <li>• Implementar el plan de inversión en la comunidad y de medio ambiente;</li> <li>• Coordinar el plan de acción con un grupo operativo interno;</li> <li>• Impulsar prácticas para alcanzar el máximo desempeño económico en equilibrio con los impactos sociales y ambientales;</li> <li>• Informar periódicamente los avances al CEO y sus reportes, y a órganos de gobierno de la organización.</li> </ul>
	<b>Grupo Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la transversalidad de la sustentabilidad en el negocio. Sus integrantes representan a las diferentes áreas de la Compañía y colaboran con la confección y seguimiento de indicadores económicos, sociales y ambientales.</li> </ul>
	<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir a generar una cultura de respeto por las personas y medio ambiente.</li> </ul>

### Capacitación y sensibilización

Los más de 21 mil colaboradores que forman parte de Telecom son quienes pueden fomentar la transversalidad de la sustentabilidad en el negocio. Es por ello que la comunicación, capacitación y sensibilización son esenciales para la estrategia de sustentabilidad.

### Encuentros con el Comité de Dirección

En 2022 el Comité de Dirección conformado por el CEO y sus reportes, participó de dos encuentros donde se presentó la estrategia de sustentabilidad y sus avances.

### Semana de la Sustentabilidad

Realizamos jornadas de aprendizaje sobre temáticas ESG a lo largo de una semana, que buscaron informar y concientizar al *management* de la Compañía, incluyendo a los miembros del Directorio, sobre los aspectos relevantes en la agenda de la sustentabilidad, para continuar ampliando su conocimiento y contribuir a la toma de decisiones en esta materia.

**5 días**

**9 charlas**

**980 líderes participantes**

**5 especialistas externos**

**4 paneles con oradores internos**

Adicionalmente desarrollamos otras iniciativas de sensibilización interna: *e-learning*s disponibles para todos los colaboradores; Red TECO Embajadores con referentes de sectores internos que contribuyen a la difusión de las actividades de sustentabilidad; canal de *streaming* con videos; y Yammer, nuestra red social interna, donde compartimos información relevante.

**Difusión interna de la sustentabilidad**

Durante 2022 realizamos diversas instancias de formación y trabajo con distintos equipos para profundizar en los conceptos ESG, identificar puntos críticos de la gestión y desarrollar planes de acción que faciliten el cumplimiento de nuestros compromisos.

**17 charlas internas**

**12 áreas participantes**

**+1.100 líderes formados**

**Nuevo onboarding virtual**

**Speakers internacionales**

**Participación en encuentros**

- Nuestro CEO, Roberto Nobile, participó como orador en la *IBM Sustainability Talk: Líderes con impacto* por Forbes.
- Nuestro director de Comunicaciones Externas, Sustentabilidad y Medios, Pedro López Matheu, participó como orador en el encuentro de La Nación de sustentabilidad “El futuro sostenible es ahora”.

### 3. GOBERNANZA Y NEGOCIO

ODS: 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 16

Capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social y Reputacional

Estándares GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-29, 3-3, 201-1, 202-2, 203-1, 203-2, 205-1, 205-2, 417-1

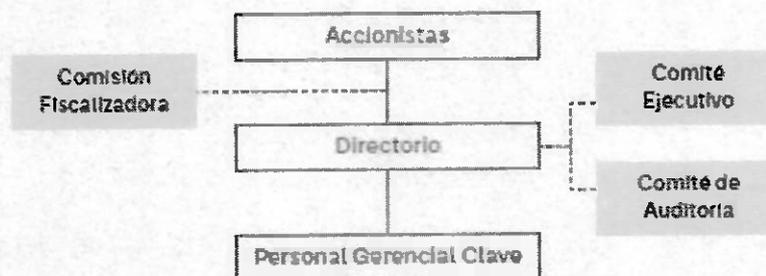
#### 3.1. Gobernanza, ética y cumplimiento

Comprometidos con estándares internacionales de buenas prácticas corporativas, velamos por una gestión transparente de nuestra Compañía. Operamos dando estricto cumplimiento al conjunto de normas que constituyen el marco regulatorio aplicable al sector.

- Buenas prácticas de gobierno corporativo
- Ética, transparencia y anticorrupción
- Gestión de riesgos
- Cumplimiento regulatorio

##### 3.1.1. Buenas prácticas de gobierno corporativo

Los órganos de gobierno velan por una gestión transparente de nuestra Compañía. Las personas que ocupan roles en la Asamblea de Accionistas, el Directorio, el Comité Ejecutivo y demás comisiones clave, ejercen sus funciones amparadas por procesos y códigos que guían criterios de ética, conducta, compliance y riesgos en pos de la integridad en el liderazgo del negocio.



#### Asamblea de Accionistas

Es el máximo órgano social de nuestra Compañía. En la Asamblea Ordinaria se resuelven las cuestiones relacionadas con los Estados Financieros anuales; la distribución de ganancias; la Memoria Anual Integrada; la designación, responsabilidad y remoción de directores y síndicos junto con su retribución; y toda medida que le competa resolver conforme a la LGS y el estatuto o que sometan a su decisión el Directorio o los síndicos.

Por otro lado, la Asamblea Extraordinaria se ocupa de temas como la modificación del Estatuto; la reducción y el reintegro de capital; el rescate, reembolso y amortización de las acciones; las reorganizaciones societarias; las suspensiones de los derechos de preferencia junto con todos los temas que no sean competencia de la Asamblea Ordinaria.

## Directorio

Tiene a su cargo la dirección y administración de la Compañía. Se mantiene informado acerca del negocio mediante diferentes reportes del Comité Ejecutivo y el CEO y sus reportes.

En la Compañía existe un procedimiento específico para incluir temas en la agenda de estas reuniones: la norma interna *"Pautas para la inclusión de temas en la agenda del Directorio"*. De esta forma, se habilita como instancia frecuente, la posibilidad de incorporar temáticas relevantes para que el Directorio tome conocimiento o acción sobre determinadas circunstancias de la Compañía<sup>2</sup>.

### Remuneración del Directorio

El Directorio realiza una propuesta de retribución con ajuste a las disposiciones de la LGS y las Normas de la CNV. Esta propuesta es evaluada por el Comité de Auditoría y sometida a la consideración de la Asamblea Ordinaria. Una vez aprobada la remuneración global por la Asamblea, el Directorio asigna la remuneración para cada director.

### Composición del Directorio en 2022

Género	
Mujeres	5
Hombres	17
Nacionalidad (1)	
Argentina	21
Italiana	1
Edad	
Menor a 30 años	0
Entre 31 y 50 años	10
Más de 51 años	12
(1) Incluye miembros del Comité Ejecutivo, miembros del Comité de Auditoría y directores independientes frente a las normas de la CNV y la SEC. Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay.	

<sup>2</sup> Para más información sobre el funcionamiento y responsabilidades del Directorio, consultar el Anexo I - Reporte del Código de Gobierno Societario en cumplimiento de lo requerido por las Normas de la CNV (NT 2013).

Composición del Directorio (1)	
Miembros del Directorio	Cargo
Carlos MOLTINI (2)	Presidente
Mariano Marcelo IBAÑEZ (2)	Vicepresidente
Alejandro Alberto URRICELQUI (2)	Titular
Sebastián BARDENGO (2) (3)	Titular
Damián Fabio CASSINO	Titular
Carlos Alejandro HARRISON (4)	Titular
Martín Héctor D'AMBROSIO (5)	Titular
Germán Horacio VIDAL (2) (5) (8)	Titular
Luca LUCIANI	Titular
Baruki Luis Alberto GONZÁLEZ	Titular
Eduardo Enrique de PEDRO (7)	Titular
Ignacio José María SÁENZ VALIENTE	Suplente
María Lucila ROMERO	Suplente
Sebastián Ricardo FRABOSQUI DÍAZ	Suplente
Claudia Irene OSTERGAARD	Suplente
Miguel Ángel GRAÑA (6)	Suplente
José Carlos CURA (6)	Suplente
Facundo Martín GOSLINO	Suplente
Lucrecia María Delfina MOREIRA SAVINO	Suplente
María Constanza MARTELLA	Suplente
Carolina Susana CURZI	Suplente
Juan Santiago FRASCHINA (7)	Suplente

(1) El mandato de los actuales directores titulares y suplentes se extiende hasta la finalización del ejercicio 2023, no obstante, permanecerán en sus cargos hasta ser reemplazados, de conformidad con lo establecido por el artículo 257 de la LGS.

(2) Miembro del Comité Ejecutivo.

(3) Se desempeñó hasta el 31/12/2022. A partir del 1/1/2023 fue designado en su reemplazo como Director titular y miembro del Comité Ejecutivo el señor Ignacio Rolando Driollet.

(4) Presidente del Comité de Auditoría y Experto Financiero en los términos de la Sección 407 de la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos de América. Director independiente frente a las Normas de la CNV y de la SEC.

(5) Miembro del Comité de Auditoría. Director independiente frente a las Normas de la CNV y de la SEC.

(6) Director independiente frente a las Normas de la CNV y la SEC.

(7) Director designado a propuesta del ANSES-Fondo de Garantía de Sustentabilidad. Director independiente frente a las Normas de la CNV.

(8) Se desempeñó hasta el 11 de febrero de 2023, fecha en la que se produjo su fallecimiento. El 28 de febrero de 2023 fue designado como Director Titular, miembro del Comité de Auditoría y miembro del Comité Ejecutivo el señor Ignacio Cruz Moran.

### Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo está conformado por miembros del Directorio y es designado por dicho órgano. Tiene a su cargo el tratamiento de asuntos en el curso ordinario de los negocios de la Compañía. Este equipo busca dar mayor agilidad al sistema de aprobaciones y profundidad de análisis de los asuntos sometidos a su consideración antes de tomar una decisión o elevarlos al Directorio.

Sus principales funciones son la aprobación del Presupuesto Anual consolidado (*Annual Budget*) y el Plan de Negocios (*Business Plan*) trianual para la Compañía y sus sociedades controladas; la política general de remuneraciones; las operaciones con partes relacionadas; y del plan de inversión en la comunidad y el informe de colaboraciones no comerciales que incluye la inversión en programas, auspicios, donaciones y aportes de mecenazgo.

#### *Integrantes del Comité Ejecutivo*

- Carlos A. Moltini
- Alejandro A. Urricelqui
- Sebastián Bardengo (1)
- Mariano M. Ibáñez
- Germán H. Vidal (2)

(1) Se desempeñó hasta el 31 de diciembre de 2022. A partir del 1° de enero de 2023 fue designado en su reemplazo como Director Titular y miembro de Comité Ejecutivo el señor Ignacio Rolando Driollet.

(2) Se desempeñó hasta el 11 de febrero de 2023, fecha en la que se produjo su fallecimiento. El 28 de febrero de 2023 fue designado como Director Titular y miembro del Comité Ejecutivo el señor Ignacio Cruz Moran.

#### **Comisión Fiscalizadora**

Se ocupa de la fiscalización interna de la Compañía y está compuesta por cinco miembros titulares y de tres a cinco suplentes, cuyo número y elección son resueltos por la Asamblea de Accionistas por el término de un ejercicio.

Sus facultades son convocar Asamblea de Accionistas en los casos previstos por ley; requerir la inclusión de temas en el orden del día; y supervisar todos los asuntos de la Sociedad y el cumplimiento de la Ley General de Sociedades y del Estatuto Social.

#### *Integrantes de la Comisión Fiscalizadora*

##### Síndicos titulares:

- Pablo Andrés Buey Fernández
- Pablo Gabriel San Martín
- Saturnino Jorge Funes
- María Ximena Digón
- Alejandro Héctor Massa

##### Síndicos suplentes:

- Javier Alegría
- Matías Alejandro Fredriks
- Lucrecia Sofía Myburg Díaz
- Rubén Suárez
- Ona Celia Dimnik

### Comité de Auditoría

El campo de acción del Comité de Auditoría, así como su estructura, funciones y facultades, están definidos en la Normativa de Implementación del Comité de Auditoría, aprobada por el Directorio. Tiene además un Reglamento Interno propio (inscripto ante la Inspección General de Justicia). Designados por el Directorio, los integrantes del Comité cuentan con experiencia en temas empresariales y/o financieros y/o contables, tal como lo requieren las Normas de la CNV y su reglamento. Además, cuentan con la asistencia permanente de un asesor externo independiente y especializado en los temas de su incumbencia.

Del Comité depende la Dirección de Auditoría Interna que desarrolla sus actividades conforme a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, del Instituto de Auditores Internos (*The Institute of Internal Auditors o IIA*).

#### Sus principales funciones son:

- Evaluación y revisión de los servicios prestados y los planes de auditoría externa con foco en la independencia de los auditores externos.
- Supervisión de los sistemas de control internos y la fiabilidad del sistema administrativo-contable.
- Supervisión de la Gestión de Riesgos.
- Verificación del cumplimiento de las Normas de Conducta.
- Supervisión de la información sobre conflictos de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes, e informar al mercado cuando corresponda.
- Presentación de un informe anual dirigido al Directorio y Accionistas.

#### Integrantes del Comité de Auditoría

- Carlos Alejandro Harrison
- Martín Héctor D'Ambrosio
- Germán Horacio Vidal (1)

(1) Se desempeñó hasta el 11 de febrero de 2023, fecha en la cual se produjo su fallecimiento. El 28 de febrero de 2023 fue designado como Director Titular y miembro del Comité de Auditoría el señor Ignacio Cruz Moran.

### Personal Gerencial Clave

Sus miembros están en relación de dependencia y ejercen posiciones de directores, pero no son miembros del Directorio. Su principal función es dirigir y coordinar la estrategia del negocio.

#### Contratación local de ejecutivos

Priorizamos la contratación de directivos locales en cada una de las comunidades donde estamos presentes, como una forma de incrementar el desarrollo económico local y mejorar la capacidad de la Compañía de comprender las necesidades locales.

Composición Personal Gerencial Clave (1)	2022	2021
Participación local		
Porcentaje de argentinos en Argentina	100%	100%
Porcentaje de paraguayos en Paraguay	53,85%	53,8%
Porcentaje de uruguayos en Uruguay	75%	75%

(1) CEO, Directores y Gerentes categoría G1. Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay.

**Integrantes****CEO (Chief Executive Officer)**

Roberto D. Nobile

**Directores dependiendo del CEO****CFO (Chief Financial Officer):** Gabriel P. Blasi**Asuntos Regulatorios:** Hernán P. Verdaguer**Comunicaciones Externas, Sustentabilidad y Medios:** Pedro L. López Matheu**Asuntos Legales e Institucionales:** Pablo C. Casey**CPO (Abastecimiento):** Sebastián Palla**Capital Humano:** Sergio D. Faraudo**COO (Chief Operative Officer):** Gonzalo Hita**CTO (Chief Technology Officer):** Miguel A. Fernández**CIO (Chief Information Officer):** Pablo Esses (1)**Cybersecurity Solutions:** Gerardo H. Maurer (2)**Operaciones Internacionales:** Fernando Cravero**Negocios B2B:** Leonardo Coca**Plataformas y Servicios:** Guillermo Paez**Digital Growth y Fintech:** Martín A. Heine**Socios y Alianzas Mercado Nacional:** Maximiliano A. Olivera (2)

(1) Desempeñó sus funciones hasta octubre de 2022.

(2) Desempeñó sus funciones hasta enero de 2023. A partir de marzo de 2023, las funciones son desempeñadas de forma interina por Maximiliano A. Olivera.

**Directores dependiendo de la Vicepresidencia****Chief Audit & Compliance Officer:** Alejandro Miralles**Remuneración**

Nuestros cuadros gerenciales tienen un esquema de remuneración fija (relacionada con el nivel de responsabilidad requerido para el puesto y con su competitividad respecto del mercado) y remuneración variable (asociada con los objetivos trazados al comienzo de cada ejercicio y su grado de cumplimiento a lo largo de cada ejercicio). La aprobación de la política general de remuneraciones está a cargo del Comité Ejecutivo que cuenta con la asistencia de la Dirección de Capital Humano en cuanto a la presentación de alternativas, implementación de políticas y decisiones.

**Evaluación**

Las metodologías utilizadas son el Programa Conexión *Feedback*<sup>3</sup> y el MBO (*Management by Objectives*).

<sup>3</sup> Para más información ver la sección "Nuestra gente" en el capítulo "Aporte social" en esta Memoria Anual Integrada.

### 3.1.2. Ética, transparencia y anticorrupción

Nos comprometemos a cumplir con los más altos estándares en materia de ética, transparencia y legalidad, con sustento en nuestro Programa de Integridad. Asimismo, como sujetos obligados por la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, somos responsables de difundir dicha normativa y monitorear su efectividad. Para reforzar y transmitir este compromiso, realizamos anualmente la Certificación de Conocimientos sobre el Programa de Integridad con especial foco en los miembros del equipo gerencial.

Buscamos promover y difundir los estándares establecidos por el Directorio y Personal Gerencial Clave relacionados con la cultura y valores éticos de la organización, definiendo reglas claras que fomenten el compromiso con la gestión y con el comportamiento transparente e independiente en el proceso de la toma de decisiones, junto con una adecuada y asertiva evaluación de riesgos.



**En julio de 2022 se actualizaron las Políticas Antifraude y Anticorrupción, unificando su contenido para las operaciones de Argentina, Paraguay y Uruguay.**

Nuestro Programa de Integridad nos permite controlar y mitigar riesgos. Realizamos capacitaciones a personal propio y externo, certificamos anualmente a Directores, Gerentes y al personal prestando funciones en la *fintech* y evaluamos los antecedentes de proveedores y socios externos de la Compañía.

### **Declaración Jurada sobre Conflictos de Intereses**

Como parte de nuestras actividades de monitoreo del cumplimiento del Programa de Integridad solicitamos a los colaboradores del segmento Macroestructura (Directores y Gerentes) y *fintech* en forma obligatoria, la presentación anual de su declaración jurada sobre Conflictos de Intereses, obteniendo para el año 2022 el 100% de las mismas.

Alineado a nuestra impronta de tecnología y comunicación, nos encontramos transitando el proceso de implementación de una nueva plataforma de gestión de declaraciones juradas de conflictos de intereses que permite acceder a las mismas en forma ágil y segura desde cualquier dispositivo, a fin de facilitar el cumplimiento por parte de los colaboradores y mejorar la generación de reportes para la obtención de indicadores de gestión.

### **Actividades de control antifraude**

Realizamos actividades de prevención, detección y mitigación de fraudes resultantes de la comercialización de productos y servicios. Durante 2022 hemos incorporado una robusta solución de monitoreo de fraude para la venta de productos por canales no presenciales que evalúa transacciones y toma decisiones de riesgo en tiempo real en base a una amplia gama de datos a partir de reglas adaptables y modelos avanzados de *machine learning*. Dicha solución, junto con la estrategia adoptada, contribuyó no solo a la reducción de pérdidas y devoluciones de cargos, sino también a la mejora de la experiencia del cliente y al aumento de las tasas de aprobación.

Adicionalmente, continuamos con el proceso de incorporar técnicas avanzadas de inteligencia artificial y analítica de *big data* a nuestra plataforma antifraude. La misma contempla, entre otras, funcionalidades y capacidades para la detección y prevención de fraudes en diversos escenarios de venta de servicios y productos de los distintos negocios de la Compañía.

### **Difusión para potenciar una cultura ética**

Uno de nuestros principales desafíos es inculcar en nuestros colaboradores una cultura de ética y transparencia, la cual se refleje en una conducta permanente de respeto, rectitud y ética que guíe sus acciones. Tal desafío implica implementar nuevas formas de capacitación más atractivas, flexibles y adaptables a cada usuario.

#### **Comunicaciones sobre temas de compliance<sup>4</sup>**

**100% de los colaboradores**

**+130 comunicaciones**

**+7.400 colaboradores certificados en el Programa de Integridad**

---

<sup>4</sup>Window Period, Programa de Integridad, Declaración Jurada de Conflicto de Intereses, difusión del Código de Ética y concientización Antifraude y Agasajos.

Capacitaciones 2022	Alcance	Total capacitados	Cantidad de Directores y Gerentes	Porcentaje de Directores y Gerentes	Cantidad de colaboradores (resto de estructura)	Porcentaje colaboradores
Campaña Política Antifraude (1)	Argentina / Uruguay	2.178	54	12,1%	2.124	9,9%
Campaña Política Agasajos (1)	Argentina / Uruguay	3.842	59	13,2%	3.783	17,6%
Programa Integridad - Certificación de Conocimientos 2022 (1) (2)	Argentina / Uruguay	7.410	421	97,2%	6.989	32,6%
Programa Integridad - Certificación de Conocimientos 2022 (1) (3)	Paraguay	91	91	94,8%	n/a	n/a

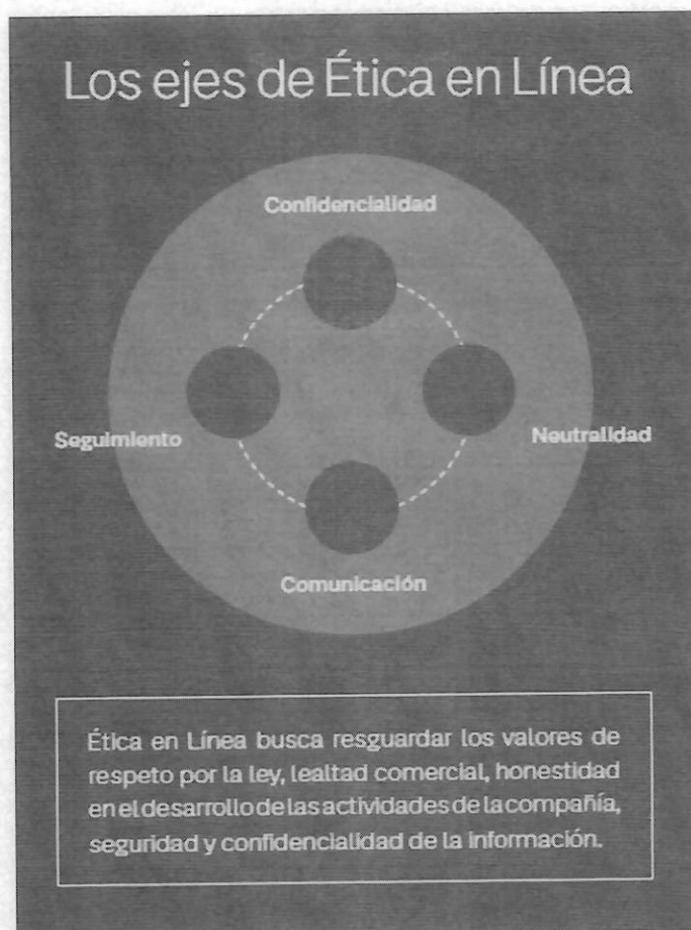
(1) El porcentaje de participación se obtuvo en función a la nómina informada por Capital Humano al momento del lanzamiento de la actividad.  
(2) Obligatorio exclusivamente para Macroestructura y *fintech* y opcional para el resto del personal.  
(3) En esta acción de capacitación se convocó a jefes, gerentes y directores de sector, sobre lo que se calcularon los porcentajes.

### Canal de denuncias: Ética en Línea

Aspiramos a los más altos estándares éticos en el desarrollo de los negocios y promovemos una conducta íntegra y honesta por parte de nuestros colaboradores y de los terceros con los que nos relacionamos comercialmente. Por eso, a través de Ética en Línea brindamos diversos canales para reportar conductas contrarias a los principios y valores éticos de la Compañía con el objetivo de prevenirlas, detectarlas y corregirlas. De esta manera, todos juntos contribuimos a generar valor y a construir una cultura organizacional transparente.

Alentamos a nuestros colaboradores y proveedores a reportar la violación efectiva o potencial de leyes, disposiciones, reglamentaciones o conductas irregulares contrarias al Código de Ética y Conducta de Telecom, tales como:

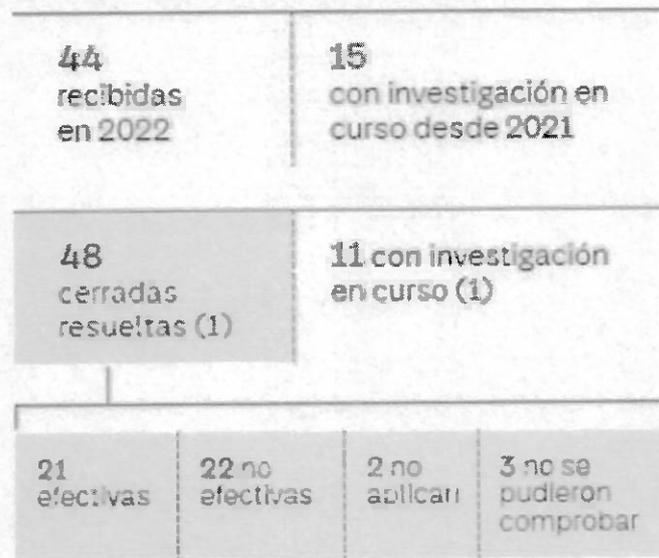
- Participación en actividades, negocios u operaciones contrarias a la ley.
- Conflictos de interés.
- Divulgación a terceros de información confidencial de Telecom, de sus clientes o proveedores.
- Apropiación o uso indebido de los bienes o recursos de Telecom.
- Prácticas comerciales indebidas.
- Acoso.
- Discriminación.
- Inexistencia o falta de ejecución en los procesos o procedimientos.



### ¿Cómo funciona *Ética en línea*?

- **Confidencialidad.** Es un conjunto de canales de contacto estrictamente confidenciales para quienes desean reportar incumplimientos al Código de Ética y Conducta de Telecom, así como leyes y reglamentaciones, derivados de hechos que atenten contra el patrimonio y reputación de la Compañía o que afecten a sus colaboradores.
- **Neutral y para todas las personas.** La línea de denuncias alcanza a todos los equipos de nuestras operaciones en Argentina, Paraguay y Uruguay. Tiene seis canales disponibles para reportar irregularidades, que son gestionados por un tercero independiente: la consultora internacional KPMG.
- **Seguimiento minucioso.** La Dirección de Auditoría Interna - Gerencia de Auditoría Corporativa e Investigaciones de la Compañía es la encargada de realizar el seguimiento y concluir sobre los resultados de la investigación de las denuncias.
- **Comunicación interna.** Periódicamente, realizamos campañas de difusión que describen sus características y alcance, canales habilitados e irregularidades susceptibles de ser denunciadas, con las que llegamos al 100% de nuestros colaboradores y proveedores.

## DENUNCIAS GESTIONADAS EN 2022



(1) Incluye el tratamiento de denuncias recibidas en periodos anteriores.

Canales disponibles para hacer denuncias: <https://eticaenlineatelecom.lineaseticas.com/>  
 Más información sobre Ética en Línea: <https://institucional.telecom.com.ar/acerca-de-telecom/etica>

### 3.1.3. Gestión de riesgos

Comprometidos con los estándares internacionales de la buena práctica corporativa, resguardamos los objetivos estratégicos y difundimos la cultura de la gestión de riesgos.

#### Comité de Riesgos

Sus principales funciones son supervisar el proceso de gestión de riesgos y validar los niveles de criticidad y la estrategia de respuesta a los riesgos incluidos en la Matriz Corporativa.

#### Integrantes del Comité de Riesgos

- CEO (preside el Comité)
- Chief Audit & Compliance Officer
- Chief Financial Officer (CFO)
- Director de Finanzas

#### Herramientas y lineamientos

La Política de Gestión de Riesgos sigue los lineamientos del *Enterprise Risk Management-Integrated Framework* emitido por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO). Sus objetivos son identificar, medir y administrar eficazmente los riesgos de la Compañía. Este marco de actuación se ve plasmado en los lineamientos del Proceso de Gestión Integral de Riesgos, supervisado por el Comité de Riesgos y Comité de Auditoría.

**Principales factores de riesgo identificados**

Los principales factores de riesgo a los que se enfrenta la Compañía son los que afectan su capital, los relacionados con las personas (incluidos clientes y consumidores), los procesos internos, aspectos de tecnología, geopolíticos, económicos, sociales, de seguridad física y digital, ciberseguridad, legales y de cumplimiento dentro del contexto externo (incluyendo fraudes y acciones de competencia desleal), ambientales, regulatorios, macroeconómicos, laborales, entre otros.

Durante 2022 se actualizó la Matriz Corporativa identificando e incorporando riesgos vinculados principalmente con la dinámica competitiva, la diversidad e inclusión, la gestión adecuada de nuevos negocios, nuevas modalidades de ciberdelito y el despliegue 5G. Se actualizaron los riesgos vigentes y se analizaron nuevas preocupaciones.

**Riesgos ESG**

Nos mantenemos actualizados a través del *benchmarking* en base a reconocidos informes anuales y globales de riesgos: *The Global Risk Report* de *World Economic Forum*, *Allianz Risk Barometer* de Marsch, *Emerging Risk Report* de Gartner, entre otros. A partir de dichos informes y a través de las consultas que realizan los inversores sobre aspectos ESG, desde hace tres años la gestión incorpora estos estándares y mantiene especial atención sobre ellos.

***El 50% de los riesgos de la matriz de 2022 están vinculados con factores ESG.***

Durante 2022, como parte de la evolución de la herramienta de gestión de riesgos corporativa, incluimos en la ficha de cada riesgo una sección llamada "Mirada del inversor" para visibilizar la relación con los aspectos ESG según corresponda.

**3.1.4. Cumplimiento regulatorio****Argentina****Autoridad Regulatoria**

Los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se encuentran comprendidos en un conjunto de normas que constituyen el marco regulatorio aplicable al sector.

La autoridad de control de los Servicios TIC en la Argentina es el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), que se encuentra bajo la órbita de la Secretaría de Innovación Pública, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Micro Sistemas S.A.U. está inscripta como Proveedor de Servicios de Pago (PSP) que ofrece cuentas de pago, en el Registro de Billeteras Digitales Interoperables y en el Registro de Otros Proveedores No Financieros de Crédito, por lo que está regida por determinadas normas del Banco Central de la República Argentina (BCRA) y de la Unidad de Información Financiera para este tipo de operaciones.

Para más información sobre las autoridades regulatorias de las subsidiarias de Telecom ver Nota 2.a) a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre 2022.

## Leyes y acuerdos

En Argentina, la provisión de servicios TIC está altamente regulada y el marco regulatorio está en continua evolución. El marco regulatorio aplicable a nuestro negocio incluye:

- La Ley N° 27.078 – Ley Argentina Digital (LAD) y sus modificaciones.
- La Ley N° 19.798 en todo lo que no se oponga a la LAD.
- Las Normas de Privatización, que regularon dicho proceso.
- El Contrato de Transferencia.
- Las licencias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones conferidas a la Sociedad y los Pliegos y reglamentos respectivos.
- Los reglamentos de servicios vigentes.

### **Cuestiones particulares: Decreto N°690/20 - Modificaciones a la LAD - Controversia**

El Poder Ejecutivo Nacional, a través del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 690/20, determinó que las tecnologías de la información y la comunicación son consideradas servicios públicos en competencia. Con posterioridad la Sociedad solicitó el dictado de una medida cautelar que suspenda la aplicación de la norma.

Durante el año 2021, el Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 8, hizo lugar al pedido de la Sociedad y prorrogó las medidas cautelares por el plazo de seis meses. Actualmente, la medida cautelar se encuentra vigente mediante prórrogas sucesivas de iguales períodos, siendo las últimas de fecha 29 de septiembre de 2022 y 8 de marzo de 2023.

Con relación a las resoluciones de primera instancia, durante el año 2022, la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal – Sala II confirmó las resoluciones de primera instancia.

Por último, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, durante el mes de noviembre de 2022, desestimó los recursos de queja interpuestos por el Poder Ejecutivo Nacional y el ENACOM.

Para mayor detalle ver Nota 2.c.ii) a los Estados Financieros consolidados al 31 de diciembre de 2022.

### **Otros reglamentos**

Las licenciatarias de Servicios TIC también están sujetas a otras regulaciones relevantes en Argentina, como por ejemplo, el Reglamento de Licencias de Servicios TIC, el Reglamento de Servicio Universal, el Reglamento de Clientes de Servicios TIC, el Reglamento de Portabilidad Numérica, el Reglamento General de Interconexión y Acceso, el Reglamento de Calidad de los Servicios TIC, el Reglamento Nacional de Contingencias, Régimen de Roaming Internacional entre Argentina y Chile, Reglamento de Compartición de Infraestructura, Reglamento de Servicios de TV por Suscripción y Reglamento Sancionatorio, entre otros.

### **Estados Unidos de América**

Telecom USA realiza operaciones en los Estados Unidos de América. En dicho país el organismo regulatorio de control es la *Federal Communications Commission* (FCC).

### Paraguay

A través de Núcleo poseemos una licencia para la prestación de los servicios de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicación Personal en todo el territorio del Paraguay. Asimismo, poseemos la licencia para la instalación y explotación del servicio de Internet y Datos, con cobertura nacional.

A través de Tuves Paraguay poseemos una licencia para la prestación de los servicios de Distribución de Señales de Audio y Televisión Directa al Hogar.

La autoridad de control de los servicios provistos por Núcleo y Tuves Paraguay es la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Personal Envíos está autorizada por el Banco Central del Paraguay para operar como Entidad de Medio de Pago Electrónico y su objeto se encuentra restringido a dicha actividad.

### Uruguay

A través de Adesol S.A., mantenemos contratos con varios licenciarios que brindan servicios de televisión por suscripción a través de varios sistemas en Uruguay, bajo la órbita de la Unidad Regulatoria de Servicios de Comunicaciones (URSEC).

La información detallada sobre el marco regulatorio aplicable a Telecom y sus subsidiarias se encuentra en Nota 2 a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2022.

## **3.2. Desempeño económico sostenible**

El contexto define los aspectos que influyen en la economía de los países en los cuales operamos y en el negocio de las telecomunicaciones. En ese marco, el desempeño económico refleja la evolución del negocio y muestra las principales variables financieras que surgen de los Estados Financieros Consolidados de Telecom al 31 de diciembre de 2022.

- Contexto económico y del sector
- Resultados económicos y financieros

### **3.2.1. Contexto económico y del sector**

#### **Economía global**

Durante el transcurso de 2022, el contexto externo se ha vuelto aún más complejo. La profundización del conflicto bélico entre Ucrania y Rusia, que comenzó en febrero, empujó al alza los precios internacionales de los alimentos y de la energía, y socavó el dinamismo de la actividad económica global. Las mayores presiones inflacionarias llevaron a un ciclo de contracción monetaria en las economías avanzadas más acentuado que el esperado a inicios de año. El aumento en las tasas de interés globales presionó los valores de los activos financieros que cotizan en las principales plazas bursátiles del mundo, generando una apreciación global del dólar estadounidense y elevó el riesgo de salida de capitales desde los países emergentes.

## Argentina

Luego del deterioro sufrido durante los años 2019, 2020 y la recuperación iniciada en 2021, la actividad económica en Argentina continuó expandiéndose tímidamente durante 2022. A pesar del impacto de la menor cosecha, por las condiciones de sequía en la producción agrícola que afectó a las principales zonas productoras de soja y maíz durante el verano de 2022, el PIB creció un 6,4% respecto del año anterior.

Por su parte, durante el ejercicio económico 2022, el ritmo de devaluación e inflación se aceleraron notablemente. Al 31 de diciembre de 2022, el peso se depreció un 72,5% respecto de la misma fecha del año anterior y la inflación alcanzó un 94,8%. Cabe mencionar que, a la fecha de publicación de la presente Memoria Anual Integrada, lejos de verse una mejora en el comportamiento de esta última variable, se espera que persista en niveles elevados durante los ejercicios siguientes.

Si bien durante el transcurso 2022 la evolución de las exportaciones fue favorable y el saldo comercial fue positivo por US\$6.923 millones, permitiendo cierta recomposición de la posición de reservas, la demanda financiera de divisas se aceleró notoriamente en un contexto de mayor emisión monetaria y de caída de la demanda de pesos. Por su parte, el BCRA reaccionó a la consecuente pérdida de reservas internacionales elevando las restricciones cambiarias para el acceso al Mercado Único y Libre de Cambios (MULC), afectando la capacidad de los agentes para acceder al mismo. Adicionalmente, se continuó registrando un mayor valor de la moneda extranjera en los mercados alternativos existentes. La brecha al 31 de diciembre de 2022 entre el MULC y los mercados alternativos existentes (Mercado Electrónico de Pagos "dólar MEP") asciende a 86%.

Con relación a la deuda soberana, luego de concluir el proceso de reestructuración en 2020 (tanto de títulos públicos emitidos bajo ley local como ley extranjera), las autoridades argentinas continuaron manteniendo conversaciones con el Fondo Monetario Internacional (FMI) para acordar un nuevo programa. A finales de enero de 2022, el personal técnico del FMI y las autoridades argentinas llegaron a entendimientos sobre políticas clave como parte de sus discusiones en curso sobre un programa respaldado por el FMI. El 25 de marzo de 2022, el Directorio Ejecutivo del FMI, aprobó un nuevo acuerdo por 30 meses en el marco del Servicio Ampliado del FMI a favor de Argentina por US\$44.000 millones. Dicho acuerdo había sido aprobado por el Congreso argentino el 17 de marzo de 2022. En los meses de septiembre y diciembre de 2022, el Directorio del FMI aprobó la segunda y tercera revisión, respectivamente, del acuerdo con la Argentina, tras evaluar el cumplimiento del país sobre las metas pautadas.

A continuación, se detallan los principales elementos que influyeron en la evolución de la economía argentina y en el negocio de las telecomunicaciones durante 2022:

- En el plano fiscal, según las últimas estimaciones del PBI, se registró un déficit primario de aproximadamente un 2,4%, y un déficit financiero del 4,2%. De esta manera, el déficit fiscal primario de 2,4% del PBI representa un sobrecumplimiento de la meta fiscal establecida en el Programa de Facilidades Extendidas para el Sector Público Nacional No financiero (2,5% del PBI).

En el mes de diciembre, los ingresos totales del Sector Público Nacional (SPN) presentaron una variación interanual del 92% frente a diciembre de 2021. Respecto a las erogaciones del SPN, las mismas alcanzaron en el mes de diciembre un incremento acumulado del 70,5% i.a., que, teniendo en cuenta los niveles de inflación, resultó en una disminución en términos reales.

- El comercio internacional argentino resultó superavitario por US\$6.923 millones, debido a que las exportaciones aumentaron un 13,5% totalizando aproximadamente US\$88.846 millones, mientras que las importaciones totalizaron US\$81.523 millones. El superávit comercial registrado durante 2022 resultó menor en un 53% respecto al superávit de US\$14.750 millones registrado en 2021.
- En cuanto al tipo de cambio, si bien el ritmo de depreciación del peso durante el transcurso del año se aceleró notablemente, el crecimiento de este se ubicó por debajo de la tasa de inflación anclando el valor de la divisa. El tipo de cambio vendedor, de acuerdo con el Banco Nación, se incrementó un 72,5%, cerrando el 2022 en 177,16 pesos por dólar. El BCRA enfrentó los escenarios de mayor volatilidad financiera, calibrando su intervención en los mercados de cambios, y adaptando la regulación a los fines de preservar la estabilidad cambiaria.
- Al analizar la evolución de los principales indicadores laborales relevados por la Encuesta Permanente de Hogares, se puede observar, en términos generales, una continua recuperación del mercado de trabajo luego del fuerte impacto generado por la pandemia. Durante el tercer trimestre del 2022 la tasa de actividad alcanzó un 47,6% y la tasa de empleo al 44,2%, lo cual implica un incremento de 0,9 y 1,3 puntos porcentuales (p.p) respectivamente en relación con el tercer trimestre de 2021. Asimismo, la tasa de desempleo alcanzó un 7,1%, es decir que se redujo en 1,1 p.p. en relación con el mismo período del año anterior y en 6 p.p. en comparación con el peor momento de la crisis sanitaria, durante el segundo trimestre del 2020, cuando había alcanzado al 13,1% de la población económicamente activa.
- Con respecto al índice de precios al consumidor, luego de la aceleración del nivel general de precios durante marzo (6,7%) y abril (6,0%), que había sido traccionada principalmente por el alza de las cotizaciones internacionales de las materias primas, las tasas mensuales de inflación comenzaron a descender gradualmente en mayo y junio (5,2% promedio). Sin embargo, la incipiente tendencia a la baja de las tasas de inflación mensuales fue interrumpida en julio como resultado de un aumento en la volatilidad financiera local, una mayor incertidumbre cambiaria y el consecuente incremento de las expectativas de inflación. En ese contexto, se produjeron incrementos de precios en una gran cantidad de bienes y servicios en forma simultánea. Como resultado, la tasa de inflación registró una pronunciada suba en julio hasta 7,4% mensual (+2,1 p.p. respecto a junio), alcanzando el registro más elevado desde abril de 2002. En los meses subsiguientes la inflación se mantuvo en niveles muy elevados en comparación con los niveles observados en el primer semestre. De esta manera, la tasa de inflación interanual fue elevándose hasta alcanzar el 94,8% en diciembre de 2022.
- Al cierre del año, la base monetaria se expandió un 42,4% interanual, variación explicada fundamentalmente por la expansión de las operaciones con el Tesoro Nacional y por la compra de divisas del BCRA.

Evolución de las principales variables macroeconómicas (1)	2022	2021	2020
Crecimiento Producto Interno Bruto (2)	6,4% (3)	10,3%	(9,9%)
Tipo de Cambio (\$/U\$S) – fin de período	177,16	102,72	84,15
IPC Nacional (Var. %)	94,8%	50,9%	36,1%
Índice de Precios Internos al por Mayor (Var.%)	94,8%	51,3%	35,4%
Saldo Comercial (miles de millones U\$S)	6,9	14,8	12,5
Desempleo (% de la población económicamente activa)	7,1% (4)	8,2%	11,7%
(1) Fuente: INDEC, excepto la información referente al Tipo de cambio cuya fuente es el Banco de la Nación Argentina.			
(2) Datos correspondientes a cifras del INDEC del Informe de Avance del Nivel de Actividad efectuada en Dic-22.			
(3) Dato estimado al cierre de 2022.			
(4) Datos no disponibles del cierre de diciembre de 2022 a la fecha de emisión de esta Memoria Anual Integrada, se informa la última información disponible (3T22).			

## Uruguay

La inflación real de la economía uruguaya fue del 9,41%. En este contexto, dado que la inflación y sus expectativas persistieron por encima del rango meta, el Banco Central de Uruguay (BCU) anunció el 30 de diciembre de 2022 un aumento de la tasa de política monetaria de 25 puntos básicos, llevando la tasa a 11,50%.

En Uruguay, se mantuvo la previsión de crecimiento económico del PIB para el cierre de 2022. Según la última encuesta del BCU a los analistas, las expectativas de inflación a 24 meses comenzaron a descender (de 7,0% a 6,8%).

La recaudación de impuestos cayó en diciembre, lo que según analistas podría reflejar un enfriamiento de la economía, aspecto que mostraron distintos indicadores en los últimos meses de 2022.

El empleo en el mercado laboral en el último trimestre de 2022 tendió a mostrar una recuperación y revirtió buena parte del descenso que había mostrado en los primeros nueve meses del año. En la comparación entre diciembre de 2021 y el mismo mes de 2022, no hubo creación de empleo, pero por el “efecto arrastre” que dejó la recuperación laboral en 2021 hubo 39.000 empleos más, cifra significativa para Uruguay.

En el tercer trimestre de 2022 el PBI registró un incremento de 3,7% con relación al mismo trimestre de 2021. En términos desestacionalizados, la actividad económica se mantuvo en guarismos similares a los del segundo trimestre del año.

## Paraguay

Paraguay culmina el año 2022 con una inflación del 8,1 %, superior al 6,8% sufrido en el año 2021.

En lo que respecta a las expectativas de crecimiento económico, los encuestados prevén un producto interno bruto de 4 p.p en 2023. La encuesta, elaborada mensualmente por el Banco Central, se realiza a un panel representativo de los principales sectores económicos que incluyen a bancos, financieras, calificadoras de riesgo, casas de bolsa, empresas consultoras, analistas independientes, organizaciones económicas y universidades.

## 3.2.2. Resultados económicos y financieros

Nuestro compromiso es proporcionar al mercado información contable y financiera de alta calidad alineada a los estándares contables internacionales más exigentes, aplicando una política de homogeneidad de información para inversores locales y del exterior. En línea con esta política, y en cumplimiento de las normas de la CNV, aplicamos las NIIF, lo que permite simplificar y unificar toda la información financiera que divulgamos.

El Comité Ejecutivo y el CEO tienen una visión estratégica y de operación de Telecom como una única unidad de negocio en Argentina, acorde al actual contexto regulatorio de la industria de Servicios TIC convergente (agregándose a un mismo segmento tanto las actividades relacionadas con el servicio de telefonía móvil, servicios de Internet, servicios de televisión por cable y de telefonía fija y datos).

El objetivo de Telecom es brindar información consolidada sobre el negocio, incluyendo un análisis comparativo con el ejercicio 2021 de los resultados de las operaciones, estado de situación patrimonial, posición financiera, flujo de efectivo de la actividad e índices financieros.

Resultado de las operaciones consolidados (en millones de pesos)	2022	2021
Ventas	729.182	828.831
Costos operativos (sin depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones)	(528.802)	(570.210)
<b>Utilidad de la explotación antes de depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones</b>	<b>200.380</b>	<b>258.621</b>
Depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones de activos fijos	(495.321)	(264.050)
<b>Pérdida de la explotación</b>	<b>(294.941)</b>	<b>(5.429)</b>
Resultados por participación en asociadas	819	770
Resultados financieros, netos	61.978	88.921
<b>Utilidad (pérdida) ordinaria antes de impuesto a las ganancias</b>	<b>(232.144)</b>	<b>84.262</b>
Impuesto a las ganancias	26.504	(64.900)
<b>Utilidad (pérdida) neta</b>	<b>(205.640)</b>	<b>19.362</b>
Otros resultados integrales, netos de impuesto	(6.393)	(12.075)
<b>Total de resultados integrales</b>	<b>(212.033)</b>	<b>7.287</b>
Atribuible a Sociedad Controlante	(212.818)	7.732
Atribuible a los accionistas no controlantes	785	(445)

Ingresos por ventas (en millones de pesos)	2022	2021
Servicios móviles	293.112	313.872
Servicios de internet	161.740	176.810
Servicios de televisión por cable	130.904	160.802
Servicios de telefonía fija y datos	89.023	114.792
Otras ventas de servicios	5.782	4.514
<b>Subtotal ventas de servicios</b>	<b>680.561</b>	<b>770.790</b>
Ventas de equipos	48.621	58.041
<b>Total ventas</b>	<b>729.182</b>	<b>828.831</b>

En relación con el desempeño económico, la utilidad de la explotación antes de depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones alcanzó los \$200.380 millones en el ejercicio 2022, representando un margen sobre ventas de 27,5%. Las depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones de activos fijos totalizan \$495.321 (monto que incluye el efecto de la desvalorización de la llave de negocio por \$243.900 millones), por lo que el ejercicio 2022 presenta una pérdida de la explotación de \$294.941 millones. Los resultados financieros, netos fueron positivos por \$61.978 millones y el impuesto a las ganancias representó una ganancia de \$26.504 millones, por lo que el resultado del ejercicio es una pérdida de \$205.640 millones.

Índice de Rentabilidad (%)	2022	2021
Utilidad de la explotación antes de depreciaciones y amortizaciones sobre ventas	27,5	31,2
Pérdida de la explotación sobre ventas	(40,4)	(0,7)
Resultado neto sobre ventas	(28,2)	2,3
<i>Rentabilidad sobre activos al inicio (ROA - Return on Assets) (% anual)</i>	(9,8)	0,9
<i>Rentabilidad sobre patrimonio neto al inicio (ROE - Return on Equity) (% anual)</i>	(19,2)	1,7
<i>Rentabilidad sobre patrimonio neto</i>	(25,3)	1,8

Situación patrimonial (en millones de pesos)	2022	2021
Activo	1.728.973	2.101.802
Pasivo	916.421	1.030.688
Patrimonio neto	812.552	1.071.114
<i>Patrimonio neto atribuible a Telecom (sociedad controlante)</i>	796.341	1.054.417
<i>Patrimonio neto atribuible a los accionistas no controlantes</i>	16.211	16.697
Propiedades, planta y equipos y activos intangibles	1.047.601	1.159.580
Préstamos	469.189	519.943
Pasivo financiero	420.446	460.268

Índices financieros	2022	2021
Liquidez corriente	0,4	0,4
Solvencia	0,9	1,0

Al 31 de diciembre de 2022 la posición financiera neta consolidada (esto es: Efectivo y equivalentes de efectivo más Inversiones financieras e IFD financieros menos Préstamos) es pasiva y totalizó \$420.446 millones, lo cual representa una disminución de \$39.822 millones respecto del ejercicio 2021.

Flujo de efectivo consolidado (en millones de pesos)	2022	2021
<b>Efectivo al inicio</b>	<b>38.665</b>	<b>54.474</b>
Flujo neto de efectivo generado por las operaciones (1)	214.024	253.300
Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de inversión (2)	(165.866)	(224.242)
Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de financiación	(45.799)	(39.536)
Diferencias de cambio netas y RECPAM por efectivo y equivalentes de efectivo	(972)	(5.331)
<b>Efectivo al cierre</b>	<b>40.052</b>	<b>38.665</b>
<b>Flujo de caja libre = (1) + (2) - inversiones no consideradas efectivo</b>	<b>92.115</b>	<b>105.773</b>

Para mayor detalle del análisis del desempeño económico remitirse a la Reseña Informativa consolidada al 31 de diciembre de 2022, la cual forma parte de los Estados Financieros Consolidados a dicha fecha.

Capitalización bursátil	2022	2021	2020
Capitalización bursátil al cierre (NYSE) (en millones de dólares)	2.348	2.197	2.826
Variación cotización en NYSE (en millones de dólares)	7%	(22%)	(42%)
Variación S&P 500	(20%)	28%	17%
Variación MSCI Telcos Latinoamérica	(17%)	29%	(18%)
Variación DJIA (Dow Jones Industrial Average)	(9%)	19%	7%

### Destacados económico-financieros del ejercicio

#### Adquisición de Negocios y Servicios S.A.U. (NYSSA)

El 1° de junio de 2022 la Sociedad celebró un contrato de cesión, mediante el cual adquirió el 100% de las acciones de NYSSA (representadas por 10.000 acciones, cuyo valor nominal asciende a \$1.000 pesos por acción y que representan un voto cada una), cuya principal actividad es la prestación del servicio de acceso a internet en la provincia de Mendoza, a través de licencia otorgada por el ENACOM.

El precio base de la transacción fue de US\$3,4 millones. Dicho precio base ha sido determinado en función a la cantidad de clientes de NYSSA y se encuentra sujeto a ciertos ajustes establecidos en el contrato.

Para mayor detalle ver Nota 3.d.1.b) a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2022.

#### Distribución de dividendos en especie

Con fecha 2 de junio de 2022 el Directorio resolvió desafectar parcialmente la "Reserva facultativa para mantener el nivel de inversiones en bienes de capital y el nivel actual de solvencia de la Sociedad" por la suma de \$31.634 millones (\$45.258 millones en moneda constante del 31 de diciembre de 2022) y distribuir en concepto de dividendos en especie Bonos Globales de la República Argentina amortizables en dólares estadounidenses por dicho valor.

Para mayor detalle ver Nota 4.b a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2022.

#### Préstamos

##### *Programas Globales de Emisión de Obligaciones Negociables*

En el marco del Programa Global de Emisión de Obligaciones Negociables por hasta un monto máximo en circulación de 3.000 millones de dólares o su equivalente en otras monedas, la Sociedad emitió nuevas series por un total de US\$ linked 98 millones y por \$2.348 millones.

*Préstamos con Corporación Financiera Internacional ("IFC")*

El 28 de junio de 2022, la Sociedad efectivizó una propuesta de línea de crédito para financiar la expansión de la cobertura de red fija y móvil con IFC por un monto total de hasta US\$184,5 millones. El 15 de julio de 2022 la Sociedad recibió un desembolso por el monto total acordado.

*Préstamo Term Loan*

Con fecha 18 de julio de 2022 la Sociedad ha realizado la cancelación anticipada del total del monto de capital remanente bajo el contrato Term Loan celebrado el 8 de octubre de 2018 por US\$142,2 millones (US\$140 millones de capital y US\$2,2 millones de intereses).

Para mayor detalle sobre los préstamos de la Sociedad, ver Nota 13 a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2022.

En cumplimiento de los Estándares GRI consolidamos la información sobre el valor económico generado, distribuido y retenido, con el objetivo de mostrar la creación de valor de la Compañía y la distribución a los grupos de interés.

Valor económico generado y distribuido (1)	2022	2021
<b>Valor económico directo generado (VEC) (2)</b>	<b>731.936</b>	<b>832.367</b>
Costos operativos (incluye depreciaciones y amortizaciones, y excluye costos laborales e impuestos)	785.373	591.520
Costos laborales	182.664	178.865
Proveedores de fondos (3)	(13.514)	(6.574)
Impuesto a las ganancias, impuestos y tasas y derechos del Ente Regulador	29.487	128.681
Inversión en sustentabilidad	95	94
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>984.105</b>	<b>892.586</b>
<b>Valor económico retenido (VER=VEC-VED)</b>	<b>(252.169)</b>	<b>(60.219)</b>
<p>(1) Todos los datos tienen alcance a Argentina, Paraguay, Uruguay y Estados Unidos, excepto por Inversión en Sustentabilidad que corresponde únicamente a Argentina. Los valores relacionados con cifras financieras difieren de los informados en el Reporte 2021 porque han sido reexpresados por inflación a la fecha de cierre de los Estados Financieros Consolidados 2022 de la Compañía.</p> <p>(2) En concepto de ventas consolidadas, ingresos financieros y resultado por participación en asociadas.</p> <p>(3) Corresponde a resultados financieros netos, sin considerar ingresos financieros, y las distribuciones de dividendos.</p>		

### 3.3. Negocio digital

Nuestra visión es ofrecer un ecosistema de servicios digitales, apalancados sobre la conectividad, que se sustentan en un proceso de transformación digital y cultural, con foco en la experiencia de nuestros clientes.

- Nuestros productos y servicios
- Productos y servicios con impacto
- Experiencia del cliente
- Confiabilidad de la red
- Nuestros proyectos de transformación digital
- Ciberseguridad y privacidad de los datos

#### 3.3.1. Nuestros productos y servicios

Nuestras marcas comerciales Telecom, Personal y Flow consolidan un ecosistema de plataformas y nuevos negocios, una experiencia integral y convergente para individuos, empresas e instituciones en todo el país.

<b>personal</b>	<b>flow</b>	 <b>personal pay</b>	<b>telecom</b>
<b>Conectividad</b> Internet fija y móvil 4G, 4.5G y 5G.	<b>Entretenimiento</b> Espacio integral de contenidos en vivo y a demanda.	<b>Fintech</b> Billetera digital	<b>B2B (1)</b> Soluciones de ciberseguridad, cloud, IoT, agtech

(1) Business to Business

#### 1. PERSONAL – Conexión adentro y afuera

##### Servicios móviles

Comunicaciones de voz e Internet móvil de alta velocidad a través de redes 3G y 4G descarga de contenidos y aplicaciones *online streaming*, y venta de dispositivos de comunicación móvil (celulares, módems, relojes inteligentes) a clientes prepago, pospago o con abono fijo.

**20,2 millones de suscriptores móviles en Argentina**

##### Internet

Servicios de acceso a Internet que abarcan velocidades de 100MB, 300MB, 500MB y hasta 1000MB. Los servicios se entregan a través de cuatro tecnologías: módem por cable (HFC), ADSL, fibra óptica (FTTC y FTTH) e inalámbrica.

Durante 2022, continuamos desplegando nuestra red FTTH para otorgar acceso a Internet de ultra alta velocidad a más clientes. La cantidad de clientes con acceso a esta tecnología creció 84%.

**4,1 millones de clientes**

### *Personal WiFi Zone*

Es la nueva experiencia de conectividad disponible de forma gratuita para nuestros clientes con internet de Personal en el hogar. Está previsto que sea la red WiFi más grande de la Argentina y se encuentra disponible hoy para que los clientes la usen cuándo y dónde quieran, tanto dentro como fuera del hogar.

Actualmente Personal WiFi Zone posee una cobertura compuesta por más de 650.000 puntos distribuidos principalmente en la zona de Capital Federal y Gran Buenos Aires. El servicio es utilizado por 30.000 clientes de manera mensual.

### *Servicios fijos y datos*

Comunicaciones urbanas, interurbanas e internacionales, servicios suplementarios, interconexión a otros operadores, transmisión de datos (redes privadas virtuales, tránsito dedicado, transporte de señales, entre otros), y soluciones convergentes de servicios TIC.

### ***1,9 millones de líneas fijas***

### **2. FLOW – El punto de encuentro del entretenimiento**

Seguimos potenciando Flow como el punto de encuentro del entretenimiento. Es la plataforma de contenidos en vivo y *streaming* más innovadora de la región, que integra series, películas, programas de TV, *gaming* y música.

***+5,7 millones de dispositivos Flow registrados.***

***+26.000 horas de contenidos on demand.***

***45 títulos exclusivos de producción nacional.***

***189 canales digitales y 123 señales HD en TV y en la app.***

***4 nuevos canales de la categoría gaming con formato HD.***

En 2022 lanzamos Flow Flex, una nueva modalidad de contratación 100% digital por cantidad de días. Ofrecemos *packs* de 3, 7, 15 y 30 días o una suscripción mensual. Es una versión de Flow que no requiere decodificadores ni instalación técnica y está disponible para todos los clientes de TV por suscripción.

A su vez, seguimos apostando a la producción argentina. Asociándonos a los principales *players* locales y talentos de la industria lanzamos ocho nuevas producciones originales Flow.

Además, nuestros clientes pueden acceder de manera directa a las siguientes plataformas de *streaming*, integradas en Flow: *Netflix, Prime Video, Star+, Disney+ y Youtube.*

Desde Flow Music, realizamos transmisiones exclusivas en vivo para todo el país de festivales como Lollapalooza y Primavera Sound y ofrecemos contenidos para ver a demanda. Por otro lado, en relación con el *gaming*, acompañamos el calendario de competencias de las diferentes ligas profesionales acercándoles a nuestros usuarios el *streaming* en vivo de las mismas.

*Canales Somos*

Canales Somos constituyen medios de referencia local que sostienen pluralidad e independencia. Su programación se basa en el compromiso con la comunidad y garantiza la representación de todos los actores sociales. Cuentan con altos estándares de calidad, comparables a los de los grandes medios internacionales.

**76 canales locales**

**25 canales Somos**

**780 localidades cubiertas**

**16 provincias en Argentina y Ciudad de Buenos Aires**

**3. PERSONAL PAY – Billetera digital**

Es la billetera digital de Personal que busca convertirse en el principal medio transaccional para pagos y cobros de clientes Telecom y en una de las mayores billeteras en Argentina. Permite crear una cuenta 100% digital, gratis y en pocos pasos, ingresar dinero a través de transferencias o redes de recaudación física, enviar y recibir dinero a otros bancos y/o billeteras virtuales, recargar el celular o tarjetas de transporte, pagar servicios, hacer pagos por QR y crear metas de ahorro personalizadas, entre otras funcionalidades.

Además, los usuarios de Personal Pay pueden solicitar una tarjeta prepaga Visa internacional para realizar compras online y en comercios físicos, suscribirse a servicios de entretenimiento y extraer dinero en cajeros automáticos. La tarjeta también permite acceder a beneficios diarios en supermercados, combustible y entradas para cine, entre otros.

En 2023 seguiremos robusteciendo la aplicación y buscaremos incorporar nuevas funcionalidades para potenciar la inclusión financiera.

**+700 mil clientes**

**+15 rubros con beneficios en comercios**

**4. TELECOM – Segmento B2B**

Desde Telecom ofrecemos soluciones y servicios para acompañar el proceso de evolución digital de las empresas. Trabajamos fundamentalmente en los siguientes productos:

## Telecomunicaciones

- Conectividad
- Voz móvil y fija
- Video & media

## Soluciones digitales

- Cloud
- Datacenter
- Ciberseguridad
- IoT

**Más de 170 mil empresas y organismos públicos como clientes.**

**Dentro del segmento de empresas, las PyMEs mostraron un crecimiento durante 2022, pasando de 92,1% a 92,7%.**

En 2022 afianzamos la estrategia *multicloud*, incrementando el ecosistema de *partners* para poder brindar soluciones de nube pública e infraestructura de *datacenter* y se mejoraron productos de nube privada. En este sentido, realizamos alianzas estratégicas con IBM, AWS, Google, Microsoft, Huawei y Oracle.

En lo que respecta a ciberseguridad, trabajamos en el desarrollo de soluciones que garanticen la seguridad, la integridad y disponibilidad de los sistemas IT para proteger la información corporativa confidencial. También ofrecemos asesoramientos avanzados a través de equipos de expertos, diseños de infraestructura de red, protección del perímetro de red, estrategias antimalware, *health check*, *hardening* bajo diversos estándares de la industria (ISO/IEC27001/27002, PCI).

También ofrecemos un portfolio de soluciones de internet de las cosas flexibles y escalables desarrolladas a la medida de las necesidades de cada cliente y guiadas por los avances tecnológicos y la innovación. En Telecom contamos con una amplia experiencia como integrador *end to end* de soluciones TIC complejas, en las que utilizamos nuestra infraestructura de red y recursos humanos altamente capacitados. Tenemos capacidad de conectividad, *networking*, *software*, *hardware*, alianzas, desarrollo de *dashboard* y plataformas, con especialistas de *data analytics* para una mejor toma de decisiones que nos permite acompañar a los clientes en todos sus procesos en el camino de la transformación digital de sus empresas.

#### *Servicios mayoristas*

Durante 2022, nos mantuvimos como uno de los principales proveedores de soluciones de telecomunicaciones mayoristas para los diferentes proveedores y operadores del mercado nacional e internacional (incluyendo operadores de cable, cooperativas proveedoras de servicio de internet y otros) con servicios de internet, infraestructura de operaciones móviles, servicios de valor agregado (servidores, seguridad, IoT) y servicio de larga distancia internacional.

Además, desarrollamos vínculos con los principales proveedores de servicios y contenido en la nube de Estados Unidos a través de nuestra subsidiaria Telecom USA.

#### 3.3.2. Productos y servicios con impacto

##### *Cuidamos la seguridad de nuestros clientes*

A medida que nuestra sociedad acelera la dependencia de la tecnología, la ciberseguridad se convierte en crítica.

Los clientes de Personal pueden acceder al mejor pack de seguridad del mercado proporcionado por McAfee Security. El servicio protege frente a los ataques de *ransomware* y las amenazas de *spyware* y *malware* más recientes, controlando todos los aspectos de la privacidad e identidad digital. Además, cuenta con la herramienta de control parental con bloqueo de acceso a contenido para menores.

En cuanto a nuestros clientes corporativos, desde Telecom brindamos productos y servicios que permiten abordar los desafíos que representa la seguridad dentro de las empresas.

### *Accesibilidad y desarrollo*

Las telecomunicaciones son la base para conectar personas, comunidades, empresas y gobiernos.

A través de la red 4G de Personal trabajamos para lograr una conexión sin fronteras, llegando a zonas de baja densidad poblacional y rurales. También desplegamos tecnología de fibra óptica al hogar posibilitando el acceso al servicio de conexión a internet de alta velocidad.

Asimismo, mediante soluciones tecnológicas específicas, aportamos a los procesos de transformación digital y al crecimiento de pequeñas y medianas empresas, que son una de las fuerzas productivas de mayor importancia en el país.

Por otro lado, mediante Personal Pay fomentamos la inclusión financiera, disponibilizando nuestra billetera digital a la población que hoy no tiene acceso al sistema financiero.

### *Contenido con valores, responsable y diverso*

Trabajamos para brindar entornos seguros para niñas y niños en los hogares de nuestros clientes. Por eso, desde Flow ofrecemos las siguientes funcionalidades, disponibles en todos los dispositivos: control parental, configuración de perfiles y entorno kids.

Por otro lado, procuramos que los contenidos de ficción y documentales que ofrece la plataforma sean diversos, incluyendo temáticas relacionadas con la diversidad, la inclusión social, el medioambiente, entre otras. En efemérides específicas, ofrecemos propuestas que permiten visibilizar y reflexionar sobre los sucesos que se celebran o conmemoran.

En lo que respecta a los canales Somos, reflejamos la actualidad, identidad y diversidad cultural de diferentes localidades y regiones del país. Además de asegurar contenidos responsables, garantizamos la imparcialidad y fomentamos la independencia editorial, dando acceso a la pluralidad de voces políticas y organizaciones sociales.

### *Publicidad responsable*

Nuestras decisiones en torno a la publicidad tienen en cuenta diferentes criterios entre los que se destacan: el nivel de exposición de niños y niñas, los modelos de familia, los estereotipos de género, el uso de un vocabulario adecuado y la no incitación a la violencia. Es por ello, que, además, participamos en organizaciones que desarrollan campañas responsables como es el caso del Consejo Publicitario Argentino.

### *Aportes para el medioambiente*

La tecnología desempeña un papel crucial a la hora de ayudar a reajustar los sistemas e infraestructuras necesarios para lograr y mantener una sociedad sostenible. En este sentido, el servicio *cloud* que ofrecemos puede lograr una reducción significativa de emisiones de carbono y del consumo energético de nuestros clientes.

Por otro lado, diversas soluciones IoT de nuestro portfolio también aportan a la eficiencia energética y disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, por ejemplo, a través de la mejora en la gestión de flotas o la telemedición del consumo energético.

También promovemos que cada vez más clientes adhieran a la factura electrónica, lo que reduce la utilización de papel y la generación de residuos.

### 3.3.3. Experiencia del cliente

Buscamos generar la mejor experiencia para nuestros clientes, a través de un modelo de atención simple, ágil y con el cliente en el centro con foco en la digitalización. En 2022 trabajamos en distintos proyectos con este objetivo.

#### Autogestión

Durante 2022 realizamos campañas para que nuestros clientes descarguen la app Mi Personal con nuevas prestaciones, entre las que se destaca el cambio de titularidad y la posibilidad de cambiar de plan de líneas móviles, en pocos pasos y con la mayor seguridad. Además, la app permite realizar compras de *packs*, administrar los servicios y pagar facturas.

#### Agilizamos envíos

En 2022 descentralizamos la preparación de pedidos de SIM Card para portabilidad en las localidades de CABA y Córdoba, lo que permitió reducir a la mitad el tiempo entre la gestión de venta y la entrega.

#### Score humor

Incorporamos el *score* de humor en la atención del Contact Center, lo que permitió organizar los contactos y cambiar el modelo de atención, para dar una solución específica a cada cliente. Esta iniciativa tuvo impacto en la satisfacción.

#### Onboarding to be

Es una iniciativa que proyecta el crecimiento de nuestro canal de atención vía WhatsApp, que nucleará a todos los números de contacto bajo una línea madre, refinando la atención, incorporando inteligencia y mejorando la experiencia del segmento de clientes con internet en hogares.

### Canales de atención al cliente

Las operaciones de atención al cliente de Telecom relacionadas con los diversos servicios se proporcionan a través de un *contact center*, que incluye centros de llamadas especializados y representantes de servicio al cliente compuestos por personal interno y de terceros, disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Asimismo, los clientes pueden ponerse en contacto por correo electrónico y chat a través de nuestros sitios web y redes sociales. También ofrecemos herramientas de autogestión, simplificando así el procedimiento y brindando alternativas a nuestros clientes.

Contamos con presencia de atención al cliente en todas las provincias de la Argentina, a través de 171 oficinas comerciales convergentes.

**Asistencia a personas con hipoacusia**

En Telecom habilitamos la casilla de contacto [asistenciahipoacusicos@teco.com.ar](mailto:asistenciahipoacusicos@teco.com.ar), con el fin de favorecer la integración y comunicación de las personas hipoacúsicas. Pueden enviar lo que necesitan comunicar y luego una persona representante lo transmite.

Encontrá nuestros canales de atención al cliente en:

[www.personal.com.ar](http://www.personal.com.ar)

[www.flow.com.ar](http://www.flow.com.ar)

[www.telecom.com.ar](http://www.telecom.com.ar)

[www.personalpay.com.ar](http://www.personalpay.com.ar)

<https://somos.com.ar/>

<https://cablevisionflow.com.uy/>

<https://www.personal.com.py/>

Atención al cliente (1)	2022	2021
<b>Canal telefónico</b>		
Llamadas recibidas (2)	78.571.133	76.913.000
Llamadas atendidas	65.045.625	64.862.000
Resolución en el primer contacto (FCR) (3)	63,5%	61,7%
<b>Canal presencial</b>		
Satisfacción oficinas comerciales	80,64%	81,51%
(1) Incluye canales de atención telefónica únicamente. Contempla transferencias entre sitios y segundos niveles de atención. (2) Incluye atención comercial, atención técnica y ventas de los tres negocios. (3) Reclamos con resolución en el primer contacto o FCR ( <i>First Call Resolution</i> ). Este indicador expresa cuántas de las llamadas atendidas no volvieron a repetirse en 7 días.		

Gestión de reclamos (1)	2022	2021
Fija – Telefonía	566.815	1.221.625
Fija – Internet	208.660	297.794
Móvil – Internet y telefonía	714.578	1.202.564
(1) Se consideran reclamos a aquellas gestiones cuya responsabilidad corresponde a la Compañía.		

**Atención a representantes de consumidores**

Los usuarios son representados por el organismo regulador de los Servicios TIC, el ENACOM y los organismos de Defensa del Consumidor, que los protegen y velan por el cumplimiento de las normas aplicables. Sus denuncias son recibidas por la Dirección de Asuntos Regulatorios y canalizadas y tratadas juntamente con las distintas áreas de Telecom.

Los convenios de notificación electrónica con Autoridades Públicas de Defensa al Consumidor y municipios de todo el país continúan bajo la misma modalidad. Su finalidad es agilizar el canal de notificación con los organismos públicos.

Al mismo tiempo, nuestras facturas y sitios web informan al cliente los medios a través de los cuales pueden tomar contacto con ENACOM y Defensa del Consumidor.

### 3.3.4. Confiabilidad de la red

Estamos transformando la infraestructura de nuestra red, introduciendo nuevas tecnologías de acceso que permiten mayores velocidades, contribuyendo a optimizar la calidad del servicio y potenciar la experiencia de nuestros clientes.

Durante 2022, realizamos las siguientes inversiones en infraestructura:

Inversiones en infraestructura (en millones de pesos) (1)	2022	2021
Red fija y transporte	22.939	25.082
Acceso red celular	53	39
Equipos de conmutación	2.200	1.225
Equipos de fuerza e instalaciones	1.266	1.126
Equipos de computación	21.407	10.749
Obras en curso	24.702	43.542
Materiales	38.934	72.849
Bienes en comodato	4.218	4.954
Otros	4.352	687
<b>Total</b>	<b>120.071</b>	<b>160.253</b>
(1) Alcance: Argentina, Paraguay, Uruguay y Estados Unidos. Los valores relacionados con cifras financieras difieren de los informados en el Reporte Integrado 2021 porque han sido reexpresados por inflación a la fecha de cierre de los Estados Financieros Consolidados 2022 de la Compañía.		

### Red móvil

Como resultado de nuestras inversiones en infraestructura, continuamos incrementando y modernizando nuestros sitios móviles, lo que nos permite seguir ofreciendo la red 4G más rápida del país que transforma la experiencia de las personas, hogares y organizaciones.

Queremos que la innovación también llegue a las zonas de baja densidad poblacional y, por eso, desplegamos obras físicas en localidades y zonas rurales con menos de 500 habitantes.

Un ejemplo de ello es el despliegue de infraestructura en La Chispa, Santa Fe. El nuevo equipamiento incluye antenas móviles y Redes de Baja Potencia (*Low Power*) exclusivas para IoT. Esto no solo fortalece la conectividad de zonas rurales, sino que es, sobre todo, el primer paso hacia el desarrollo del ecosistema agtech en nuestro país y la consolidación de la agricultura 4.0. La digitalización en las metodologías de trabajar y producir en el campo dinamizará aún más la producción agrícola y aportará a la sustentabilidad y desarrollo de un sector clave para la economía argentina.

Resultados de las inversiones en sitios de móviles	2022	2021
Incremento en sitios físicos instalados en la red de acceso móvil	2,5%	2,9%
Sitios existentes que fueron modernizados (1)	15,6%	6,4%
Sitios en los que se reutilizó parte del espectro asignado a 2G/3G (2)	40%	27%
<p>(1) Los valores de 2021 difieren de los publicados en el Reporte Integrado 2021 porque en dicho documento se consideró únicamente el despliegue de LTE, que contempla el parque de sitios donde se enciende dicha tecnología. En 2022 se incluyen todos los tipos de modernizaciones para brindar mayor capacidad sobre LTE.</p> <p>(2) El aumento en 2022 se debe a la reutilización masiva del espectro 2G/3G para LTE debido a la disminución del tráfico sobre 2G/3G. Este incremento continuará durante el 2023.</p>		

Presencia y cobertura de la red 4G (1)	2022	2021
Localidades del país con cobertura 4G/LTE (2)	1.969	1.947
Población urbana con cobertura 4G/LTE (3)	97%	96%
Población de capitales de provincia con cobertura 4G/LTE (4)	98%	98%
Localidades y zonas rurales con menos de 500 habitantes alcanzadas por la red 4G de Personal (presencia)	227	207
Localidades y zonas rurales con menos de 500 habitantes alcanzadas por la red 4G de Personal (cobertura)	806	754
<p>(1) Alcance: Argentina.</p> <p>(2) Cantidad de localidades con cobertura LTE, borde de celda 1Mbps, cubiertas en, al menos, un 40% del tejido urbano.</p> <p>(3) Porcentaje calculado como la relación entre población urbana con cobertura LTE y la población urbana total. Considerando población urbana con cobertura a aquella que se encuentre cubierta más de un 40%. Considerando a la población urbana cubierta como la multiplicación entre el porcentaje de cobertura de la localidad y la población urbana de la misma.</p> <p>(4) Porcentaje calculado como la relación entre la población de capitales con cobertura LTE y la población de capitales total. Considerando capital con cobertura a aquella que se encuentre cubierta más de un 40%. Considerando a la población urbana cubierta como la multiplicación entre el porcentaje de cobertura de la localidad y la población urbana de la misma.</p>		

### Liderazgo 5G

5G no es simplemente la evolución del 4G, sino que plantea un escenario diferente para la sociedad: es un habilitador de las industrias y un factor de competitividad para el desarrollo de la economía de los países.

Fuimos pioneros en desplegar la primera red 5G de la Argentina bajo la modalidad DSS (*Dynamic Spectrum Sharing*) y continuamos con este liderazgo tecnológico, avanzando en el despliegue de sitios con esta tecnología. Contamos con 143 sitios activos en las principales plazas del país, de los cuales 123 fueron incorporados en 2022.

Estamos ganando experiencia en estas redes a la espera de las condiciones técnicas y regulatorias que permitan el desarrollo full de la red. Para 2023, se espera un crecimiento más acelerado por la posibilidad del lanzamiento de una licitación de espectro que permitirá brindar el servicio 5G en todo su potencial tecnológico.

### Red fija

Seguimos avanzando en la reconversión de la red de internet fija de Telecom, con el objetivo de extender las redes FTTH (Fiber To The Home o fibra al hogar), que son más robustas y permiten conexiones más veloces, sobre las de cobre o de HFC (Hybrid Fiber Coaxial) 1 vía existentes.

**78.000 km cubiertos con redes híbridas y complementarias**  
**49.000 manzanas de FTTH**

### *FLOW Y FTTH llegan al interior de la Argentina*

Desplegamos tecnología de fibra óptica al hogar en más de 15 localidades habilitando para los habitantes de esas ciudades, la posibilidad de acceder al servicio de conexión a internet de alta velocidad con Personal y sumar una nueva experiencia de televisión y *streaming* con Flow.

### **Mantenimiento del sistema de telefonía móvil**

El sistema de telefonía móvil está formado por los dispositivos y teléfonos de los clientes y por la infraestructura de las redes, que son las antenas que se pueden ver en la vía pública y que deben estar cerca de las personas para que las comunicaciones sean posibles.

Realizamos el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, a toda la planta de estructuras sostén de antenas, siguiendo las normas Cirsoc 306.

Estructuras sostén de antenas	2022	2021
Cantidad de estructuras sostén de antenas (sitios)	8.100	6.570
Cantidad de mantenimientos preventivos	1.123	1.582
Inversión en mantenimiento preventivo y correctivo (pesos)	334.784.304	171.053.827

<b>Monitoreo de Radiaciones No Ionizantes (RNI)</b>	Llevamos adelante el monitoreo de Radiaciones No Ionizantes: cada vez que se pone on air un sitio o se agrega una nueva banda, se realiza esta medición a fin de garantizar el correcto funcionamiento dentro del rango permitido por la normativa.
<b>Control del Índice de Absorción Específico (SAR)</b>	También controlamos el Índice de Absorción Específico. Todos nuestros sitios están por debajo de los umbrales de exposición de campos electromagnéticos permitidos por la Res.202/95 del Ministerio de Salud en Argentina. Adicionalmente, cumplimos con las normativas internacionales y de la Organización Mundial de la Salud en materia de radiación.
<b>Aparatos móviles y normativas internacionales</b>	Comercializamos únicamente aparatos móviles que cumplan con las normativas internacionales que garanticen que éstos no superan los parámetros de exposición de ondas de radio y que su uso no es perjudicial para la salud de las personas. Nuestros equipos cumplen con los límites internacionales SAR (en inglés, Specific Absorption Rate, unidad de medida conocida como Índice de Absorción Específico) que incluyen un margen de seguridad considerable destinado a garantizar la protección de todas las personas. Dicha información se encuentra especificada en el manual de cada equipo. Además, se encuentran homologados por organismos gubernamentales competentes y cuentan con la información requerida por ellos.

### 3.3.5. Nuestros proyectos de transformación digital

En el camino hacia una empresa tech-co, trabajamos para acelerar la reconversión total de nuestros sistemas. Así, todos nuestros proyectos de transformación digital están orientados a acompañar nuestra evolución y la de nuestros clientes.

Para avanzar en este sentido, nos apalancamos en diversos habilitadores, tales como:

- Digitalización
- Cloudificación
- APIficación
- Virtualización
- Unificación de sistemas
- Apagado de aplicaciones, plataformas y servidores legados

Esto lo llevamos adelante en alianza con diversos socios tecnológicos, que son piezas clave para los desarrollos realizados en 2022 y que nos presentan como caso de éxito en sus plataformas destacando nuestro *expertise* en transformación digital: ATOS, Accenture, AWS, DELL, Google, Globant, Huawei, HP, IBM, Independent Technology, Microsoft, Neoris, SAP, Salesforce y Sofrecom.

#### Programa #FAN

Es un programa integral de renovación de las plataformas de gestión de relaciones con clientes (CRM), incluyendo la prestación, facturación y cobro de nuestros servicios.

### Proyecto Data Phoenix

Tiene el objetivo de habilitar una plataforma de datos que esté disponible cuando lo requieran los equipos. Evoluciona los diferentes repositorios de datos de Telecom integrándolos en uno más limpio, funcional y consistente.

### Open Digital Architecture

Bajo nuestra estrategia de arquitectura digital simplificada y abierta, hemos avanzado en la implementación de nuestro modelo de APIficación, iniciando la disponibilidad de servicios embebidos en APIs (Interfaces de Programación de Aplicaciones) que permiten su reutilización, acelerando nuestros desarrollos y entregando valor a nuestros clientes.

### Cloudificación

Durante la última etapa de 2022 comenzamos a profundizar nuestro modelo Multicloud Híbrido, que nos da la elasticidad para escalar de manera sostenible la habilitación de los servicios que requiere la Compañía con una mirada 100% digital enfocada al cliente.

### DC4

Datacenter 4 ("DC4") desarrolla un modelo de infraestructura con el objetivo de tener una visión compartida y convergente de los servicios, procesos y operaciones de nuestra infraestructura. La plataforma basa su ciclo de vida en tres grandes focos, NPS, eficiencia y evolución. Fue diseñada para maximizar la entrega de valor y eliminar la transaccionalidad, basada en la automatización que nos permite continuar nuestra progresión hacia el autoservicio. Funciona 100% sobre un modelo ágil, demostrando una gran adaptabilidad a los cambios de contexto.

### CloudValley

Es nuestro portal de autoservicio colaborativo que permite la gestión de infraestructura y servicios a través de un catálogo único, complementando nuestras plataformas habilitadoras con un portal de autoservicio que mejora la experiencia de nuestros desarrolladores y todos los usuarios de la infraestructura.

## 3.3.6. Ciberseguridad y privacidad de los datos

Nuestra Política de Privacidad hace referencia a los principios de protección de datos personales de los clientes que guían nuestra gestión y a cómo utilizamos la información recopilada. Además, damos estricto cumplimiento a la Ley N°25.326 de Protección de Datos Personales y sus disposiciones complementarias, cumpliendo con los requisitos que la norma exige, con el fin de proteger la privacidad de los datos de las personas.

Para cuidar a nuestros clientes y resguardar la información, en 2022 evaluamos nuevas tecnologías, implementamos las adquiridas e incorporamos casos de uso, configuraciones y *add-ons* que permitan mitigar y contener amenazas sobre los diferentes activos e información contenida o procesada en ellos.

Además, sumamos nuevas tecnologías de protección en *endpoints* y *hosts* para prevenir o mitigar el accionar de *malware*; incorporamos una nueva solución de autenticación multifactor; renovamos y actualizamos la plataforma de mitigación de ataques de denegación de servicios; adquirimos soluciones de inteligencia de amenazas e incorporamos nuevas tecnologías de microsegmentación.

Al mismo tiempo, iniciamos una revisión completa y comprensiva de nuestro ambiente de procesamiento de datos de tarjetas de crédito, de acuerdo con las Normas PCI DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard* o Normas de Seguridad de Datos - Industria de Tarjetas de Pago), y durante 2023 se hará la certificación correspondiente.

Para resguardar la información en el contexto de *home office*, el acceso remoto se provee por medios que incluyen el uso de doble factor y restricciones por geolocalización. Además, actualizamos el proceso de prevención de fuga de información para los casos de despido. Y seguimos utilizando la herramienta DLP (*Data Loss Prevention*) con las actualizaciones requeridas.

### *Capacitaciones*

Implementamos campañas de sensibilización y capacitaciones para los colaboradores con foco en: contraseñas seguras, *phishing*, ingeniería social, Normas PCI DSS, fuga de información, seguridad en WhatsApp y redes sociales, cuidado de la información y desarrollo seguro.

**11 capacitaciones**

**557 colaboradores capacitados**

**14 campañas internas**

Política de Privacidad: <https://www.personal.com.ar/content/dam/teco-cms-ecosystem/pdfs/tyc/tyc-generales/Politica-de-Privacidad-de-Telecom-Argentina.pdf>

## 4. APORTE SOCIAL

ODS: 3, 4, 5, 8, 10, 16, 17

Capitales: Financiero, Intelectual, Humano, Social y Reputacional

Estándares GRI: 2-7, 2-8, 2-18, 2-23, 2-26, 2-29, 3-3, 201-3, 203-2, 204-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-1, 404-2, 404-3, 413-1, 414-1

### 4.1. Nuestra Gente

Apostamos por el desarrollo de equipos de trabajo donde prime la diversidad y una cultura basada en la innovación, agilidad y transformación digital. Acompañamos el desarrollo de nuestros colaboradores y promovemos condiciones de trabajo seguras y saludables.

- Gestión de Talento
- Diversidad e inclusión
- Formación y desarrollo
- Salud y seguridad

#### 4.1.1. Un equipo sin fronteras

Nuestros colaboradores son los principales actores del cambio cultural y digital que estamos viviendo como compañía. Buscamos construir un ambiente de trabajo seguro, diverso y que impulse el crecimiento personal y profesional.

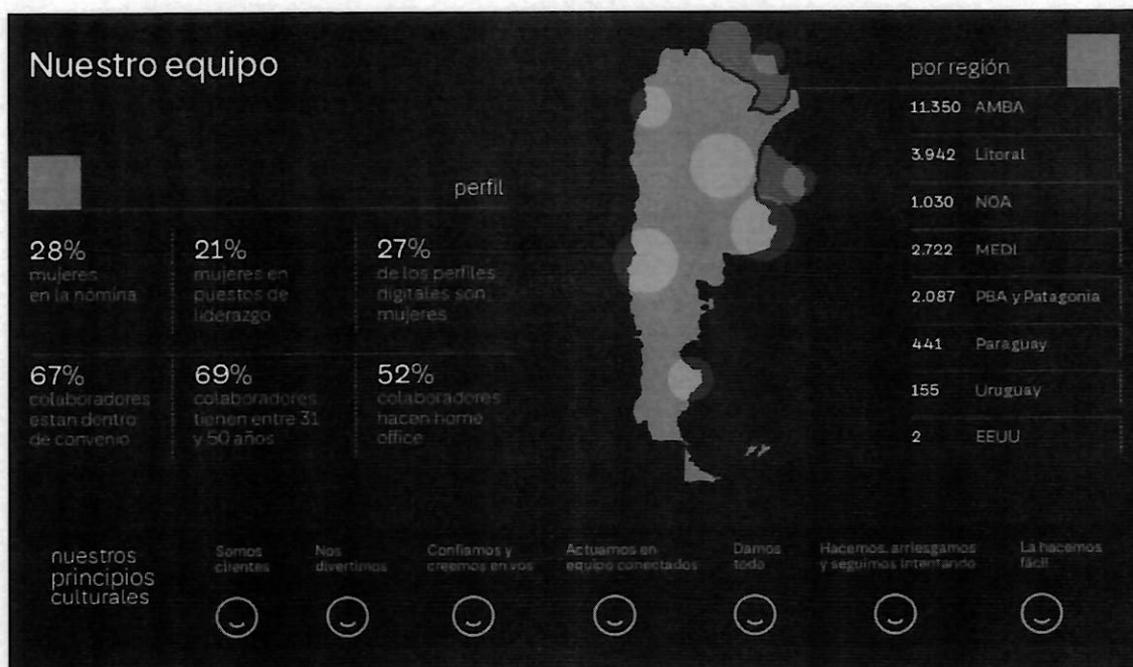
**21.729 colaboradores en nuestro equipo<sup>5</sup>**

***Certificamos Great Place to Work***

***En 2022 participamos y certificamos en Great Place to Work confirmando que somos uno de los mejores lugares para trabajar en Argentina.***

---

<sup>5</sup> La cantidad de colaboradores totales y sus datos demográficos incluyen a los empleados de NYSSA, sociedad adquirida por Telecom en junio de 2022. El resto de los valores e indicadores referidos a colaboradores no los incluye.



Para más información sobre nuestro equipo, ver notas 6 y 36 del Índice GRI.

#### 4.1.2. Transformación cultural, agilidad y liderazgo

Nuestra cultura evoluciona como nuestras marcas. Buscamos consolidar una experiencia de trabajo con nuevas redes de relacionamiento basadas en nuestros principios culturales, alcanzar un modelo organizacional más horizontal y vinculado a la agilidad y fomentar el desarrollo de líderes que se adapten a las necesidades en la era digital.

##### Experiencia de trabajo Teco XP

Contempla el equilibrio entre la vida profesional, familiar y personal a través de la elección de distintas modalidades de trabajo: presencial, *home office full* y una combinación de ambas. En 2022, la modalidad de trabajo híbrida fue clave para evolucionar en la reconexión social, el trabajo colaborativo, la federalización, la búsqueda de mayor satisfacción de las personas, el uso eficiente de los edificios, la experiencia en los hogares junto a la mayor fidelización y atracción de talento.

##### Agilidad empresarial

Queremos consolidar nuestro *mindset* digital y ser cada vez más ágiles, involucrando líderes, agentes de cambio y colaboradores como protagonistas y habilitadores de nuestro camino de transformación hacia la agilidad empresarial. Fomentamos que las personas que hacemos Telecom podamos conectar con nuestro propósito como compañía y proyectarnos como talentos que aportan valor, habilitando el aprendizaje continuo y ampliando nuestros límites de acción.

##### Liderazgo

Estamos transitando una transformación cultural que está apalancada en un cambio de *mindset* y en la manera en la que hacemos las cosas. A partir de la necesidad de fortalecer un nuevo modelo de liderazgo alineado con dicha transformación, estamos potenciando la "Actitud Teco" que pone en acción nuestro propósito y principios culturales.

### 4.1.3. Gestión de Talento

#### Atracción de talento

En 2022, seguimos impulsando el posicionamiento de Telecom como compañía de referencia y aspiracional para los nuevos talentos. En ese sentido, trabajamos en nuestra presencia en redes sociales visibilizando la experiencia y logros de los colaboradores, los proyectos de negocio, los programas vigentes y la cultura Telecom. Además, fuimos patrocinadores de diferentes eventos del ecosistema tecnológico para transmitir la transformación de la Compañía y estar cerca del talento IT.

**1.151 ingresos**

**5,3% tasa de contratación**

*Para más información sobre las altas, bajas e índices de rotación, ver nota 26 del Índice GRI.*

- **Talent in Action**

Este programa está dirigido a los jóvenes profesionales graduados o universitarios que se encuentren en la etapa inicial de su carrera profesional y que quieran adquirir una visión integral sobre cómo funciona Telecom.

Se acompaña a los participantes en el descubrimiento de habilidades para potenciar su desarrollo profesional, incorporar aprendizajes y generar un aporte de valor en los proyectos que participan. Se expone a los jóvenes a temas que exceden sus campos de especialización y se les brindan herramientas para una mejor interacción con distintas áreas de la Compañía.

#### Compensaciones y beneficios

- **Compensación económica**

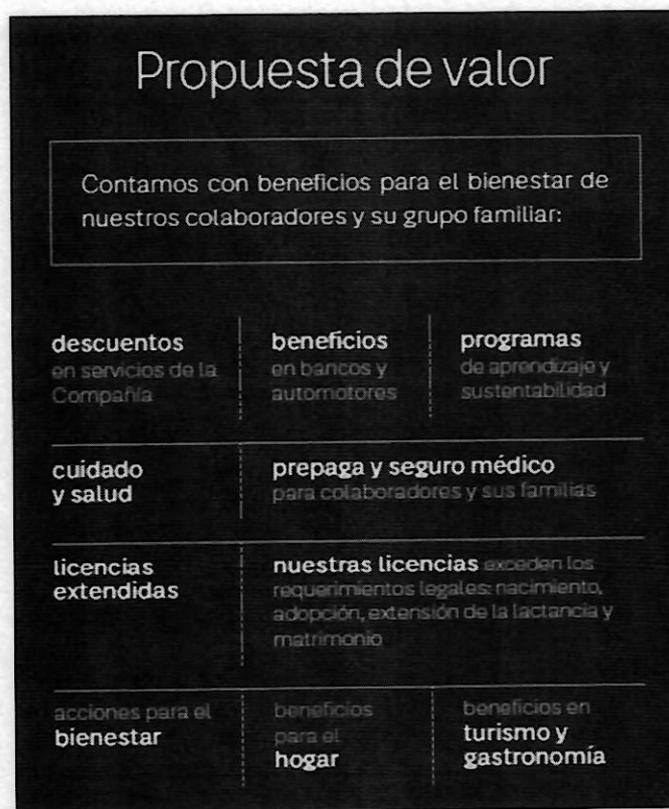
Nuestra política de compensaciones para el personal fuera de convenio está determinada por el peso relativo de la posición que ocupa ese colaborador, su desempeño, la información de mercado y el contexto macroeconómico del país. Definimos las nuevas escalas salariales para este público con el asesoramiento de consultoras externas y mediante encuestas de compensación total. Por su parte, para el personal dentro de convenio, hicimos las actualizaciones de acuerdo con las negociaciones con las organizaciones sindicales.

Adicionalmente, una vez al año el personal fuera de convenio accede al ranking de bono, que se basa en el desempeño individual. Mandos medios, gerentes y directores reciben un bono en función de los objetivos definidos y/o de los resultados del negocio, según cada categoría.

Para las personas comprendidas en el "Programa Digital+" (una propuesta de valor para perfiles digitales), ofrecemos un programa de bonos con un target más agresivo, asociados directamente con objetivos del área o célula, ya sea en forma individual y/o solidaria, por períodos más cortos que el año, a elección de cada área alcanzada.

*Para más información sobre ratios salariales, ver notas 35 y 37 del Índice GRI.*

- Propuesta de valor



Para más información sobre las licencias, ver nota 27 del Índice GRI.

### Libertad de afiliación y derechos

En Telecom fomentamos el derecho a la libre participación sindical de nuestros colaboradores. Con las entidades gremiales tenemos diferentes espacios de diálogo y trabajo conjunto que contemplan la dispersión geográfica y las situaciones particulares según las distintas especialidades, condiciones climáticas y geográficas, a los fines de brindar soluciones prácticas y rápidas a las situaciones que se presentan localmente.

### Espacios de diálogo y gestión

Salud y seguridad ocupacional	50 acuerdos en las temáticas salud y seguridad ocupacional, adecuación salarial, retorno a la presencialidad, actualización de salarios, medición de desempeño, planes de carrera y adecuación horaria.
Formación	Capacitaciones en materia de Relaciones Laborales para nuestros colaboradores.
Mesa de Trabajo Conjunto Asistencia y Diversidad	Prueba piloto del mecanismo de Teleconsulta Profesional, para facilitar las interacciones de los colaboradores con el Servicio de Salud Ocupacional. En materia de género, realizamos junto con distintas asociaciones gremiales, talleres de sensibilización sobre la temática de violencia de género y acoso.

Entidades gremiales a las que pertenecen nuestros colaboradores:

- F.A.T.TEL. (Federación Argentina de Teletrabajadores de las Telecomunicaciones).
- F.O.E.E.S.I.T.R.A. (Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones de la República Argentina).
- F.O.M.M.T.R.A (Federación de Organizaciones de Mandos Medios de las Telecomunicaciones de la República Argentina).
- U.P.J.E.T. (Unión de Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones).
- C.E.P.E.TEL. (Centro de Profesionales de Empresas de Telecomunicaciones).
- S.A.T.S.A.I.D. (Sindicato Argentino de Televisión, Servicios Audiovisuales, Interactivos y de Datos)
- S.A.L.Co (Sociedad Argentina de Locutores y Comunicadores).
- Asociación de Prensa de Santa Fe.
- F.A.T.PREN. (Federación Argentina de Trabajadores de Prensa).
- F.U.V.A. (Federación Única de Viajantes de la Argentina).
- C.I.S.PREN. (Círculo Sindical de la Prensa y de la Comunicación de Córdoba).
- FAECYS (Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios)
- Uruguay: Sindicato A.P.U. (Asociación de la Prensa Uruguaya).

*Para más información sobre los colaboradores dentro de convenio, ver notas 12 y 28 del Índice GRI.*

#### Comunicación interna

- La Posta

Grupos de WhatsApp para líderes y equipos técnicos de Operaciones Regionales que permiten llegar a ellos con información de forma directa y potenciar nuestro ecosistema 360°.

#### ***potenciamos nuestro ecosistema***

***+1.500 líderes  
en contacto directo***

- Yammer

Nuestra red social interna es el principal canal de comunicación.

***+24.000 usuarios activados  
+9.000 publicaciones en 2022  
+29.000 comentarios en 2022***

- Conversaciones en línea

Es un espacio donde el CEO y directores responden las consultas de los colaboradores en vivo.

***8 ediciones  
+2.500 colaboradores online promedio por edición  
+160 preguntas recibidas en promedio por edición***

## Encuesta de clima



## 4.1.4. Diversidad e inclusión

En Telecom incorporamos la gestión de la diversidad como parte de la estrategia de nuestra Compañía, convencidos de la importancia de fomentar una cultura de respeto, equidad e inclusión.

Seguimos participando de diferentes iniciativas locales e internacionales en materia de diversidad: Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas, Red de Empresas por la Diversidad (RED, Universidad Torcuato Di Tella) y Empresas que Cuidan (ECU-Unicef Argentina). Además, contamos con el Protocolo para la Prevención, Protección y Asistencia en casos de Discriminación, Violencia y Acoso Laboral o Sexual en el ámbito laboral y el Protocolo de Actuación en casos de Violencia Doméstica.

En 2022, realizamos talleres de formación en diversidad e inclusión para líderes con el objetivo de abrir espacios para generar experiencias y vínculos desde un enfoque inclusivo. Además, en el ciclo "Historias Únicas de Nuestra Diversidad", siete colaboradores contaron sus historias atravesadas por la agenda de diversidad.

ACTIVIDAD	ENCUENTROS	PARTICIPANTES
Género y Diversidad	2 encuentros grupales	10 líderes
Sesgos, estereotipos y microagresiones	7 encuentros	+350 líderes
Módulo de Diversidad e Inclusión en Transiciones de Carrera	100% online y asincrónico	420 líderes

## Igualdad de género

### 8M

En 2022, en el marco del Día Internacional de la Mujer, generamos distintas instancias de aprendizaje y reflexión, para seguir empoderando y potenciando nuestro talento femenino.

#### 4 actividades de reflexión

**+2.500 colaboradores/as participaron**

- **Conversatorio** “El talento desde un enfoque de género”.
- **Workshop** “Liderazgo con Perspectiva de Género”, diseñado para repensar y desarmar los propios sesgos de género y evolucionar hacia un *mindset* de liderazgos más inclusivos.
- **Charla** sobre marca personal, con herramientas para potenciar nuestro *storytelling* de carrera y marcar la diferencia.
- **“Calculadora doméstica”**, una actividad interactiva que invitó a explorar sobre la distribución y uso del tiempo en las tareas de cuidado en el día a día.

#### 2da. edición de “En Perspectiva”

Continuamos con este ciclo de encuentros destinados a mujeres que se desempeñan en tecnología y conectividad, donde dialogamos sobre temáticas relacionadas al desarrollo de carrera, oportunidades y visión de futuro.

#### 3 encuentros

**+50 colaboradoras**

**Procedimiento para la Garantía de Acceso a la Identidad de Género**

Actualizamos el procedimiento que establece las pautas, responsabilidades y pasos a seguir para la rectificación registral del sexo, y el cambio de nombre de pila e imagen, cuando no coincidan con su identidad de género auto percibida. Se lanzó el 28 de junio, Día del Orgullo LGBTQ+ y se difundió a toda la Compañía.

**Mesa de trabajo interdisciplinaria con foco en género**

Tiene como objetivo identificar prácticas que promuevan el liderazgo femenino y la participación de mujeres en áreas masculinizadas.

**Programa de Cuidado con foco en Corresponsabilidad**

Tiene como objetivo diseñar ambientes y esquemas de trabajo que faciliten la conciliación laboral-personal e impulsen la carrera de las mujeres. También buscamos impulsar prácticas que favorezcan la corresponsabilidad en las tareas de cuidado.

- Espacios de sensibilización, para seguir potenciando la importancia de la corresponsabilidad.
- Mesa de trabajo interdisciplinaria de Conciliación: tiene como objetivo identificar y diseñar prácticas que promuevan el equilibrio y la corresponsabilidad en las tareas de cuidado.

**9 lactarios en distintas ciudades del país****15 días adicionales de licencia por paternidad extendida**

- **Discapacidad**

Durante el 2022 se generaron espacios de charla individual con colaboradores/as con discapacidad, desde un abordaje integral e inclusivo. Luego, se realizó una mesa de trabajo interdisciplinario de discapacidad con el objetivo de identificar necesidades y, en caso de requerir, realizar ajustes necesarios. Adicionalmente se diseñó y formalizó el procedimiento para la carga autogestiva del CUD (Certificado Único de Discapacidad), para que la persona lo pueda ingresar desde nuestra herramienta Smart.

**4.1.5. Formación y desarrollo**

Acompañamos la evolución digital de la compañía con una innovadora estrategia que busca potenciar el *upskilling* y *reskilling* de los colaboradores con experiencias segmentadas de acuerdo con la posición, función y especialidad de cada colaborador.

## Universo Telecom

En 2022, sumamos a “Universo Telecom” en nuestro campus virtual, un espacio con formatos disruptivos que estimulan el aprendizaje *online*. Se destacan las salas de escape, *fish bowls*, certificaciones internas y *hackathons* que se suman a las propuestas implementadas anteriormente.

Las actividades están orientadas a las siguientes temáticas: liderazgo, sustentabilidad, digitalización, herramientas y *power skills*, agilidad, negocio, talento prioritario, aprendizaje tecnológico, entrenamiento funcional y bienestar.

## Alianzas con universidades y centros de formación

Contamos con diferentes convenios con centros de estudios con descuentos exclusivos para todo el personal. Los convenios, de hasta 25% de descuento, aplican para carreras de grado y posgrado en distintas instituciones educativas: UCA, Universidad Austral, UCEMA, Siglo 21, Blas Pascal, entre otras.

## Teco Station

En el marco del desarrollo de nuevas formas de aprender, relacionarse y construir valor, este año le dimos continuidad a Teco Station, nuestro ecosistema de experiencias de aprendizaje y desarrollo que se focaliza en las capacidades estratégicas necesarias para potenciar los desafíos del negocio y la experiencia de los clientes. Teco Station articula diferentes capacidades críticas: *Agile Station*, *Tech Station*, *Digital Station* y *Leadership Station*.

## Leadership Station

Es nuestro ecosistema de experiencias de aprendizaje para líderes que tiene como objetivo potenciar su liderazgo, promover el uso de metodologías y herramientas para construir mentalidad ágil, identificar la potencialidad de las nuevas tecnologías de la transformación digital para nuevos negocios y la transformación de datos en información de valor.

Capacitación por categoría profesional (1)	2022		
	Horas promedio por persona (2)	Horas totales	Personas capacitadas
Colaborador	13,82	260.344	16.490
Gestión	19,83	39.275	1.860
Gerencia Media	32,14	11.892	365
Dirección Gerencial	35,04	1.857	53
Comité de Dirección	20,55	247	12

(1) Alcance: Argentina y Uruguay.  
 (2) Para el cálculo del promedio se considera la nómina de cada categoría.

		2022	
Capacitación por género (1)	Horas promedio por persona (2)	Horas totales	Personas capacitadas
Mujer	11,98	70.516	5.217
Hombre	15,82	243.099	13.563
(1) Alcance: Argentina y Uruguay. (2) Para el cálculo del promedio se considera la nómina de cada categoría.			

**14,75 horas promedio por persona**  
**313.614 horas totales de capacitación**  
**18.780 personas capacitadas**

### Gestión del desempeño

#### Conexión Feedback

Es la herramienta que nos permite potenciar el desarrollo impulsando una cultura en la cual tengan lugar las conversaciones de valor, donde el protagonismo entre líder y colaborador sea compartido.

#### Metodología de evaluación de desempeño del personal gerencial clave<sup>6</sup>:

Las metodologías de evaluación de desempeño utilizadas para el Personal Gerencial Clave son el Programa Conexión *Feedback* y el MBO (*Management by Objectives*).

2022	TOTAL	Por género		Por categoría profesional		
		Mujeres	Hombres	Macroestructura	Dentro de convenio	Fuera de convenio
Cantidad de colaboradores evaluados	6.360	2.361	3.999	176	1.902	4.282
Porcentaje de evaluados en relación con la población target	74%	69%	70%	41%	72%	71%
Porcentaje de evaluados en relación con el total de colaboradores	31%	41%	26%	41%	13%	68%

<sup>6</sup> CEO, Directores y gerentes que reportan a Directores.

Un aplauso para vos

Este 2022 trabajamos en el rediseño de nuestro programa de reconocimiento con foco en los siguientes aspectos: reconocimiento de insignias, postulaciones de casos y experiencias de reconocimiento a medida, para promover una cultura de reconocimiento que nos permita adaptarnos a los cambios y necesidades de cada equipo de trabajo.

**1.120 personas reconocidas****Nuevos programas de desarrollo**

	¿Cuál es su propósito?	¿De qué se trata el programa?	¿A quién está dirigido?	
<b>Programa "RED L": Reflexión Encuesta de Liderazgo</b>	Promover la triple gestión del desarrollo aportando herramientas que permitan evolucionar el rol, con el propósito de potenciar el liderazgo Teco, construyendo una nueva trama vincular.	Está basado en el aprendizaje continuo, la resiliencia y la capacidad de cambio que contempla múltiples propuestas para acompañar la diversidad de nuestros líderes.	Todos los líderes que obtuvieron resultados en la Encuesta de Liderazgo 2021.	1.920 participantes
<b>Transición de Carrera <i>Advanced Level</i></b>	Acompañar a los líderes que están en la etapa de transición hacia un nuevo rol de <i>management</i> en el marco de un contexto de evolución permanente.	Promueve que los nuevos líderes compartan vivencias junto a pares que también están experimentando nuevo rol.	Líderes que transicionan a un nuevo rol de <i>management</i> (target gerencial).	25 participantes
<b>Autogestión del desarrollo</b>	Acompañar a los líderes en su autogestión del desarrollo, diseñar un plan para su evolución en el puesto actual y en el futuro.	Acompañamiento a la persona en su recorrido, con herramientas que permitan promover el autoconocimiento y el <i>feedback</i> .	Orientado a toda la macroestructura y jefes.	315 participantes

#### 4.1.6 Salud y seguridad

##### **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad**

Contamos con un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo. Respecto a Seguridad Ocupacional, su cobertura alcanza a personal propio y contratado, focalizado en las Operaciones Regionales y Comerciales (COO), Operaciones Técnicas de CTO y Servicios Logísticos (CPO), por su mayor exposición a riesgos. El sistema alcanza a 14.407 colaboradores propios (representando el 68% de la dotación de la compañía) y a 23.573 colaboradores de contratistas (representando el 77% de dicho universo) de Argentina.

La base del sistema de gestión es el ciclo de mejora continua propuesto por Deming y sigue los lineamientos de la norma OHSAS 18001:2007. Tiene como pilares fundamentales la Observación Preventiva (OP) y la Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC). Dentro de este marco se efectúan medidas de control de riesgos, entre ellas, control documental, control en campo, elaboración de estadística, acciones de remediación y oportunidades de mejora que resulten de las interacciones realizadas.

El sistema de gestión no se encuentra auditado interna y externamente.

##### **Programa Integral de Salud**

Continuamos implementando el Programa Integral de Salud que realiza un plan de asesoramiento y seguimiento para aquellos colaboradores cuyos exámenes clínicos se encuentren con valores fuera de los parámetros normales. Actualmente 1.168 colaboradores se encuentran dentro de este Programa.

Por otro lado, realizamos diversas acciones de promoción de la salud, entre las que se destacan las campañas de promoción de hábitos saludables, las de vacunación y las iniciativas sobre ergonomía y el trabajo en célula de datos para gestionar los niveles de ausentismo. También distintas campañas de concientización a través de los canales de comunicación interna.

**32 consultorios médicos**

**2.600 exámenes clínicos**

**7.836 participantes en campaña de vacunación antigripal 2022**

##### **Capacitación sobre temas de salud y seguridad**

Durante 2022, continuamos con las capacitaciones en salud, higiene y seguridad en formato *e-learning* y presencial. Entre las temáticas abordadas se destacan: primeros auxilios, RCP, prevención en el tránsito, riesgo eléctrico y operación segura, entre otras con mayor nivel de especificidad.

**760 capacitaciones**

**15.185 participantes**

**21.900 horas de capacitación**

**Comités**

Actualmente llevamos adelante distintas acciones sobre siniestros, modelos de trabajo, factores psicosociales, procesos y procedimientos junto a dos comités conformados junto a las entidades gremiales FATTEL y SATTSAID que impactan a un 36% y 29% de la dotación, respectivamente.

**Verificaciones en campo**

Los controles operativos en campo consisten en la verificación del cumplimiento de las normas y procedimientos en materia de salud y seguridad ocupacional y el correcto uso y cuidado de los elementos de protección personal.

**Controles operativos****12.922 propios****4.341 a terceros**

*Para más información sobre salud y seguridad, ver notas 29, 30, 31 y 32 del Índice GRI.*

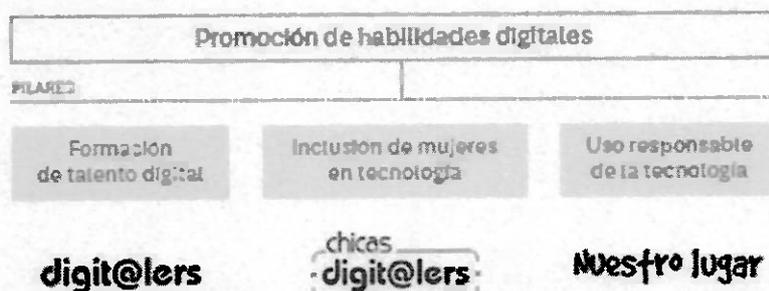
## 4.2. Inclusión Digital

Nuestra estrategia de inversión social promueve el uso de la tecnología como herramienta para la formación e inclusión social, aportando al desarrollo de las personas y comunidades. Llevamos adelante programas propios, gestionados en articulación con socios estratégicos y con presencia en todo el país.

- Tecnología para la inclusión digital
- Articulación con comunidades locales
- Voluntariado
- Otros aportes

### 4.2.1. Tecnología para la inclusión

Para lograr la inclusión digital, el acceso a la conectividad es necesario, pero no es suficiente. Las personas deben contar con las capacidades y habilidades necesarias para hacer un uso seguro, positivo y responsable del servicio. Y es hacia allí donde orientamos nuestra estrategia de inversión social. En Telecom desarrollamos programas con alcance federal para promover el acceso de la comunidad a las competencias y habilidades digitales fundamentales para el crecimiento individual y colectivo en un mundo cada vez más digitalizado.



***El 83,3% de nuestras operaciones están cubiertas por iniciativas de inversión social<sup>7</sup>.***

<sup>7</sup> Porcentaje calculado en función a la regionalización establecida por Telecom en el marco de sus operaciones (incluyendo Argentina: AMBA; Litoral; Norte; Sur - Paraguay - Uruguay).

## Digit@lers

*Propósito: conectar a los jóvenes con su vocación digital para su inclusión e inserción en el mercado laboral.*

[www.digitalers.com.ar](http://www.digitalers.com.ar)

## En 2022:

<b>alcance</b> nacional	<b>+22.950</b> postulantes	<b>1.470</b> participantes	<b>951</b> egresados
<b>+4.000</b> horas de formación		<b>30</b> cursos	<b>9</b> contenidos

## En seis años de programa:

<b>24</b> provincias	<b>+4.000</b> participantes	<b>+2.550</b> egresados	<b>97</b> cursos
-------------------------	--------------------------------	----------------------------	---------------------

En 2022, la sexta edición de digit@lers se realizó 100% virtual junto a nuestro socio estratégico Educación IT y con el aval otorgado por la Cámara de la Industria Argentina de Software (CESSI).

Así, un total de 951 jóvenes mayores de 18 años egresaron de diversos cursos con formación en programación y otros oficios digitales, y sumaron habilidades blandas para avanzar en la búsqueda de empleo IT. Entre los cursos ofrecidos se destacan: Desarrollo Web .NET, Desarrollo Web Java, Desarrollo Web Node JS, Desarrollo Web Python, Desarrollo Front-End React, Diseño UX/UI, Marketing Digital, Data Analytics y Testing QA.

Las instancias de preselección y selección consideran criterios de representatividad de género y de provincias, buscando una participación federal y equitativa. A su vez, damos prioridad a jóvenes en situación de vulnerabilidad económica.

Además, continuamos con las "Charlas de Expert@s" en donde especialistas en tecnología de Telecom comparten cómo se diseñan, se crean, se desarrollan y se hacen realidad los proyectos en el mundo digital de la Compañía.

**En 2022, se triplicó el número de jóvenes postulados en digit@lers y las horas de formación totales crecieron un 42% respecto a 2021.**

**99% de los graduados recomendaría digit@lers (1)**

**91% de los graduados 2022 está satisfecho con el programa (1)**

(1) Encuesta por muestreo realizada por la consultora OH! Panel entre egresados y desertores 2017-2022 del programa, desde diciembre de 2022 hasta enero de 2023.

**Chicas digit@lers**

*Propósito: reducir la brecha de género en el sector IT.*

<http://digitalers.com.ar/chicas-digitalers.html>

Chicas digit@lers ofrece talleres gratuitos a chicas de 13 a 17 años, que buscan despertar su vocación digital para que consideren a la tecnología como espacio de desarrollo futuro. Nuevamente trabajamos en alianza con la organización Chicas Programadoras, con quienes nos une la idea de inspirar a las jóvenes a seguir el camino profesional de la tecnología.

**En 2022, hubo 373 egresadas en Chicas digit@lers, un 51% más que en 2021.**

**En 2022:**

<b>616</b> participantes	<b>373</b> egresadas	<b>256</b> horas de formación	<b>15</b> talleres
<b>35%</b> aseguró que quiere trabajar en carreras orientadas a la tecnología en el futuro. (1)		<b>100%</b> indicó que recomendaría el programa a una amiga. (1)	

**En cuatro años de programa:**

<b>1.156</b> alumnas	<b>724</b> egresadas	<b>31</b> talleres	<b>14</b> provincias
-------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------------

(1) Según las encuestas realizadas al finalizar los talleres.

**Nuestro Lugar**

*Propósito: abrir conversaciones sobre el uso de la tecnología en la escuela y el hogar para reflexionar juntos sobre sus ventajas, riesgos y oportunidades.*

[www.nuestrolugar.com.ar](http://www.nuestrolugar.com.ar)

“Nuestro Lugar” es un sitio con contenidos exclusivos para docentes y para toda la familia donde invitamos a reflexionar sobre el uso que hacemos de la tecnología. La Asociación Chicos.net nos acompañó nuevamente este año colaborando con los contenidos del programa y la implementación de las actividades.

**En 2022 trabajamos en alianza con gobiernos provinciales y obtuvimos ocho declaraciones de interés educativo en Córdoba, La Rioja, Río Negro, Tucumán, San Juan, Corrientes, Tierra del Fuego y Salta.**

#### En 2022:

<b>Talleres para docentes</b>	Para todos los niveles educativos: conocimientos en el mundo de las TIC, el pensamiento computacional y programación.	
<b>4.860</b> docentes capacitados	<b>98%</b> de los docentes evaluó a los talleres entre excelente y muy bueno.	<b>81%</b> piensa que podría implementar lo aprendido en sus clases.
<b>45</b> talleres		
<b>Webinarios "Ciclo en casa"</b>	Creatividad para las habilidades digitales: creación de salas de escape, videojuegos, memes e inteligencia artificial.	
<b>1.700</b> familias participantes	<b>8</b> webinarios	<b>95%</b> de los docentes evaluó a los talleres entre excelente y muy bueno.
<b>Talleres para niños, niñas y adolescentes</b>	<p>Nivel primario: huella digital, grooming, cyberbullying, cómo detectar fake news, riesgos y posibilidades de internet.</p> <p>Nivel secundario: pensamiento computacional, resolución de problemas, pensamiento lateral, reconocimiento de patrones y algoritmos.</p>	
<b>1.835</b> niños y niñas participantes	<b>40</b> talleres	"Aprendimos un montón de cosas para empezar a implementar como ciudadanos digitales". <b>MARINA, DOCENTE A CARGO</b>

#### 4.2.2. Articulación con comunidades locales

Continuamos estableciendo espacios para el diálogo fluido y constructivo con la comunidad a través de diferentes vías de comunicación, reconociendo las particularidades de cada lugar y entendiendo que la conectividad es el motor de desarrollo económico y social imprescindible para el futuro de cualquier país.

Mantenemos reuniones periódicas con autoridades locales, pero también con representantes de las fuerzas vivas de cada comunidad, a fin de avanzar en la resolución de conflictos, en coordinación con todas las partes involucradas.

Además, trabajamos en articulación con los gobiernos provinciales y municipales para asegurarnos estar siempre en consonancia con las necesidades de cada población.

**Nuestros canales de comunicación con la comunidad**

<b>Canales digitales</b>	Página web Argentina
	Correo electrónico Argentina
	Página web Paraguay
	Correo electrónico Paraguay
<b>Redes sociales</b>	Facebook
	Instagram
	LinkedIn
	Youtube
<b>Correo postal</b>	Gerencia de Sustentabilidad General Hornos 690, C.A.B.A., Argentina

**4.2.3. Otros aportes****Voluntariado corporativo: Conectamundos**

Conectamundos -el programa de voluntariado de Telecom que invita a los colaboradores a participar de acciones para la comunidad y el medio ambiente- alcanzó más de 1.900 horas de actividad en 2022.

**Potenciá una ONG**

Por tercer año consecutivo llevamos adelante la convocatoria "Potenciá una ONG", en la que invitamos a los colaboradores a postular a organizaciones de la sociedad civil que contribuyen con el desarrollo y la transformación social de la comunidad. Luego de una preselección, diez ONG finalistas llegaron a la etapa de votación. Los colaboradores, a través de su voto, eligieron a las ganadoras que perciben un reconocimiento monetario para el desarrollo de su actividad.

**Organizaciones reconocidas**

1° Fundación Adelante

2° Asociación civil Somos Brazos Abiertos

3° Ser Humanos con Conciencia Solidaria

Potenció una ONG	2022	2021
Organizaciones participantes	117	136
Colaboradores que votaron	+1.700	+1.100
Premios otorgados (en pesos)	900.000	600.000

**Innovatón social**

Con “Innovatón social” brindamos, a través del uso de metodologías ágiles, soluciones a los desafíos del día a día que las organizaciones sociales tienen en el desarrollo de sus actividades.

Llevamos a cabo seis ediciones en 2022. Los voluntarios conocieron a la organización y su desafío a resolver, realizaron entrevistas a distintos actores de la entidad y crearon prototipos de soluciones para ser validados posteriormente. Las organizaciones que participaron fueron: Fundación Pilares (CABA), Todavía es Tiempo y Manos verdes (GBA), Mujeres a la Obra (Santa Fe), Señas en Acción (Nacional) y Fundación Jane Goodall Argentina.

Innovatón Social	2022	2021
Colaboradores participantes	162	51

**97% de los/as participantes calificó con 10 la actividad.**

**99% considera que haber participado colaboró con el uso de metodologías ágiles en su trabajo o en otros ámbitos.**

**Jornadas de forestación**

En 2022 iniciamos las jornadas de forestación y desarrollamos dos actividades presenciales en la que nos abocamos a la plantación de árboles para favorecer el crecimiento de los bosques nativos y mitigar los efectos del cambio climático.

Una de las jornadas se realizó en la Estación Terrena de Bosque Alegre de Telecom, en Córdoba. En alianza con BAUM -fábrica de árboles-, plantamos algarrobos blancos para aportar a la recuperación de este ecosistema, afectado por la sequía y los incendios forestales.

La segunda jornada se llevó a cabo en la Reserva Natural de San Miguel, Buenos Aires, donde hasta hace algunos años funcionaba un antiguo chatarrero judicial y hoy es un espacio en recuperación. Allí se plantaron diversas especies de árboles y arbustos en alianza con la Asociación Civil Un Árbol.

**+130 colaboradores participantes**

**270 árboles plantados**

**6.500 árboles aportados**

**+7.000 TnCO<sub>2</sub>Eq absorbidas**

**84% de los participantes opinaron que la experiencia les resultó excelente.**

**Además, aportamos 6.500 árboles nativos que fueron plantados en distintas localidades de la provincia de Córdoba. Estos árboles absorberán más de 7.000 TnCO2Eq en un plazo de 10 años.**

### **Puente Digital**

Puente Digital es el programa que nos permite acercar conectividad sin cargo a diferentes instituciones de la comunidad con el objetivo de promover la inclusión digital, facilitar el acceso a contenidos y favorecer los procesos de desarrollo comunitario. En Argentina contamos con 17.000 conexiones activas de cable e internet sin cargo.

### **Segundos para Todos**

Ponemos a disposición de las diferentes organizaciones de la sociedad civil una determinada cantidad de segundos de aire de los "Canales Somos" para la difusión sin cargo de los mensajes institucionales o campañas. De esta forma, se busca contribuir a potenciar la difusión y crear conciencia en la sociedad respecto de las causas que impulsan. En 2022 difundimos campañas de cuatro organizaciones: UNICEF, Luchemos por la Vida, Fundación Leer y Cáritas.

<b>Segundos para Todos</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Segundos cedidos en Canales Somos	186.975	154.014
Pesos equivalentes	4.885.036	3.672.692

### **Mecenazgo**

A través del régimen de mecenazgo, en 2022 apoyamos a la Fundación Urunday en la realización de la XII Bienal Internacional de Escultura, en Chaco, un evento de arte contemporáneo que reúne a artistas nacionales e internacionales y a la comunidad en un acontecimiento cultural que es modelo en el mundo.

### **Donaciones**

En Telecom gestionamos donaciones de equipamiento tecnológico y materiales en desuso, para escuelas, municipios y organizaciones sociales de todo el país. Con esta acción eficientizamos los recursos, optimizamos espacios y reafirmamos nuestro compromiso de aportar tecnología para la transformación social.

**2.205 unidades de equipamiento tecnológico**  
**5.746 elementos varios como mobiliario e indumentaria**  
**67 organizaciones beneficiadas**

#### **4.2.4. Aportes en nuestras operaciones internacionales**

##### Paraguay

Continuamos trabajando con organizaciones de la sociedad civil y sumamos alianzas con instituciones que consideramos de relevancia en el trabajo social.

En el 2022 las acompañamos mediante la bonificación del servicio de internet, el otorgamiento de líneas celulares, la liberación de URL, la donación de equipamiento tecnológico y aportes económicos.

Conocé más sobre los programas en Paraguay: <https://blog.personal.com.py/category/rse/>

Estas son las organizaciones que apoyamos:

- Fundación Tierra Nuestra
- Asociación de Empresarios Cristianos
- Fundación Operación Sonrisa
- Fundación Paraguaya
- Laboratorio de Creatividad
- Fundación Unidos Contra el Cáncer (FUNCA)
- CONIN
- Ministerio de Educación y Ciencias

### 4.3. Gestión de proveedores y contratistas

Promovemos una gestión sustentable a lo largo de nuestra cadena de valor, basada en una relación ética y transparente. Los proveedores y contratistas son nuestros socios comerciales, y por ello tienen un rol estratégico en nuestra gestión diaria y propuesta de valor.

- Nuestra cadena de valor
- Gestión de proveedores y contratistas

#### 4.3.1. Nuestra cadena de valor

Nuestra cadena de valor está compuesta por más de 3.900 empresas que proveen bienes y servicios para nuestras actividades. Priorizamos las contrataciones nacionales siguiendo la Ley de Compre Argentino y Desarrollo de Proveedores.

Gestión de proveedores	Argentina		Paraguay		Uruguay	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Cantidad total de proveedores (1)	2.474	1.608	2.016	1.954	348	490
Porcentaje de proveedores nacionales	88%	91%	95%	95%	86%	83%
Porcentaje de compras a proveedores nacionales (2)	75%	73%	90%	68%	79%	69%

(1) Proveedores con orden de compra vigente al 31 de diciembre de cada año.  
 (2) Argentina: Calculado en base a las órdenes de compra activas liberadas en cada período, considerando montos sin impuestos.  
 Paraguay: Calculado en base a las órdenes de compra activas liberadas en cada período.  
 Uruguay: Calculado a partir de facturas sin impuestos contabilizadas en cada año. Para 2022 se descontó el IVA 22% a todo proveedor local por no ser material la proporción de exentos. Valores basados en la contabilidad.

#### Principales rubros de nuestras compras

<b>Despliegue fijo y móvil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de cableado para videos.</li> <li>• Red de transporte de cabezal.</li> <li>• Mantenimiento de equipo de telecomunicaciones.</li> <li>• Sistemas cable óptico y cable red.</li> </ul>
<b>IT Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de dotación de personal técnico.</li> <li>• Licencias y mantenimiento de <i>software</i>.</li> <li>• Servicios y <i>data centers</i>.</li> </ul>
<b>Compras corporativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad, cobranzas, logística, televentas, centro de atención telefónica, seguridad y limpieza.</li> <li>• Automotores y logística.</li> </ul>
<b>Proyectos especiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento, <i>software</i> y servicios: red de video y plataforma Flow.</li> <li>• Soluciones IoT (<i>tracking, monitoring</i> y conectividad gestionada).</li> <li>• Módulos de <i>software</i> y servicios para <i>fintech</i>.</li> </ul>
<b>Productos comerciales B2B</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfonos móviles, cable módem, decodificadores, televisores, tarjetas SIM, redes de computación, fuentes de batería</li> </ul>

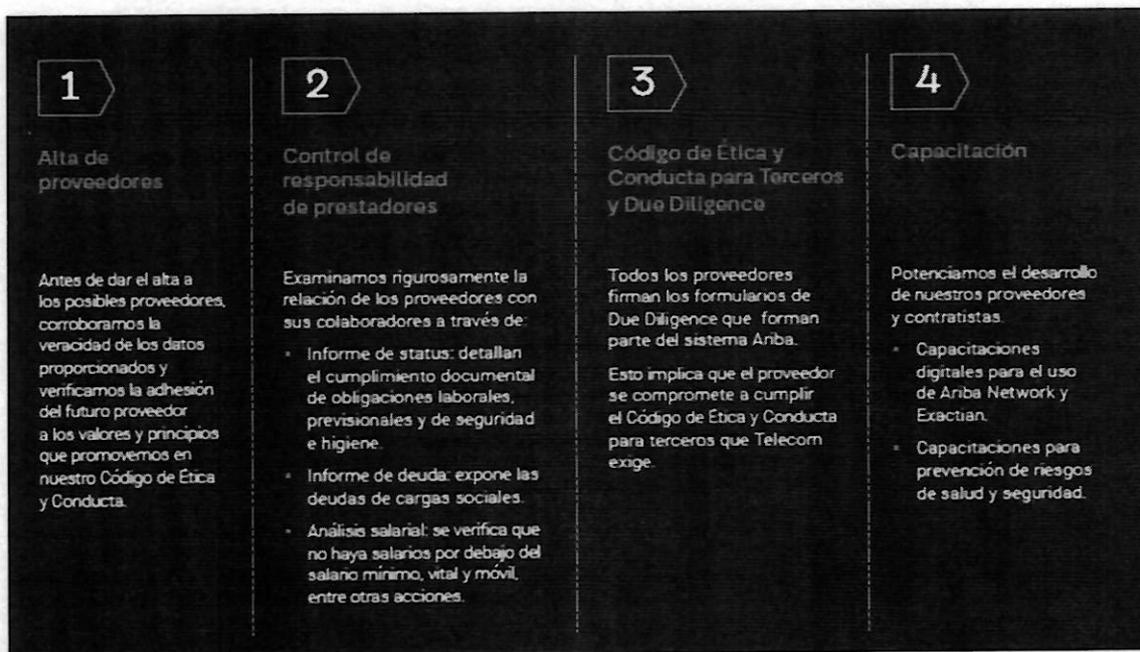
## Diálogo

**Mantenemos un diálogo permanente con nuestros proveedores a través de distintos canales.**

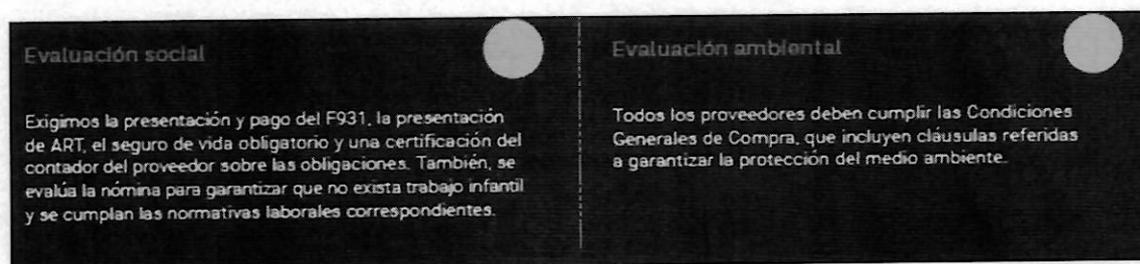
Utilizamos el mail [soporteproveedoresariba@teco.com.ar](mailto:soporteproveedoresariba@teco.com.ar) que es administrado por Control de Proveedores para consultas sobre las operaciones. Para dudas sobre el uso de cuentas Web, hay un contacto directo con Ariba. Por último, se realizan reuniones virtuales a través de Teams con todos los proveedores.

### 4.3.2. Gestión de proveedores y contratistas

Diseñamos un proceso de gestión de nuestros proveedores y contratistas ágil y enfocado en la sustentabilidad de la cadena de valor.



Impulsamos la sustentabilidad de nuestra cadena de valor mediante las siguientes acciones:



### Salud y la seguridad en la cadena de valor

Cuidamos el bienestar integral del personal que conforma nuestra cadena de valor. Por eso, realizamos controles periódicos para garantizar el cuidado de la salud y seguridad de las personas que emplean nuestros proveedores.

En 2022, fortalecimos la estrategia de prevención de riesgos de salud y seguridad, brindando ejercicios de simulacro de evaluación y e-learning sobre medidas de seguridad, evacuación, maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP) y utilización de desfibriladores externos automáticos (DEA).

**134 ejercicios de simulacros de evacuación**

**7.261 participantes de la capacitación e-learning de Plan de Emergencias**

**1.761 participantes de la capacitación e-learning de RCP y DEA**

### **Compras inclusivas y sustentables**

Trabajamos con el propósito de incorporar cada vez más proveedores sustentables (amigables con el medioambiente en su forma de producir y con los productos que elaboran) e inclusivos (persiguen un propósito social y/o dan trabajo a personas que pertenecen a grupos vulnerables).

#### ***SIM sustentables***

***Avanzamos en la compra de nuevas tarjetas SIM sustentables que son carbono neutral y su plástico 100% reciclado.***

#### ***Sustentabilidad en la cadena de valor***

***Comenzamos a trabajar en nuestra cadena de valor para poder identificar posibilidades de incorporar la sustentabilidad como atributo a considerar.***

### **Gestión ética en nuestra cadena de valor**

Queremos alcanzar los estándares éticos más altos en nuestra gestión y la de nuestros proveedores. Para garantizarlo, contamos con un Código de Ética y Conducta para Terceros al que deben adherir como parte de las Condiciones Generales de Compra. Este Código establece los lineamientos que rigen para nuestra cadena de valor.

Durante 2022 actualizamos las Condiciones Generales de Compra y el formulario de *Due Diligence*, en los cuales se profundizó sobre conceptos de sustentabilidad.

Difundimos un video explicativo del Código de Ética y Conducta de Terceros, la línea de denuncias y el documento de *Due Diligence* a los proveedores de la Región Litoral.

***1.682 proveedores activos recibieron la actualización de la declaración de compromisos del documento Due Diligence.***

Condiciones Generales de Compra: <https://institucional.telecom.com.ar/proveedores/gestion-de-compras>

Due Diligence: <https://institucional.telecom.com.ar/proveedores>

Código de Ética y Conducta para Terceros:

<https://institucional.telecom.com.ar/assets/files/we-are-telecom/Codigo%20de%20etica%20para%20terceros%20Ed%202021%201PAG.pdf>

**Principios de sustentabilidad a los que deben adherir nuestros proveedores****Promover una gestión ética del negocio, mediante:**

- El cumplimiento de altos estándares en materia de ética, transparencia y legalidad;
- La implementación de medidas que promuevan una cultura de prevención contra la corrupción y el fraude;
- El relacionamiento transparente con los diferentes grupos de interés.

**Asegurar las condiciones sociales de trabajo, garantizando:**

- La prohibición del trabajo infantil y del trabajo forzoso, precarizado y/o no registrado y respetar la libertad sindical;
- El respeto por los derechos humanos dentro de su ámbito de influencia;
- Un ambiente de trabajo inclusivo, equitativo y libre de discriminación.

**Cumplir con la normativa ambiental y mitigar los efectos del cambio climático haciendo énfasis en:**

- El cumplimiento de la directiva RoHS (*Restriction of Hazardous Substances*) que restringe el uso de seis materiales peligrosos en la fabricación de equipos eléctricos y electrónicos.
- La no utilización de minerales de sangre o en conflicto;
- La divulgación de la huella de carbono, registrando e informando la emisión de gases de efecto invernadero de todo el ciclo de vida del bien, equipo y/o material a ofertar;
- La incorporación del etiquetado con el índice de eficiencia energética.

## 5. AMBIENTE

ODS: 3, 4, 7, 8, 9, 12, 13, 16

Capitales: Intelectual, Natural

Estándares GRI: 2-23, 2-25, 3-3, 201-2, 301-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

### Gestión ambiental

Operamos y transitamos la evolución tecnológica con un enfoque sustentable que respeta el medio ambiente. Trabajamos en reducir la huella ambiental de todas nuestras actividades, a través de un modelo operativo que promueve la eficiencia energética, la economía circular y el uso responsable de recursos.

- Política ambiental
- Cambio climático
- Gestión de la energía
- Economía circular
- Gestión de los residuos
- Gestión del agua
- Tecnología sustentable
- Alianzas y concientización

### 5.1. Política ambiental

En 2022 dirigimos nuestra gestión de acuerdo con los diez ejes de trabajo previstos en nuestra estrategia ambiental e hicimos especial énfasis en la acción climática, la economía circular y la formación de líderes en sustentabilidad.

1. Marco regulatorio ambiental	2. Gestión y minimización de riesgos relacionados con el ambiente	3. Eficiencia en el consumo de recursos 
4. Contribución al cambio climático	5. Gestión de residuos	6. Cultura Teco
7. Identidad transparente con mensajes sobre la gestión ambiental	8. Criterios de sustentabilidad en las compras	9. Tecnología para el desarrollo sostenible
		10. Gestión de indicadores y KPIs

Política Ambiental:

<https://institucional.telecom.com.ar/assets/files/sustainability/policias/Pol%C3%ADtica%20Ambiental%202022.pdf>

### 5.2. Cambio climático

Nuestro principal desafío ambiental es trabajar sobre nuestra estrategia climática, aspecto que se encuentra dentro de la agenda del Comité de Dirección de la Compañía.

Este año participamos por primera vez en la iniciativa de cambio climático del *Carbon Disclosure Project* (CDP) y obtuvimos una calificación C, en línea con nuestros esfuerzos por reducir emisiones, medir y mitigar los impactos climáticos y mejorar el desempeño ambiental. De este modo, pusimos a disponibilidad del público la información sobre nuestra huella de carbono.

Además, trabajamos para identificar los beneficios ambientales que conlleva la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) por la migración de datos a la nube.

**En 2022 reportamos por primera vez nuestra huella de carbono en la plataforma de CDP.**

### Emisiones de gases de efecto invernadero

Calculamos las emisiones que componen nuestra huella de carbono, utilizando las herramientas de GHG Protocol, desarrolladas por el *World Resources Institute* (WRI) y el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) junto con empresas, gobiernos y grupos ambientalistas.

Emisiones de gases de efecto invernadero (en tn de CO2 equivalente emitidas)	2022	2021
<b>Alcance 1</b>		
Gasoil - Generadores	942,58	1.796,66
Gasoil - Móviles	10.557,95	10.904,53
Nafta - Generadores	57,48	47,58
Nafta - Móviles	11.982,43	12.404,82
Gas natural	753,79	788,81
Gases refrigerantes	13.583,14	-
<b>Total de emisiones directas GEI (alcance 1) (1)</b>	<b>37.877,36</b>	<b>25.875,32</b>
<p>(1) Emisiones producto del consumo de gas natural, gasoil y nafta utilizados en vehículos y equipos, y recambio de gases refrigerantes.  Fuentes factores de emisión:  - Gas natural y combustibles: Greenhouse Gas Protocol.  - Gases refrigerantes: IPCC (<i>Intergovernmental Panel on Climate Change</i>) y ASHRAE (<i>American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers</i>).  El cálculo de gases refrigerantes considera ponderaciones para la obtención de los datos del segundo semestre de 2022, basado en la información correspondiente al primer semestre.  Alcance: Argentina.</p>		

Emisiones de gases de efecto invernadero (en tn de CO2 equivalente emitidas)	2022	2021
<b>Alcance 2</b>		
<b>Total de emisiones indirectas GEI (alcance 2)</b>	168.781,32 (1)	203.353,8 (2)
<p>(1) Calculado en base al consumo de energía eléctrica (602.790,43 MWh en 2022). Criterios de conversión a CO2: Factor de emisión utilizado para la conversión de energía eléctrica a CO2 equivalente es el provisto por CAMMESA. El mismo es de 0,28 para el 2022. Alcance: Argentina.</p> <p>(2) Re-calculado en base al consumo de energía eléctrica (655.980 MWh en 2021). Criterios de conversión a CO2: Factor de emisión utilizado para la conversión de energía eléctrica a CO2 equivalente es el provisto por CAMMESA. El mismo es de 0,31 para el 2021. Alcance: Argentina.</p>		

Emisiones de gases de efecto invernadero (en tn de CO2 equivalente emitidas)	2022	2021
<b>Alcance 3 (1)</b>		
Emisiones indirectas por residuos generados (2)	927,18	-
<b>Otras emisiones indirectas (alcance 3)</b>	927,18	-
<p>(1) Al momento de la publicación del presente documento nos encontramos trabajando en la mejora de la medición del Alcance 3, que será reportado en un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero que complementará la información aquí presentada.</p> <p>(2) En el alcance 3 incluido en esta Memoria, se consideraron las emisiones indirectas producto de los residuos generados por la organización, en Argentina.</p> <p>Fuentes factores de emisión (utilizados como referencia para el cálculo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculadora de la Oficina Catalana de Cambio Climático</li> <li>- Documento del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España.</li> <li>- EPA simplified GHG Emissions Calculator.</li> </ul>		

### Cloudificación

En 2022 trabajamos en conjunto con el equipo de Cloudificación para identificar los beneficios ambientales de la reducción de GEI que implica la migración de datos a la nube. A través del uso de energías libres de carbono por parte de los proveedores de nube y la elevación de temperatura promedio de los centros de datos logramos disminuir la huella de carbono y la energía utilizada para operar. Adicionalmente, realizamos distintas acciones de comunicación para concientizar a nuestros clientes sobre los beneficios ambientales de utilizar los servicios de nube.

### Encuesta de movilidad

En 2022 realizamos la encuesta de movilidad con el objetivo de comprender cómo viajan nuestros colaboradores desde sus hogares hacia los puestos de trabajo. De esta forma, contamos con información que permite la elaboración de planes de acción para reducir el impacto de nuestras operaciones.

### Forestación

Plantamos 270 árboles y aportamos otros 6.500 para ser plantados. De este modo, contribuimos para compensar parcialmente la huella de carbono de la Compañía, mediante la absorción de más de 7.000 TnCO2Eq.

### Riesgos climáticos

Evaluamos los riesgos climáticos, directos e indirectos, que pueden generar cambios significativos en nuestras operaciones.

Llevamos a cabo un trabajo conjunto con los gestores de riesgo para actualizar la Matriz Corporativa, realizar seguimiento y relevar novedades.

#### Riesgos directos:

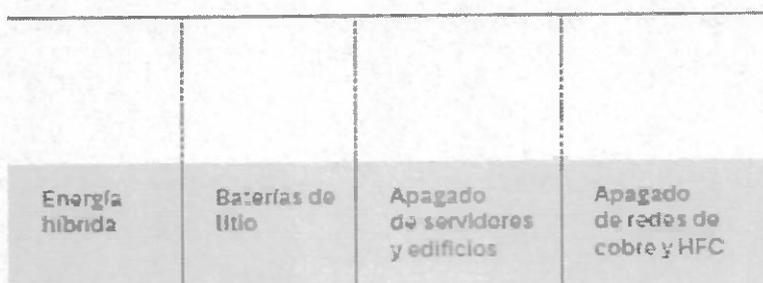
- Inundaciones
- Tormentas severas (lluvias, vientos y nevadas)
- Sismos
- Aumento de temperatura (calores y necesidad de refrigeración)

#### Riesgos indirectos:

- Precios de los insumos y servicios (aumento del costo energético por crisis climáticas y/o aumentos del servicio de transporte por crisis de combustibles).
- Interrupción del suministro de energía debido a tormentas severas o sobrecargas por alta demanda energética por calores intensos.
- Necesidad de inversión en recambio tecnológico hacia tecnologías de bajo consumo y emisiones.
- Reputación de la marca de nuestros productos ya sea por quita de valor agregado por parte de los consumidores y/o inversores cada vez más exigentes en términos de combatir el cambio climático.
- Eventuales impactos como empresa que promueve y habilita servicios y negocios de alta tecnología.
- Relaciones institucionales en contextos negativos y regulaciones que afecten el desarrollo del negocio.
- Incremento de costos por prestación de servicios a poblaciones de alta vulnerabilidad climática.

### 5.3. Gestión de la energía

Para ayudar a minimizar los efectos del cambio climático, nos enfocamos en reducir el consumo de energía, nuestro principal desafío ambiental. Por eso, trabajamos en la eficiencia energética de todas nuestras operaciones, avanzando en el proceso de virtualización y renovación tecnológica, donde buscamos disminuir el consumo de recursos (energía, materias primas y combustible).



## Red Móvil

### **Gestión del encendido y apagado de bandas**

Comenzamos a utilizar métodos de *machine learning* en alrededor de 50 sitios móviles para analizar las bandas encendidas y el tráfico de datos y optimizar así el encendido y el apagado, según sea necesario, generando ahorro energético.

### **Sitios con energía híbrida**

Contamos con 21 sitios con energía híbrida con una capacidad de generación de energía renovable de 133 MWh/año. A través de esta implementación, logramos optimizar el uso de los grupos electrógenos en dichos sitios.

### **Adecuación de shelters**

Continuamos con la adecuación de *shelters* con el objetivo de apagar los aires acondicionados y así contribuir a la eficiencia energética. Logramos un 21% de ahorro en consumo de energía.

### **Mejoras junto a los vendors**

Para el equipamiento Huawei desplegamos 3 *features* que se tradujeron en un 9% de eficiencia energética promedio. Para el equipamiento Nokia desplegamos dos y alcanzamos una reducción del 5%.

## Red Fija

### **Apagado de redes de cobre y HFC**

Contamos con redes de cobre y HFC que son activas, es decir, energizadas, y de FTTH que son pasivas. La expansión de las redes se realiza exclusivamente con FTTH. Esto eventualmente permitirá apagar las redes de cobre y de HFC y reducir el consumo energético asociado.

## Data Centers

### **Consolidación de infraestructura y apagado de servidores**

Continuamos avanzando en la consolidación de infraestructura IT, desafectando servidores, realizando virtualizaciones y recambios. De esta forma logramos optimizar consumos. Sobre 179 edificios se apagaron 647 equipos SDH por ciclo de vida tecnológico y se procedió al apagado definitivo del edificio Palestina, en Buenos Aires.

### **Baterías de litio**

Se continuó avanzando en el cambio a celdas de litio de todas aquellas baterías de plomo que son reemplazadas por obsolescencia. En 2022 se instalaron 283 celdas de litio en edificios y Data Centers.

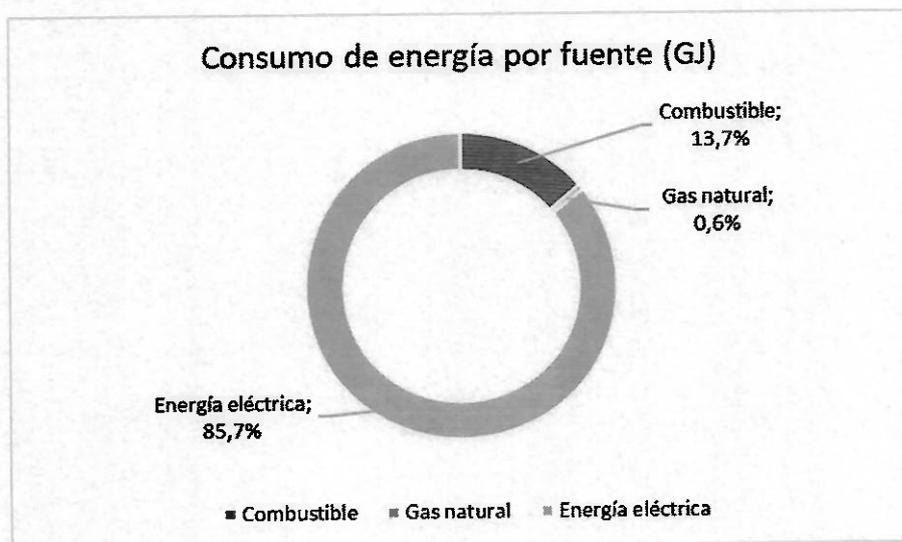
## Edificios técnicos

### **Apagado de edificios técnicos**

Realizamos mudanzas de sitios técnicos en los casos donde una determinada área geográfica contaba con más de un edificio técnico fruto de la fusión de las compañías. En estos casos migramos los equipos a un solo edificio liberando un espacio y, por ende, contribuyendo al ahorro de energía. Desafectamos 8 edificios técnicos de la red.

Energía consumida (en GJ) (1)	2022	2021
Gasoil - Generadores (2) (3) (4)	25.428,84	24.327,61
Gasoil - Móviles (3) (4)	155.677,05	148.536,70
Nafta - Generadores (3) (4)	833,50	687,29
Nafta - Móviles (3) (4) (5)	183.758,52	180.329,12
Gas natural (6)	15.549,81	16.276,39
Energía eléctrica (4) (7)	2.291.622,36	2.491.119,00
<b>Total consumo de energía</b>	<b>2.672.870,08</b>	<b>2.861.276,11</b>
<b>Consumo de energía eléctrica por tráfico (MWh/PB)</b>	<b>39,92 (8)</b>	<b>43,33</b>

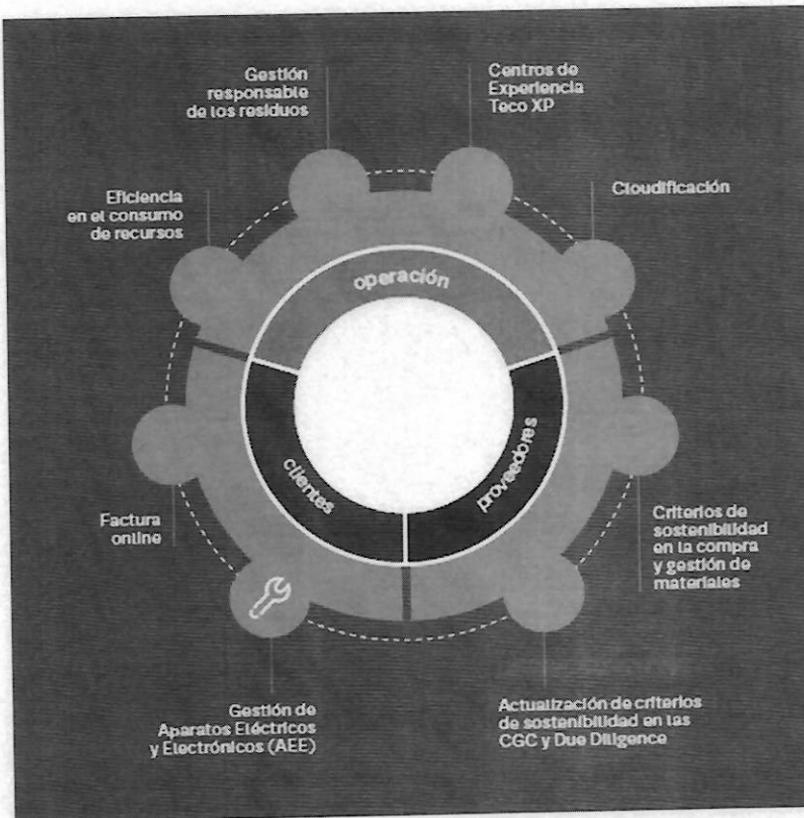
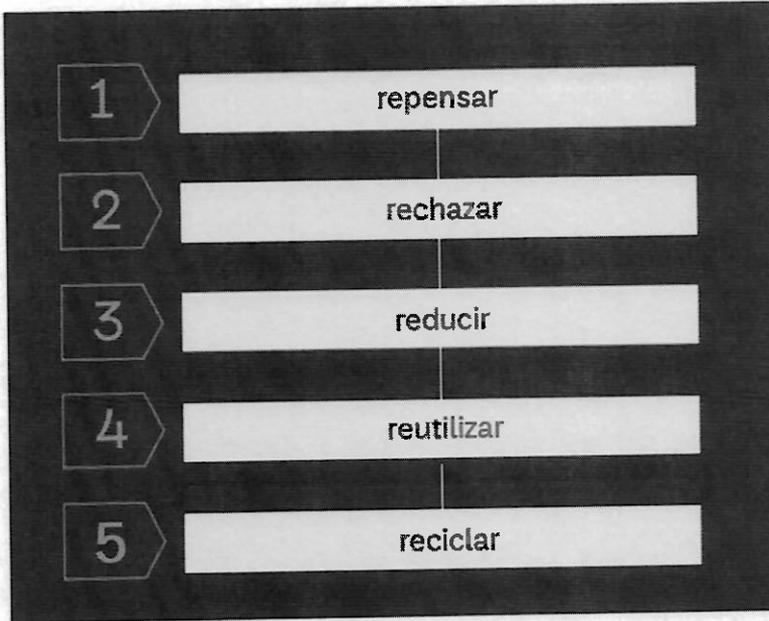
(1) Factores de conversión a GJ: 1 lt nafta=0,033021506 GJ; 1 lt gasoil= 0,036455743 GJ. Electricidad: 1 MWh=3,6 Giga Joules.  
(2) Paraguay: Calculado en base a la recarga de combustible de los generadores.  
(3) Uruguay: Calculado en base a compras, precio unitario del combustible y consumo directo.  
(4) Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay.  
(5) Paraguay: Contempla el consumo de Nafta y Etanol Hidratado.  
(6) Alcance: Argentina.  
(7) Argentina: Considera los consumos de energía eléctrica de las operaciones de Telecom en Argentina contabilizados durante 2022 e incluye colocaciones y medidores de terceros. Consumos contabilizados durante 2022: presenta estimaciones utilizando valores típicos según característica de uso. Colocaciones y medidores de terceros: se consideraron estimaciones sobre los consumos teóricos de los equipos según su configuración. Medidores de terceros: se incluyen aquellos consumos energéticos de contratos del 2021 que tuvieron un impacto en el 2022.  
Paraguay - Residencias Paraguay: Calculado en base a la tarifa unitaria de consumo residencial determinada por la ANDE (Administración Nacional de Electricidad). - Sitios Paraguay: Calculado a partir del precio promedio de la energía eléctrica determinada por ANDE (Administración Nacional de Electricidad).  
(8) Alcance: Argentina. Se obtuvo a través de electricidad (602.790,13 MWh) / tráfico de datos en petabytes (15.098,31)



**Tenemos el objetivo de alcanzar un 22% de energía renovable al finalizar el 2023.**

### 5.4. Economía circular

Promovemos un modelo de economía circular que busca modificar la economía lineal de extracción, producción, consumo y desperdicio, alentando, la utilización y optimización de los stocks y los flujos de materiales, energía y residuos, para la eficiencia del uso de los recursos.

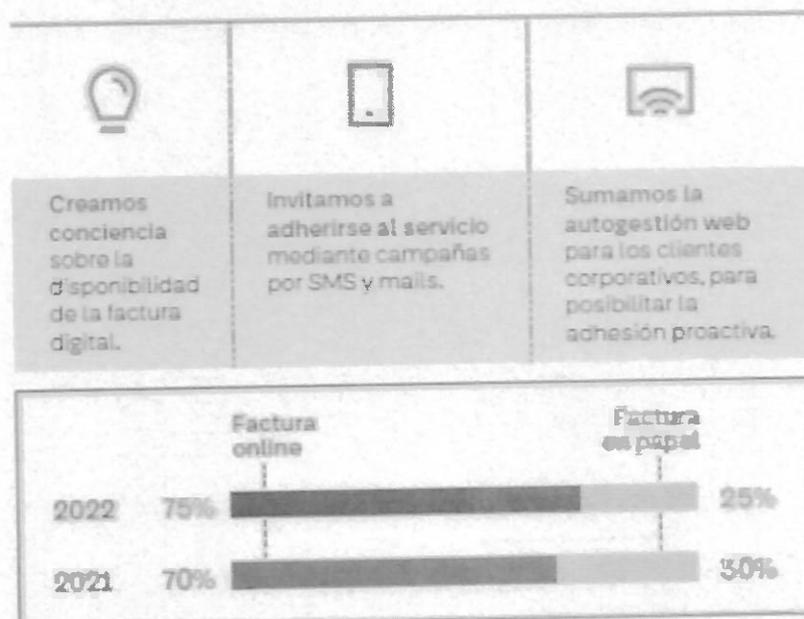


## Consumo de materiales

Consumo de materiales (1)	2022	2021
Tóners (unidades)	1.568	1.473
Cables de cobre (metros)	9.415.333	16.186.559
Cables de fibra óptica (metros) (2)	11.625.235	7.680.897
Tubos (metros) (2)	366.560	334.526
Cable RG6 (metros)	30.316.305	40.344.018
Cables 500 (metros)	756.316	1.030.084
Módems (unidades)	1.150.726	1.234.859
Decodificadores (unidades)	856.988	761.008
Postes (unidades)	74.327	87.798
<p>(1) Alcance: Argentina. Se excluyen datos relacionados al consumo de papel, por falta de acceso a la información requerida.</p> <p>(2) Calculado en base a la cantidad de metros por unidad, según lo detallado en la descripción del material.</p>		

## Factura online

Buscamos que cada vez más clientes opten por la factura *online*. Fomentamos su adhesión a través de distintas campañas informativas mediante las cuales:



## Gestión de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

Procuramos la recuperación de equipamiento en desuso para su re inserción en el mercado. Para ello, seguimos los siguientes pasos:

- Evaluación. Evaluamos los equipos en nuestro laboratorio y determinamos si pueden reutilizarse parcial o totalmente.
- Recuperación. Recuperamos el equipo o sus componentes.
- Disposición final. Llevamos a cabo la disposición final de los materiales que no pueden reutilizarse con empresas habilitadas.
- Re inserción. Los equipos recuperados se reinsertan en el mercado.
- Nuevo ciclo. Comienza un nuevo ciclo de vida del producto.

**El 49% de los elementos puestos en el mercado fueron Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) recuperados, lo que evitó la compra de nuevos artefactos.**  
**Se recuperó el 86% de los equipos devueltos por los clientes.**  
**Se evita la disposición final de RAEE.**

### Iniciativas sustentables en nuestros Centros de Experiencia Teco XP<sup>8</sup>

Iluminación	Luminarias led.
	Apagado de luminarias automático por domótica.
Aire	Eficiencia en sistemas de aire acondicionado.
	Aberturas con aislación térmica y acústica.
	Oficinas con superficies vidriadas y mayor altura para renovación de aire e iluminación.
Modalidad híbrida	Sistema de videoconferencia en todas las salas.
Agua	Sanitarios con sistema <i>touch-less</i> .
	Termotanques solares en sanitarios del Centro de Experiencia Golf.
Residuos	Recolección diferenciada de residuos (reciclables, no reciclables, papel y cartón).
	Uso de cápsulas recicladas en máquinas de café Nespresso, retiradas por el proveedor para su recuperación (también retira el café usado para compostar).
Movilidad	Bicicleteros que facilitan la movilidad sustentable.
Concientización	Señalética que promueve el ahorro de recursos y la separación de residuos.
	Entrega de kits a los colaboradores en su regreso a los edificios (bolsa reutilizable de tela, elevador de notebook, <i>mouse pad</i> ergonómico y botella y vaso térmico reutilizables).

## 5.5. Gestión de los residuos

Nuestra gestión de residuos se basa en el cumplimiento normativo de cada una de las jurisdicciones involucradas, así como en la generación de alianzas con transportistas y operadores habilitados.

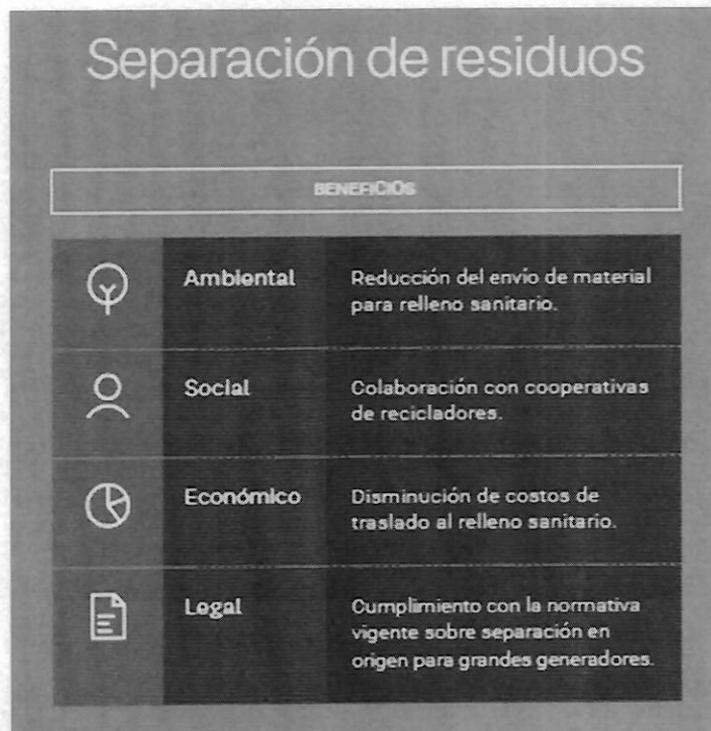
<sup>8</sup> Más información en la sección "Nuestra gente" en el capítulo "Aporte social" en esta Memoria Anual Integrada.

### Gestión de residuos por parte de terceros

Gestionamos todos los residuos con transportistas y operadores habilitados por organismos ambientales según la jurisdicción. Para cada uno de ellos, requerimos la presentación de manifiestos y certificados de tratamiento correspondientes al tipo de residuo.

### Recolección diferenciada de residuos

Contamos con una campaña de separación de residuos sólidos urbanos en oficinas de todo el país. A partir de esta iniciativa, entregamos materiales reciclables a 15 cooperativas de recuperadores urbanos y promovemos la economía circular.



**55 edificios participantes**

**15 cooperativas aliadas**

### Residuos peligrosos

Contamos con inscripción en distintas jurisdicciones que nos permite gestionar residuos peligrosos en todo el país. A futuro, consideramos otras inscripciones regionales para optimizar la logística y reducir nuestra huella de carbono.

Durante 2022, gestionamos estos residuos de acuerdo con la normativa nacional y regional vigente, con transportistas y operadores habilitados para su disposición final.

Tenemos 40 edificios inscriptos para la gestión de residuos peligrosos ubicados en: Ciudad Autónoma de Buenos Aires (22), Provincia de Buenos Aires (16), Rosario (1 con dos habilitaciones, nacional y provincial) y Córdoba (1).

**Residuos gestionados**

Residuos sólidos urbanos (Toneladas) (1)	2022	2021	Método de tratamiento
Residuos sólidos urbanos no reciclables (basura)	201,89	368,52	Relleno sanitario
Residuos reciclables (2)	7,42	11,45	Reciclado
<b>Total residuos sólidos urbanos</b>	<b>209,31</b>	<b>379,97</b>	

(1) Alcance: Argentina. Datos obtenidos a partir de registros internos e información provista por transportistas, operadores de residuos y organizaciones (para el caso de residuos reciclables).

(2) Los residuos reciclables reportados son aquellos con los que se cuenta con registro o pesaje que las cooperativas o instituciones le proveen a Telecom Argentina S.A. Datos obtenidos a partir de registros internos, e información provista por transportistas, operadores de residuos y organizaciones (para el caso de residuos reciclables).

Residuos de actividad de servicios (Toneladas)	2022	2021	Método de tratamiento
Residuos peligrosos / especiales	420,21	125,52	Coprocesamiento y relleno de seguridad
Patogénicos	0,24	0,14	Termodestrucción
RAEE	674,55	65,47	Coprocesamiento
Industriales	2.283,87	1.720,43	Coprocesamiento
<b>Total de residuos de actividad de servicios</b>	<b>3.378,87</b>	<b>1.911,56</b>	

**5.6. Gestión del agua**

Nuestro consumo de agua proviene principalmente del uso sanitario y, en menor medida, de su uso para climatización. Estamos comenzando a realizar mediciones para conocer con exactitud el volumen del consumo y gestionar la eficiencia en su uso.

En 2022 llevamos a cabo diversas iniciativas para disminuir el consumo de agua:

**Optimización de recursos**

- Implementación de canillas de corte automático para el ahorro de agua en los nuevos edificios XP en CABA.
- Automatización de la descarga en los inodoros en CABA.
- Sistema de doble descarga en las mochilas y pressmatic en mingitorios y bachas en la región Mediterránea.
- Instalación de una bomba recirculadora que genera menos consumo de agua caliente en la región Litoral.
- Instalación en cada núcleo sanitario en los edificios del Litoral de un termotanque de alta recuperación que genera respuesta inmediata y menor consumo de agua.
- Instalación de inodoros de doble descarga en los edificios del Litoral con un mecanismo de activación de dos opciones: gran volumen de agua o bajo volumen para las descargas.

**Concientización**

- Cartelería con buenas prácticas para disminuir el consumo uso del agua en oficinas y generar conciencia en nuestros colaboradores.

**5.7. Tecnología sustentable**

Telecom es un socio tecnológico para construir ecosistemas de soluciones TIC complejas que permitan a las empresas, ciudades y gobiernos ser más eficientes y sustentables. En este sentido, desde el portfolio IoT ofrecemos productos y servicios con beneficios ambientales.

**Gestión de flota interna**

Permite realizar el *tracking* de vehículos y conductores con el objetivo de aumentar la productividad en la logística, a través de geolocalización, sistema virtual de toma de servicio, verificación de ingreso/egreso de zonas especiales y alarmas. Posibilita, entre otros beneficios, mejorar la eficiencia del uso de combustible disminuyendo la huella de carbono de la flota.

**Telemedición del consumo eléctrico**

Consiste en la integración de un sistema de medidores inteligentes con la red de comunicación y sistemas de administración de datos que brinda, remota y automáticamente, datos sobre el uso de la electricidad. Permite el ahorro energético al detectar indicadores ineficientes y consumos innecesarios.

**Monitoreo del estado de transformadores**

Los Transformadores de Potencia y Distribución son elementos críticos de las redes de transporte y distribución de electricidad porque bajan la tensión de las líneas de transporte a la tensión de distribución para usuarios. Su falla tiene un impacto directo en hogares, hospitales y/o industrias. Esta solución se utiliza para medir el uso del transformador, tener alertas tempranas de anomalías y determinar acciones de mantenimiento predictivo que permiten aumentar su vida útil, evitar salidas de operación no programadas por desperfectos y generar eficiencia energética.

**Monitoreo energético y ambiental orientado a oficinas de entorno**

Es una plataforma de software para la supervisión y análisis de tendencia de variables eléctricas, temperatura ambiente en oficinas, control de humo y apertura y cierre de puertas y ventanas. Los beneficios asociados son la medición de energía consumida por circuito para conocer tendencias, picos de consumo y horarios de mayor demanda, y la creación de inteligencia para la administración de edificios y oficinas.

## 5.8. Alianzas y concientización

Generamos acuerdos con fundaciones, cooperativas, cámaras empresariales y otros actores con quienes creamos instancias de colaboración relacionadas con gestión ambiental.

Este año renovamos nuestro Sello Verde otorgado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en los edificios de Golf, Lugano y Hornos. La iniciativa evalúa y premia las prácticas exitosas en la gestión de residuos secos de oficinas públicas, privadas, locales comerciales y edificios residenciales.

Profundizamos nuestro compromiso sostenible en CABA al participar en la Red de Economía Circular de la Dirección General Operación de Reciclado y del Grupo Consultivo de Cambio Climático.

Por otro lado, para generar conciencia sobre la preservación de recursos naturales y el cuidado del entorno, durante todo el año realizamos actividades dirigidas a nuestros equipos y sus familias.

1	<b>Semana de la Sustentabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas para transmitir a los líderes de la Compañía la importancia de la sustentabilidad en el negocio. El cambio climático fue uno de los temas priorizados.</li> </ul>
2	<b>Capacitación al equipo Facilities y personal de limpieza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación sobre la correcta gestión de residuos y recupero de cápsulas de café.</li> <li>Reuniones mensuales con representantes de Facilities para concientizar sobre gestión ambiental.</li> </ul>
3	<b>E-learning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de nuevo contenido sobre economía circular en la plataforma de e-learning.</li> </ul>
4	<b>On-boarding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de contenido de sustentabilidad en la formación on-boarding de la Compañía.</li> </ul>
5	<b>Incentivos a colaboradores que buscan métodos alternativos de cuidado ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insignias para quienes mostraron interés o participaron activamente en el diseño de acciones de concientización ambiental.</li> <li>Premios para las personas que colaboraron con el desarrollo de la Semana de la Sustentabilidad.</li> </ul>

## 6. Requerimientos de la Ley General de Sociedades

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 arrojó una pérdida neta de \$207.832.672.505. Los Resultados No Asignados al 31 de diciembre de 2022 exhiben un saldo negativo de \$207.832.672.505.

De acuerdo con las disposiciones de la LGS, el Estatuto Social y normas emitidas por la CNV, debe destinarse a constituir la Reserva Legal un monto no inferior al 5% del resultado positivo surgido de la sumatoria algebraica del resultado del ejercicio, los ajustes de ejercicios anteriores y las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores, hasta alcanzar el 20% del Capital Social más el saldo de la cuenta Ajuste integral del capital social.

El Directorio no ha efectuado propuesta sobre el destino de los Resultados No Asignados al 31 de diciembre de 2022 en la fecha, resolviendo que la misma sea tratada en la reunión de Directorio que convoque a la Asamblea que tratará la documentación del Ejercicio 2022.

### Honorarios de Directores y Síndicos – Política de remuneración del Directorio

La remuneración global del Directorio es fijada anualmente por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. El Directorio formula a tal efecto una propuesta, con ajuste a las disposiciones de la LGS y de la CNV que fijan pautas y limitaciones en función de la existencia o inexistencia de ganancias. Según lo establecido por la Ley N° 26.831, esa propuesta es evaluada previamente por el Comité de Auditoría que opina sobre su razonabilidad.

Una vez aprobada la retribución global del Directorio por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, es el Directorio, en uso de la facultad delegada por la Asamblea, quien asigna de aquel monto la remuneración de cada director.

La Asamblea habitualmente faculta al Directorio para abonar a los directores y síndicos del siguiente ejercicio anticipos de honorarios ad referéndum de lo que resuelva la asamblea que apruebe los estados financieros de dicho nuevo ejercicio.

Para mayor información ver Nota 26.e) a los Estados Financieros Individuales al 31 de diciembre de 2022.

### Política de Remuneración de los Cuadros Gerenciales

En cuanto a la política de remuneración de los cuadros gerenciales, se ha establecido un esquema de remuneración fija y variable. Mientras la remuneración fija está relacionada al nivel de responsabilidad requerido para el puesto y a su competitividad respecto del mercado, la remuneración variable está asociada con los objetivos trazados al comienzo de cada ejercicio y el grado de cumplimiento de estos mediante su gestión a lo largo de cada ejercicio económico.

El Directorio no ha implementado un Comité de Remuneraciones y ha delegado en el Comité Ejecutivo la aprobación de la política general de remuneraciones. El resto de las actividades que son propias de dicho Comité son desarrolladas por el Directorio. Esas funciones las desempeña con la asistencia del área de Capital Humano que es la encargada de proponer alternativas y posteriormente implementar las políticas y decisiones específicas del Directorio sobre estas cuestiones. Cabe destacar que ninguno de los miembros del Directorio ni del Comité Ejecutivo cumple funciones ejecutivas.

La Sociedad no tiene establecido planes de opciones sobre acciones ("stock options") para su personal.

Para mayor información ver Nota 26.e) a los estados financieros individuales al 31 de diciembre de 2022.

### La Sociedad – Análisis de las operaciones y de los resultados financieros individuales de Telecom

A continuación, se presenta información económica relevante a partir de los estados financieros individuales de Telecom Argentina:

#### a) Estados de situación patrimonial:

Al 31 de diciembre de	Millones de pesos			%
	2022	2021	Variación	
Activo corriente	89.085	103.687	(14.602)	(14,1%)
Activo no corriente	1.595.470	1.952.879	(357.409)	(18,3%)
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>1.684.555</b>	<b>2.056.566</b>	<b>(372.011)</b>	<b>(18,1%)</b>
Pasivo corriente	278.106	314.294	(36.188)	(11,5%)
Pasivo no corriente	608.407	686.154	(77.747)	(11,3%)
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>886.513</b>	<b>1.000.448</b>	<b>(113.935)</b>	<b>(11,4%)</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>798.042</b>	<b>1.056.118</b>	<b>(258.076)</b>	<b>(24,4%)</b>
<b>Total del pasivo y patrimonio neto</b>	<b>1.684.555</b>	<b>2.056.566</b>	<b>(372.011)</b>	<b>(18,1%)</b>

Al 31 de diciembre de	En millones de pesos			%
	2022	2021	Variación	
Capital de trabajo (activo corriente pasivo corriente)	(189.021)	(210.607)	21.586	(10,2%)
Activo (Pasivo) financiero	(433.998)	(468.597)	34.599	(7,4%)

Índices financieros	2022	2021	Variación	
Liquidez corriente	0,32	0,33	(0,01)	(3,0%)
Endeudamiento total	1,11	0,95	0,16	16,8%

En el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, el Patrimonio Neto disminuyó \$258.076 millones (-24,4% respecto de 2021), el activo disminuyó \$372.011 millones mientras que el pasivo disminuyó \$113.935 millones.

En el activo se destaca la disminución de Propiedades, Planta y Equipo por \$81.007 millones, Activos Intangibles por \$25.589 millones, Créditos por ventas por \$6.186 millones, Llave de Negocio por \$243.900 millones e Inversiones por \$15.990 millones; parcialmente compensado por el aumento de Otros Créditos por \$1.474 millones.

La disminución del pasivo se produjo principalmente por menores Cuentas por pagar por \$10.568 millones, Préstamos por \$48.189 millones, Remuneraciones y cargas sociales por \$5.943 millones, Deuda por impuesto a las ganancias por \$26.811 millones, Pasivo por impuesto a las ganancias diferido por \$7.390 millones, Pasivos por arrendamientos por \$7.252 millones, Provisiones por \$8.481 millones, parcialmente compensado por el aumento del pasivo por Otras cargas fiscales por \$2.252 millones.

La disminución del patrimonio neto se debe principalmente a la distribución de dividendos por \$45.258 millones, pérdidas netas por \$207.833 y pérdidas por otros resultados integrales por \$4.985 millones.

La posición financiera neta pasiva ascendió a \$433.998 millones representando una disminución de \$34.599 millones respecto del 31 de diciembre de 2021 principalmente por la disminución de Préstamos por \$48.189 millones compensado parcialmente por una disminución de los activos financieros en \$13.590 millones.

El análisis de los saldos y operaciones con sociedades controlantes, controladas o vinculadas se expone en Nota 26 de los Estados Financieros Individuales al 31 de diciembre de 2022.

Estas operaciones fueron realizadas por Telecom en iguales condiciones que si hubieran sido realizadas con un tercero independiente y no son significativas.

## b) Estados de Resultados:

Por los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de	Millones de pesos			%
	2022	2021	Variación	
Ventas	684.092	772.562	(88.470)	(11,5%)
Costos operativos (sin depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones)	(500.199)	(538.062)	37.863	(7,0%)
<b>Utilidad de la explotación antes de depreciaciones, amortizaciones y desvalorización</b>	<b>183.893</b>	<b>234.500</b>	<b>(50.607)</b>	<b>(21,6%)</b>
Depreciaciones, amortizaciones y desvalorización de activos fijos	(482.375)	(246.630)	(235.745)	95,6%
<b>Pérdida de la explotación</b>	<b>(298.482)</b>	<b>(12.130)</b>	<b>(286.352)</b>	<b>n/a</b>
Resultados por participación en subsidiarias y asociadas	226	978	(752)	(76,9%)
Resultados financieros, netos	63.102	89.260	(26.158)	(29,3%)
Impuesto a las ganancias	27.321	(61.230)	88.551	n/a
<b>Resultado neto</b>	<b>(207.833)</b>	<b>16.878</b>	<b>(224.711)</b>	<b>n/a</b>

Índice de rentabilidad (%)

Rentabilidad sobre ventas	2022	2021	Variación
Utilidad de la explotación antes de las depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones	26,9%	30,4%	(3,5%)
Pérdida de la explotación	(43,6%)	(1,6%)	(42,1%)
Resultado neto	(30,4%)	2,2%	(32,6%)
ROA	(10,1%)	0,8%	(10,9%)
ROE	(19,7%)	1,5%	(21,2%)

Las ventas disminuyeron un 11,5% respecto de 2021, ascendiendo a \$684.092 millones, siendo la disminución en las ventas de servicios de \$79.127 millones y en las ventas de equipos de \$9.343 millones. Cabe destacar que, a pesar de estar en un contexto de mayor demanda de servicios, las ventas disminuyeron principalmente debido a que la inflación acumulada de los últimos doce meses fue de 94,8% y la Sociedad no ha trasladado al precio de sus servicios este efecto en su totalidad.

Los costos operativos totales (incluyendo depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones de activos fijos) aumentaron en \$197.882 millones respecto de 2021 alcanzando \$982.574 millones. El incremento se debe principalmente a los mayores costos por depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones de activos fijos ya que debido al complejo contexto macroeconómico en el que opera la Sociedad, al 30 de septiembre de 2022, la misma identificó la necesidad de revisar la estimación del valor recuperable de las llaves de negocio asignadas a la unidad generadora de efectivo (UGE) Telecom. De dicho análisis, se concluyó que el valor contable de la UGE superó a su valor recuperable y, por lo tanto, se reconoció una desvalorización de las llaves de negocio de la UGE Telecom por \$243.900 millones (para mayor información, remitirse a la Nota 3.v.1) de los Estados Financieros Consolidados).

Adicionalmente el cargo del ejercicio incluye el impacto de las amortizaciones de las altas posteriores al 31 de diciembre de 2021, compensando por el efecto de aquellos bienes que finalizaron su vida útil con posterioridad a esa misma fecha. Este incremento se vio compensado por menores costos operativos asociados principalmente a Impuestos, tasas y contribuciones, Honorarios por servicios, mantenimiento y materiales, costos por interconexión, Comisiones y publicidad y Costo de programación y contenido, compensados parcialmente por mayores Costos laborales y Deudores incobrables.

La utilidad de la explotación antes de depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones alcanzó \$183.893 millones en 2022 y \$234.500 millones en 2021 representando un 26,9% y 30,4% de las ventas, respectivamente.

La pérdida de la explotación fue de \$298.482 millones en 2022 vs. \$12.130 millones en 2021, representando un (43,6%) y (1,6%) de las ventas, respectivamente.

Los resultados por participación en subsidiarias y asociadas alcanzaron \$226 millones en 2022 (vs. \$978 millones en 2021).

Los resultados financieros, netos mostraron una ganancia neta de \$63.102 millones en 2022 mientras que en 2021 mostraron una ganancia neta por \$89.260 millones. La variación registrada en los Resultados Financieros, netos se debe principalmente a: i) menores ganancias netas por diferencia de cambio medidas en términos reales por \$59.244 millones (producto de la devaluación del peso argentino respecto del dólar estadounidense del 72,5% vs. Inflación del 94,8% en 2022, mientras que en 2021 la devaluación del peso argentino respecto del dólar estadounidense fue del 22,1% vs. Inflación del 50,9%), ii) menores costos por refinanciación de deuda por \$4.152 millones, iii) menores intereses de deudas financieras medidas en términos reales por \$17.512 millones, iv) menores resultados por operaciones con títulos y bonos por \$15.571 millones y v) mayor RECPAM por \$19.146 millones.

El impuesto a las ganancias de Telecom incluye los siguientes efectos: i) el impuesto a las ganancias corriente, determinado en función a la legislación impositiva vigente aplicable a Telecom, ii) el efecto de aplicación del método de impuesto diferido respecto de las diferencias temporarias determinadas al comparar los valores contables e impositivos de los activos y pasivos de la Sociedad incluyendo el efecto del ajuste por inflación impositivo y iii) los efectos mencionados en la Nota 15 de los estados financieros consolidados.

El Impuesto a las ganancias generó ganancias por \$27.321 millones en 2022 (vs. pérdida de \$61.230 millones en 2021). Las ganancias relacionadas con el impuesto a las ganancias determinado ascienden a \$18.590 millones en 2022 (vs. pérdida de \$35.322 millones en 2021) y el efecto por impuesto a las ganancias relacionado con la aplicación del método de impuesto diferido en 2022 es una ganancia de \$8.731 millones (vs. pérdida de \$25.908 millones en 2021).

Por último, el ejercicio 2022 arrojó una pérdida neta de \$207.833 millones mientras que 2021 había arrojado una ganancia neta de \$16.878 millones, representando un (30,4%) y 2,2% sobre las ventas, respectivamente.

## 7. Perspectivas 2023

El 2022 fue un año desafiante que nos hizo focalizar en optimización de procesos y en eficiencias para afrontar un escenario atravesado no sólo por la coyuntura argentina, caracterizada por la imprevisibilidad de las principales variables macroeconómicas, sino también por el devenir del conflicto bélico que aún azota a Europa del Este.

La aceleración de la inflación, la depreciación de la moneda y los incrementos en las tasas de interés que se vienen registrando en el país en los últimos tiempos, junto con la caída de la cotización de los bonos soberanos, configuran un marco complejo para el sector privado que debe enfocarse en asegurar la sustentabilidad de los negocios.

Los resultados económico-financieros de Telecom, así como los de otras empresas que operan en el país, reflejan el impacto de este escenario complejo, donde Telecom, al igual que otras empresas de la industria TIC, cuenta con fuentes de ingresos en pesos y la necesidad de realizar inversiones intensivas dolarizadas para el despliegue de infraestructura y desarrollo de sistemas.

En este sentido, al 30 de septiembre de 2022, la Gerencia de la Sociedad, a raíz de la difícil situación macroeconómica, y, en particular, la fluctuación del precio de cotización de la acción producto de la volatilidad en los mercados de valores en los cuáles opera la Sociedad, reconoció una desvalorización de la llave de negocio por \$207.940 millones al 30 de septiembre de 2022 (\$243.900 millones en moneda constante al 31 de diciembre de 2022). Al 31 de diciembre de 2022, la Gerencia de la Sociedad concluyó que no es necesario registrar una desvalorización adicional. Para más detalle, remitirse a la Nota 3.v.1) de los estados financieros consolidados.

Nuestra gestión continuará focalizada principalmente en las eficiencias operativas que permiten sostener los altos niveles de inversiones, necesarias no sólo para crecer sino también para mantener la calidad de servicio que brindamos a nuestros más de 30 millones de clientes. A pesar del contexto macroeconómico desfavorable a nivel regional y global, nuestro plan de inversiones sigue siendo sólido y continuo, y potencia nuestro compromiso con el presente y el futuro, conscientes de que la conectividad y los negocios digitales que desarrolla Telecom sustentan el día a día de nuestros clientes.

Nos favorece la salud financiera de la compañía y la credibilidad de Telecom en el mercado de capitales tanto a nivel local como internacional, lo cual nos permite seguir obteniendo financiación, aún en un contexto de dificultades en el acceso al financiamiento en el país y el endurecimiento de las condiciones financieras en el mundo.

Durante 2023 la Sociedad continuará analizando la evolución de los mercados internacionales en busca de oportunidades de financiamiento que se adecuen a nuestra estrategia financiera y conjuntamente acceder al mercado de capitales local y/o a préstamos bancarios con entidades locales para satisfacer nuestras necesidades financieras e impulsar el plan de inversiones.

El panorama de incertidumbre para las empresas TIC generado por el DNU N° 690/20, mediante el cual el Poder Ejecutivo Nacional determinó que las tecnologías de la información y la comunicación son consideradas servicios públicos en competencia, continúa latente.

La Justicia argentina se ha venido pronunciado en distintos foros respecto de la norma, que planteó un cambio intempestivo, arbitrario e innecesario en la regulación del sector, ordenando la suspensión del DNU N° 690/20 y las medidas administrativas emitidas con posterioridad y derivadas de él. Estas medidas cautelares que se repiten en diversos puntos del país cubren virtualmente a toda la industria TIC, tanto grandes operadores como pymes.

En el caso de Telecom, se encuentra vigente la medida cautelar que oportunamente le fuera otorgada por el Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 8.

En relación a las medidas cautelares de primera instancia, durante el presente año, la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal – Sala II confirmó las mismas.

Asimismo, en noviembre de 2022, la Corte Suprema de Justicia de la Nación desestimó los recursos de queja interpuestos por el PEN y el ENACOM de fecha 29 de junio de 2021.

De esta forma, la justicia ratifica que toda la industria TIC debe tener capacidad de fijar sus políticas comerciales y sus precios, como así también, mantener y fomentar la competencia en lugar de fijar trabas artificiales, que es la única y la mejor forma para que los usuarios sigan accediendo a más y mejores servicios.

Por otro lado, los nuevos esquemas establecidos para el ingreso de insumos importados con la incorporación del Sistema de Importaciones de la República Argentina (SIRA y SIRASE), podrían generar otra barrera para la adquisición de materiales e insumos imprescindibles para mantener en funcionamiento la infraestructura de comunicaciones y conectividad en la Argentina. Esta situación afecta a todo el ecosistema TIC y perjudica principalmente a los clientes.

En Telecom tenemos la visión de consolidarnos como un ecosistema de servicios digitales, apalancados sobre la conectividad, que se sustenta en un proceso de transformación digital y cultural, con foco en la experiencia de nuestros clientes.

Seguimos desarrollando talento digital, entendiendo que nuestro camino de evolución desde una empresa de redes a una *Tech-Co* con alcance regional, requiere un *reskilling* en las habilidades de nuestros colaboradores. Estamos implementando metodologías ágiles y fomentando un modelo de liderazgo colaborativo, que nos permite generar un cambio de *mindset* que se ajuste a la compañía que estamos construyendo, y que también se ve reflejado en los nuevos productos y servicios de negocio digital, con tecnologías IoT, *smart home*, ciberseguridad y soluciones *fintech*, esta última a través de Personal Pay.

Aspiramos a continuar nuestro proceso de evolución afianzando nuestro modelo operativo y alcanzando nuevos hitos de transformación en nuestro camino hacia la completa digitalización de nuestras operaciones para ser más eficientes, ágiles y digitales.

Nuestro propósito es continuar impulsando el crecimiento de la economía digital en nuestro país y seguir generando valor para nuestros clientes incorporando las tecnologías más innovadoras del mercado, como el estándar 5G, y ampliando la pisada regional de nuestros servicios.

En Telecom hace años que venimos preparando nuestra infraestructura para esta evolución, durante 2022 hemos avanzado en el despliegue de sitios con esta tecnología.

En este sentido, 2023 se presenta como un año clave, con la perspectiva de una próxima licitación de espectro 5G en la Argentina. Esta tecnología no sólo generará una evolución exponencial a nivel de experiencia de conectividad, sino también será un factor clave para la competitividad y desarrollo económico del país.



**Carlos Moltini**  
**Presidente**

## 8. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándares GRI: 2-1, 2-2, 2-4, 2-6, 2-7, 2-9, 2-10, 2-19, 2-21, 2-27, 2-30, 3-2, 3-3, 201-3, 201-4, 202-1, 205-2, 205-3, 206-1, 305-4, 306-1, 306-2, 308-1, 401-1, 401-3, 403-1, 403-2, 403-4, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 416-1, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1

<b>Declaración de uso</b>	Hemos elaborado la Memoria Anual Integrada conforme a los Estándares GRI para el ejercicio comprendido entre enero de 2022 y diciembre de 2022
<b>GRI 1 usado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Estándares Sectoriales GRI aplicables</b>	No hay suplemento aplicable a las actividades de la organización

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 1: Fundamentos 2021					
Contenidos Generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizacionales	1.1, 1.2, Nota 1			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 2			
	2-3 Período objeto de informe, frecuencia y punto de contacto	A.			
	2-4 Actualización de la información	Nota 3			
	2-5 Verificación externa	A., 9			

Actividades y trabajadores				
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.1, 1.2, Nota 4, Nota 5			8, 10
2-7 Empleados	4.1.1, Nota 6			
2-8 Trabajadores que no son empleados	4.3			
Gobernanza				
2-9 Estructura de gobernanza y composición	3.1.1, Nota 7			5, 16
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	3.1.1, Nota 8			5, 16
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	3.1.1			16
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	3.1.1			16
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	2.5, 3.1.1			
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	2.5, 3.1.1			
2-15 Conflictos de interés	3.1.1			16
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	3.1.1			
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	3.1.1			
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	3.1.1, 4.1.5			
2-19 Políticas de remuneración	3.1.1, Nota 9			

	2-20 Proceso para determinar la remuneración	3.1.1			16
	2-21 Ratio de compensación total anual	Nota 10			
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	B, 2.1, 2.3			
	2-23 Compromisos y políticas	2.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.3, 4.1, 4.1.2, 4.1.4, 4.2, 4.3, 5.1			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	2.5, 3.1.1			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	3.1.1, 5.1			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	3.1.2, 4.2.2			16
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 11			
	2-28 Afiliación a asociaciones	1.4.3			
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	1.3, 2.1, 2.4, 3.1.1, 3.1.2, 3.3.3, 4.1.2, 4.1.4, 4.2.2, 4.3.2			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Nota 12			8
<b>Contenidos sobre los temas materiales</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	2.4			
	3-2 Lista de temas materiales	2.4, Nota 13			

TEMAS MATERIALES					
<b>Confiabilidad de la red</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 3.2, 3.3.4, Nota 13			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	3.2.2		✓	8, 9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.4			13
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	4.1.3, Nota 14			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 15			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	3.3.4		✓	5, 9
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.3.4, 4.2			3, 8
<b>Ética, transparencia y anticorrupción</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 3.1.2, Nota 13			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3.1.2			16
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción	3.1.2, Nota 16		✓	16
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nota 17			16
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 18		✓	16
<b>Economía circular y gestión de los recursos</b>					

GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 5.4, Nota 13			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	5.4		✓	8, 12
	301-2 Insumos reciclados	5.4			8, 12
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	5.4, 5.6			8, 12
<b>Gestión de la energía</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 5.3, Nota 13			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	5.3		✓	7, 8, 12, 13
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización		Nota 19		7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidad energética	5.3		✓	7, 8, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	5.3			7, 8, 12, 13
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Nota 19		7, 8, 12, 13
<b>Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 5.2, Nota 13			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	5.2		✓	3, 12, 13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	5.2		✓	3, 12, 13
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	5.2		✓	3, 12, 13
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Nota 20			13

	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	5.2, 5.3			13
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Nota 19		3, 12
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones al aire		Nota 19		3, 12
<b>Gestión de los residuos</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 5.5, Nota 13			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	5.5, Nota 21			3, 12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	5.5, Nota 21			3, 12
	306-3 Residuos generados	5.5		✓	3, 12
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	5.5			3, 12
	306-5 Residuos destinados a eliminación	5.5			3, 12
<b>Gestión de proveedores y contratistas</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 4.3, Nota 13			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	4.3.1		✓	8
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Nota 22		✓	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Nota 19		
GRI 408: Trabajo	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de	Nota 23		✓	8

A

infantil 2016	trabajo infantil				
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 24		✓	8
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Nota 25		✓	5, 8, 16
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Nota 19		5, 8, 16
<b>Gestión del talento</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 4.1.3, Nota 13			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 26		✓	5, 8, 10
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.1.3			3, 5, 8
	401-3 Permiso parental	Nota 27			5, 8
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Nota 28		✓	8
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 4.1.6, Nota 13			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.1.6			8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	4.1.6, Nota 29			8

	403-3 Servicios de salud ocupacional	4.1.6			8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.6, Nota 30			8, 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.6			8
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	4.1.6			3
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	4.1.6			8
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.1.6		✓	8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Nota 31			3, 8, 16
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Nota 32			3, 8, 16
<b>Formación y desarrollo</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 4.1.5, Nota 13			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.1.5, Nota 33		✓	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1.5, Nota 34			5, 8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1.5			5, 8, 10
<b>Diversidad e inclusión</b>					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 4.1.4, Nota			

2021		13			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Nota 35			13
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	3.1.1		✓	8
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nota 36			5, 8
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 37		✓	5, 8, 10
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 38		✓	5, 8
<b>Articulación con las comunidades</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 4.2.1, 4.2.2, Nota 13			
<b>Tecnología para la inclusión social</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 4.2.1, Nota 13			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.2.1		✓	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales		Nota 19		
<b>Experiencia del cliente</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 3.3.3, Nota 13			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad	Nota 39			

2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Nota 40		✓	16
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.3.1			12
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 41			16
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 42		✓	16
<b>Ciberseguridad y privacidad de los datos</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 3.3.6, Nota 13			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 43		✓	16
<b>Buenas prácticas de gobierno corporativo</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 3.1.1, Nota 13			
<b>Gestión de riesgos</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 3.1.3, Nota 13			
<b>Innovación para la transformación digital</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1, 2.4, 3.3.5, Nota 13			

**Nota 1**

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

**Nota 2**

Todas las entidades que figuran en los Estados Financieros Consolidados de Telecom Argentina S.A. están incluidas en esta Memoria Anual Integrada.

**Nota 3**

Los valores relacionados con cifras financieras difieren de los informados en el Reporte Integrado 2021 porque han sido reexpresados por inflación a la fecha de cierre de los Estados Financieros Consolidados 2022 de la Compañía. En caso de alguna reexpresión de información específica, se referencia la misma explícitamente a lo largo de este documento.

**Nota 4**

En ningún caso la organización comercializó productos prohibidos en algún mercado, cuestionados por algún grupo de interés o que hayan sido objeto de debate público. Telecom contempla, dentro de su Política de Uso Aceptable de los Servicios, que "se encuentra expresamente prohibido todo uso del servicio con fines ilícitos o violatorios de la normativa vigente, o que pudiere considerarse abusivo por afectar derechos de terceros".

**Nota 5**

No se registraron cambios significativos en la cadena de suministro.

**Nota 6**

Empleados por tipo de contrato y género	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Permanente	6.063	15.666	21.729	6.281	16.306	22.587
Temporal (1)	0	0	0	0	0	0

Empleados por tipo de jornada	2022	2021
	Jornada completa	21.368
Media jornada	361	399

Empleados por tipo de contrato y región	2022	2021
Contrato laboral permanente: AMBA	11.350	13.079
Contrato laboral permanente: LITORAL	3.942	4.265
Contrato laboral permanente: NOA	1.030	1.055
Contrato laboral permanente: MEDI	2.722	2.753
Contrato laboral permanente: PBA y Patagonia	2.087	847
Contrato laboral permanente: PARAGUAY	441	433
Contrato laboral permanente: URUGUAY	155	155
Contrato laboral temporal: AMBA	0	0
Contrato laboral temporal: LITORAL	0	0
Contrato laboral temporal: NOA	0	0
Contrato laboral temporal: MEDI	0	0
Contrato laboral permanente: PBA y Patagonia	0	0
Contrato laboral temporal: PARAGUAY	0	0
Contrato laboral temporal: URUGUAY	0	0

No hay variación significativa de las cifras de empleados presentadas a lo largo del año.

No hay contratos de trabajo de tiempo a pedido como empleados de la Compañía.

#### Nota 7

Los directores titulares y suplentes no poseen cargos ejecutivos en la Sociedad; sólo dos miembros del Directorio cumplen tareas técnico-administrativas en relación de dependencia.

#### Nota 8

El Directorio tiene a su cargo la dirección y administración de la Compañía. La designación de sus miembros titulares (de 11 a 17 personas) y sus suplentes es realizada por la Asamblea General Ordinaria y su mandato tiene una duración de tres ejercicios con la posibilidad de ser reelegidos. En relación con la designación del Directorio, el Acuerdo de Accionistas entre CVH y Fintech establece que CVH puede designar a la mayoría de los directores titulares y suplentes de la Sociedad, mientras cumpla con ciertas condiciones allí establecidas y con ciertos requisitos de tenencia mínima en Telecom.

#### Nota 9

En Telecom no contamos con bonos de contratación, pagos de incentivos de contratación, indemnizaciones por despido, reembolsos y prestaciones de jubilación para los miembros del Directorio.

#### Nota 10

Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de la organización, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la Entidad.

**Nota 11**

Informamos que no se registran multas firmes durante el año 2022 respecto al Registro No Llame. No se registran reclamos judiciales en la Argentina relacionados con el cobro de multas por incumplimientos de las normativas, considerados como materiales y significativos. Conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias" consideramos como "reclamos materiales" a aquellos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos y como "reclamos significativos" a aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

**Nota 12**

Colaboradores por tipo de contrato	2022	2021
Dentro de convenio	14.504	15.796
Fuera de convenio	7.225	6.791

**Nota 13**

A continuación, se informa la relación entre los temas materiales que surgen del análisis de materialidad realizado, los Estándares GRI y los grupos de interés.

Temas	Estándares GRI	Grupos de interés
Ética, transparencia y anticorrupción	205: Anti-corrupción 2016 206: Competencia desleal 2016	Accionistas e inversores; ambiente; colaboradores; comunidad; sector público.
Buenas prácticas de gobierno corporativo	<i>Tema propio</i>	Accionistas e inversores; colaboradores; sector público.
Gestión de riesgos	<i>Tema propio</i>	Accionistas e inversores; ambiente; clientes y consumidores; colaboradores.
Ciberseguridad y privacidad de los datos	418: Privacidad del cliente 2016	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad.
Experiencia del cliente	416: Salud y seguridad de los clientes 2016 417: Marketing y etiquetado 2016	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad.
Confiabilidad de la red	201: Desempeño económico 2016 203: Impactos económicos indirectos 2016	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad; medios, formadores de opinión e influencers; proveedores y contratistas; sector público.
Innovación para la transformación digital	<i>Tema propio</i>	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad; sector público.
Diversidad e inclusión	202: Presencia en el mercado 2016 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad; colaboradores; medios, formadores

	406: No discriminación 2016	de opinión e influencers; sector público; sindicatos.
Salud y seguridad en el trabajo	403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Colaboradores; sindicatos.
Formación y desarrollo	404: Formación y enseñanza 2016	Colaboradores.
Gestión del talento	401: Empleo 2016 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	Comunidad; colaboradores; sector público; sindicatos.
Gestión de proveedores y contratistas	204: Prácticas de adquisición 2016 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 408: Trabajo infantil 2016 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 414: Evaluación social de los proveedores 2016	Comunidad; proveedores y contratistas; sindicatos.
Tecnología para la inclusión social	203: Impactos económicos indirectos 2016 413: Comunidades locales 2016	Accionistas e inversores; clientes y consumidores; comunidad; sector público.
Articulación con comunidades	<i>Tema propio</i>	Comunidad; sector público.
Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero	305: Emisiones 2016	Accionistas e inversores; ambiente; comunidad; sector público.
Gestión de la energía	302: Energía 2016	Accionistas e inversores; ambiente; comunidad; sector público.
Gestión de los residuos	306: Residuos 2020	Ambiente; comunidad; sector público.
Economía circular y gestión de los recursos	301: Materiales 2016	Ambiente; comunidad; sector público.

**Nota 14**

Ofrecemos el Programa de Retiro Incentivado Anticipado para mujeres entre 55 y 59 años y hombres entre 60 y 64 años con 30 años de aportes previsionales. Se les otorga una gratificación mensual cuya percepción se extiende hasta alcanzar la edad prevista por la legislación previsional. A ello se suma una gratificación extraordinaria de pago único vinculada al cese de la relación laboral. Asimismo, el colaborador y su grupo familiar continúan con cobertura médica asistencial hasta la finalización del programa en aquellos casos en que haya sido otorgada como parte del paquete de beneficios.

Adicionalmente, no existe un fondo diferente para pagar las obligaciones del plan de pensiones.

**Nota 15**

No recibimos ayudas significativas de gobiernos.

**Nota 16**

Al 100% de los miembros del órgano de gobierno se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Al 100% de los empleados se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Al 100% de los socios de negocio se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay.

**Nota 17**

No se recibieron denuncias relacionadas con corrupción por medio de la Línea Ética.

**Nota 18**

El 13 de enero de 2023 la Sociedad fue notificada de la Resolución del Secretario de Comercio N° 2023-8-APN-SC#MEC de fecha 11 de enero de 2023, por la que se impone a Telecom Argentina y a Arte Radiotelevisivo Argentino S.A. una única multa de \$150 millones de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1° y 3°, incisos d) y h) de la Ley 27.442 y artículo 46 inciso b) de la Ley 25.156.

Ello en virtud de haber sido incorporada la Sociedad de oficio en el Expte. EX-2018-11718334-APN-DGD#MP por presunta comisión de conducta anticompetitiva, en trámite ante la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

Alcance: Argentina.

**Nota 19**

Información no disponible. Estamos trabajando para contar con esta información en futuros reportes.

**Nota 20**

Intensidad de las emisiones de GEI (1)	2022	2021
Intensidad de las emisiones de GEI (TnCO <sub>2</sub> Eq por petabyte)	11,18	21,12
(1) A partir de 2021 comenzamos a calcular la intensidad de las emisiones en relación con el tráfico de datos de la Compañía. Alcance: Argentina, incluye emisiones de alcance 2.		

**Nota 21**

Los residuos peligrosos que generamos son transportados dentro de la Argentina por operadores debidamente habilitados por la autoridad de aplicación correspondiente.

**Nota 22**

Las evaluaciones ambientales se realizan sobre aquellos proveedores que, según los criterios establecidos por el área de Medioambiente de la Compañía, presentan un riesgo potencial debido a la naturaleza de la tarea o servicio a prestar. Durante 2022 no se efectuaron evaluaciones de este tipo porque no se trabajó con ningún nuevo proveedor que presentara riesgos potenciales por las características del servicio a brindar. Sin embargo, durante el proceso de selección se informa a los proveedores sobre las Condiciones Generales de Compra, que incluyen cláusulas referidas a garantizar la protección del medio ambiente. Además, dentro de las Condiciones Generales de Compra, en el apartado ambiental, se establece todo lo que las empresas contratistas deben presentar en esta materia al iniciar las actividades, durante la vigencia de las prestaciones y con posterioridad a la finalización de la vigencia de la contratación. Esto incluye el pedido de certificaciones, inscripciones y habilitaciones, entre otros, a las empresas que trabajan con Telecom y cuyas prestaciones involucran la manipulación, transporte y disposición final de residuos derivados de actividades de servicio.

Se consideran proveedores críticos a aquellos relacionados con la gestión de residuos derivados de las actividades de servicios de la compañía, tales como tratadores, operadores y/o transportistas.

Alcance: Argentina.

**Nota 23**

No se han identificado actividades o proveedores que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Nuestro procedimiento de contratación incluye la obligatoriedad de que los empleados sean mayores de edad.

Además, Telecom exige a sus proveedores que apliquen y hagan aplicar el Código de Ética y Conducta para Terceros, que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos, según lo establecido en las Condiciones Generales de Compra.

Asimismo, el Punto 9.3 del Código de Ética y Conducta para Terceros establece que "El trabajo infantil se encuentra prohibido. Telecom no emplea a niños para el desarrollo de sus actividades y no permite que lo hagan sus Terceros. Nuestros proveedores deberán respetar las leyes y normas locales y nacionales relativas a la edad laboral mínima y no utilizar mano de obra infantil.

Además, garantizar que no exista trabajo infantil en su actividad ni en su propia cadena de suministro. Siempre deberán considerarse los intereses del niño, de conformidad con las disposiciones del Convenio de la OIT 138 y ser coherente con el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU".

Con rigurosa frecuencia, controlamos, además del cumplimiento de las obligaciones sociales fiscales y de seguridad de las empresas prestadoras de servicios, la edad de cada empleado de estas empresas. Este tipo de controles nos permite identificar inmediatamente, si hubiere, la existencia de trabajo infantil.

El Capítulo 30 de las Condiciones Generales de Compra de Telecom establece que los proveedores deben asegurar la contratación de personas cumpliendo con la normativa en cuanto a la edad mínima de admisión al empleo y protección del trabajo adolescente (Ley 26.390). Ante el incumplimiento de dicha cláusula por parte de un Proveedor, está prevista la facultad de Telecom de decidir resolver la contratación y eliminar al Proveedor del Registro de Proveedores.

En esta línea, el Capítulo 20 de las Condiciones Generales de Compra de Telecom establece la obligación por parte de los Proveedores de presentar, entre otra documentación, la nómina de personal. Desde el Área de Control de Prestadores se confirma que dicho listado se carga en el Sistema Exactian y se controlan los datos ingresados. En el caso de querer ingresar datos de un menor de edad (según fecha de nacimiento), se rechaza el postulante informándole al proveedor que la persona que se está tratando de incorporar no cumple con los requisitos legales según la Convención de los Derechos del Niño, el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo OIT Nro. 138, Convenio sobre la edad mínima de Admisión al Empleo ratificado por la Ley Nro. 24.650 y la Ley de Contrato de Trabajo Nro. 20.744 (t.o. 1976) (Título VII de la Prohibición del Trabajo Infantil y de la Protección del Trabajo Adolescente, artículos 167 a 195).

Alcance: Argentina.

**Nota 24**

No se han identificado actividades o proveedores que conlleven un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso.

Telecom exige a sus proveedores que apliquen y hagan aplicar el Código de Ética y Conducta para Terceros, que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos, según lo establecido en las condiciones generales de compra.

Asimismo, en el Código de Ética y Conducta para Terceros en el punto 9 "Derecho de los Trabajadores" se mencionan los valores aplicados por Telecom al respecto. Cabe aclarar que Telecom adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas en 2004, y da cumplimiento a los 10 principios en materia de derechos humanos, normas laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción. De esta manera garantiza el total cumplimiento de su compromiso institucional y espera que sus Terceros adopten las mismas prácticas. Alcance: Argentina.



**Nota 25**

El mecanismo de evaluación a prestadores (o proveedores de servicios) activos de la Compañía contempla una rutina de control mensual, a través de la cual se les solicita la presentación de documentación obligatoria, como lo son la presentación y pago del F931, la presentación de ARTs, el seguro de vida obligatorio, aportes sindicales y una certificación del contador del proveedor sobre las obligaciones laborales y previsionales. Además, la nómina de los prestadores es evaluada para confirmar que todos sus empleados sean mayores de edad, es decir no exista trabajo infantil, así como también que todos ellos se encuentren contratados bajo las normativas laborales correspondientes.

Durante 2022, 20 proveedores de servicios fueron dados de alta. Al 100% de ellos se les solicitó la carga de documentación; 19 cargaron información y fueron evaluados en materia social, es decir el 95%.

Alcance: Argentina.

**Nota 26**

Altas	2022		2021	
	Altas por categoría	Tasa de contratación (altas / dotación en cada categoría) (1)	Altas por categoría	Tasa de contratación (altas / dotación en cada categoría) (1)
<b>Total</b>	1.151	5,30%	639	2,83%
<b>Por edad</b>				
Menores de 30 años	519	27,09%	202	10,6%
Entre 31 y 50 años	614	4,09%	413	2,69%
Mayores de 51 años	18	0,38%	24	0,45%
<b>Por región</b>				
AMBA	682	6,01%	522	3,99%
Litoral	79	2,00%	18	0,42%
NOA	67	6,50%	5	0,47%
MEDI	171	6,35%	25	0,91%
PBA y Patagonia	86	4,12%	15	1,77%
Paraguay	51	11,56%	40	9,24%
Uruguay	15	9,68%	14	9,03%
EEUU	0	0%	0	0%
<b>Por género</b>				
Femenino	367	6,07%	192	3,06%
Masculino	784	5,01%	447	2,74%
(1) La tasa de nuevas contrataciones es calculada considerando: ingresos durante 2022 sobre la nómina al 31/12/2022, según categorización en cada caso. Alcance: Argentina, Uruguay, Paraguay y EEUU.				

Bajas	2022		2021	
	Bajas por categoría	Tasa de rotación (bajas / dotación en cada categoría) (1)	Bajas por categoría	Tasa de rotación (bajas / dotación en cada categoría) (1)
<b>Total</b>	2.043	9,42%	1.307	5,79%
<b>Por edad</b>				
Menores de 30 años	236	12,32%	183	9,63%
Entre 31 y 50 años	918	6,12%	638	4,15%
Mayores de 51 años	889	18,63%	486	9,12%
<b>Por región</b>				
AMBA	1.105	9,73%	827	6,32%
Litoral	299	7,58%	182	4,27%
NOA	99	9,61%	66	6,26%
MEDI	284	10,55%	138	5,01%
PBA y Patagonia	198	9,49%	35	4,13%
Paraguay	43	9,75%	38	8,78%
Uruguay	15	9,68%	21	13,55%
EEUU	0	0%	0	0%
<b>Por género</b>				
Femenino	600	9,92%	356	5,67%
Masculino	1.443	9,22%	951	5,83%
(1) La tasa de rotación es calculada considerando: egresos durante el año 2022 sobre la nómina al 31/12/2022, según categorización en cada caso. Alcance: Argentina, Uruguay, Paraguay y EEUU.				

## Nota 27

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones	2022		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2022	192	357	258	395
Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2022 y cuya licencia inició en 2022 y finalizó en 2022	117	329	116	364
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2022 y continúan de licencia al 31/12/2022	37	8	59	13
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2022 y no regresaron ni continúan de licencia	1	2	9	1
Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2022 y cuya licencia inició en 2021 o anteriormente	34	15	71	17
Empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2022 y cuya licencia inició en 2021 o anteriormente y no regresaron	0	0	3	0
Empleados que regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021)	54	14	99	21
Empleados que regresaron al trabajo durante 2021 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2020 o 2021) y permanecieron 12 meses en el empleo	51	14	93	20
<b>Tasa de regreso.</b> Calculada considerando los empleados que regresaron en 2022 (por licencias iniciadas en dicho año o el anterior) sobre el total de empleados que debían regresar en 2022.	100,00	100,00	95,95	100,00
<b>Tasa de retención.</b> Calculada considerando los empleados que regresaron al trabajo durante 2021 y que permanecieron 12 meses en el empleo sobre el total de los empleados que regresaron en 2021.	94,44	100,00	93,94	95,24
(1) Calculada considerando los empleados que regresaron en 2021/2020 (por licencias iniciadas en dicho año o el anterior) sobre el total de empleados que debían regresar en 2021/2020.				
(2) Calculada considerando los empleados que regresaron al trabajo durante 2020/2019 y que permanecieron 12 meses en el empleo sobre el total de los empleados que regresaron en 2020/2019.				

**Nota 28**

No se han identificado centros de Telecom y proveedores significativos en los que se vean amenazados los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva. Respetamos el derecho fundamental de libre participación de los empleados en las actividades gremiales y promovemos el diálogo directo con las organizaciones gremiales. Exigimos a nuestros proveedores que apliquen y hagan aplicar el Código de Conducta, que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos, según lo establecido en las Condiciones Generales de Compra.

Alcance: Argentina.

**Nota 29**

En caso de que ocurra un accidente, debe notificarse al superior inmediato y/o Consultorio médico para que éstos registren el mismo a través de la herramienta informática SAP EHS. La investigación se realiza por el Referente de Seguridad Ocupacional utilizando la metodología de árbol de causa, en las que intervienen: el accidentado, el supervisor, Médico Laboral y/o Capital Humano.

2022. Clasificación de Diagnósticos (CIE_10) derivados de enfermedades profesionales y accidentes laborales que surgen de los principales riesgos identificados					
<i>Enfermedad respiratoria aguda</i>	<i>Lumbalgia</i>	<i>Cervicalgia</i>	<i>Esguince de rodilla</i>	<i>Esguince de hombro</i>	<i>Esguince de tobillo</i>
0%	13%	6%	8%	10%	8%

**Notificación en situaciones de riesgo**

Las situaciones de peligro laboral son detectadas mediante la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos. En caso de detectarse nuevas fuentes de peligro, las mismas se incorporan a la Matriz correspondiente para su posterior tratamiento. Los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias y/o enfermedades deben informar al supervisor la situación detectada, y luego, incorporar la situación en la orden de trabajo mediante: "Impedimento técnico". En caso en que la tarea no pueda realizarse porque no poder bajarse el nivel de exposición, se suspende y reagenda para ser realizada con las herramientas y equipo de trabajo adecuado. Es compromiso de la empresa y responsabilidad de todos los colaboradores velar por el cumplimiento de la Política de Salud y Seguridad.

**Investigación de incidentes laborales**

Los incidentes son reportados y cargados mediante los sistemas que dispone cada área de trabajo:

- Mant. Edificio: Incidentes mediante herramienta FIORI.
- Flota: Incidentes mediante herramienta VEC.
- Redes Fijas: Incidentes mediante herramienta MAXIMO y OPEN, e-mail.
- Redes Móviles: Incidentes mediante herramienta MAXIMO y TROYA.
- Seguridad Ocupacional: Incidentes mediante herramienta FIORI. (evidencia Notificación mail 05/07/2022 por comunicaciones internas).

**Nota 30**

Con el objetivo de transmitir o recibir información por parte de los colaboradores y contratistas para el desarrollo, aplicación y evaluación del sistema de salud y seguridad, desde Telecom, realizamos dos tipos de comunicaciones: interna y externa.

La comunicación interna tiene lugar entre el personal dentro de la organización, en todos sus niveles y funciones a través del uso de diferentes medios de comunicación (carteleras, cursos de formación, intranet de la compañía, mails de referentes de SySO, comunicación interna de la compañía, red social empresarial Yammer, Aula mobile, videos conferencias, teléfonos corporativos de los referentes SySO) a través de los cuales se mantienen informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales de SySO.

La comunicación externa se produce entre las personas dentro de la organización hacia sus diferentes públicos que no pertenecen a la misma y se encuentra relacionada con SySO, a través de los medios de comunicación dispuestos por la compañía a tal fin (mails, reuniones con empresas contratistas, plataforma Exactian Aula mobile), encaminados a mantener y mejorar su relación con ellos.

**Nota 31**

Principales peligros identificados	Medidas de control de los riesgos
Trabajo en altura	Capacitación del personal, uso de elementos de protección personal, herramientas dieléctricas, NS 1, 6, 7 y 8. Control operacional, instructivo trabajo altura 11.23.16.0.0, instructivo trabajo en estructura sostén de antenas 11.23. 14.0.0, comunicaciones para personal técnico MOP y MOC.
Trabajo con y/o en cercanías de la electricidad	Capacitación del personal, uso de elementos de protección personal, herramientas dieléctricas, NS 1, 17 y 18. Control operacional, instructivo prevención de riesgo eléctrico en tareas operativas 11.23.17.0.0, comunicaciones para personal técnico MOP y MOC.
Conducción vehicular	Capacitación del personal, mantenimiento de vehículos, NS 16 Lecciones Aprendidas, instructivo prevención en el tránsito, comunicaciones para personal técnico MOP y MOC.
Trabajos en cámaras subterráneas	Capacitación del personal, NS 2, analizador de gases, instructivo trabajo seguro en cámaras subterráneas 11.23.15.0.0, comunicaciones para personal técnico MOP y MOC.

En septiembre 2022 se registró un fallecimiento por accidente de trabajo de un colaborador técnico del sector Redes provocado por politraumatismos internos por caída de altura. Ante este hecho, desde Telecom realizamos:

- Reunión con todos los colaboradores del grupo laboral directo, con participación de RRHH, Seguridad y Salud Ocupacional para contener al grupo.
- Capacitaciones de refuerzo de los procedimientos de trabajo seguro en altura y difusión del siniestro a todos los grupos laborales de la provincia donde ocurrió el accidente.
- Incremento de los controles de seguridad y cumplimiento de los procedimientos de trabajo seguro en campo.
- Apoyo a la familia del colaborador desde Salud, Recursos Humanos y la Gerencia desde lo social humanitario, brindando colaboración para la gestión administrativa de la tramitación legal referente al accidente para el cumplimiento en tiempo y forma de todo lo requerido y con asesoramiento en lo referente a tratamiento psicológico.
- Investigación in situ cumpliendo con todos los requisitos necesarios para determinar las causas y las medidas correctivas correspondientes a desarrollar. Los resultados que arrojó la investigación fueron que el colaborador no cumplió con los procedimientos de trabajo seguro, en particular, con el uso del sistema de sujeción anti caídas a un punto fijo para desarrollar la tarea de altura según lo establece la Normativa de Trabajo en Altura de la empresa.

Análisis de siniestralidad	2022
Siniestros totales (Argentina)	812
Accidentes de trabajo	678
Accidentes in itinere	129
Reaperturas	62
Enfermedades profesionales	5

*Indicadores de seguridad laboral para trabajadores cuyo lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la Compañía (excluidos los empleados):*

Respecto de la seguridad laboral, todas las contratistas que trabajan para nuestra Compañía deben enviar su informe siniestral. A continuación, se adjunta la información suministrada por las empresas tercerizadas:

Análisis de siniestralidad	2022
En operación	199
Accidentes In itinere	95
Nivel 1 (riesgo eléctrico, en altura y de tránsito)	9

Se registró la muerte de un empleado contratista debido a un accidente de trabajo provocado por el incumplimiento de procedimientos de trabajo, particularmente por electrocución por no respetar las distancias de seguridad. Ante este hecho, desde Telecom y a través de la investigación de accidentes, analizamos en conjunto las causas que provocaron el siniestro y revisamos los procedimientos internos del contratista a los fines de corregir los desvíos detectados. La investigación se realizó en conjunto con la policía científica y personal de la ART y se concluyó que el operario incumplió procedimientos de trabajo por no respetar la prohibición de trabajo en inmediaciones de redes de alta tensión activas. Como resultado, actualizamos normas y procesos de trabajo y realizamos un análisis de las tareas relacionadas con la causa del siniestro. Adicionalmente, realizamos una campaña de comunicación a las empresas prestadoras de servicios basados en los cambios realizados para esta tarea.

## Nota 32

Índice de incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (1)	2022	2021
Total	37,47	6,54
<b>Por género</b>		
Femenino	14,43	2,62
Masculino	46,22	8,03
<b>Por región</b>		
AMBA	33,13	6,23
Litoral	37,13	5,44
NOA	47,69	8,35
MEDI	47,20	7,76
PBA y Patagonia	44,43	7,79
(1) Cantidad de accidentes de trabajo + cantidad de enfermedades profesionales dividido la dotación gestionada. Luego, todo lo anterior, multiplicado por mil. $(AT + EP) / \text{dotación} * 1.000$ . Esta fórmula se actualizó en 2021; en el período anterior 2020, el factor multiplicador era 100.		

Tasa de días perdidos (1)	2022	2021
Total	0,4015	0,0059
<b>Por género</b>		
Femenino	0,1478	0,0018
Masculino	0,4977	0,0075
<b>Por región</b>		
AMBA	0,3107	0,0053
Litoral	0,4932	0,0058
NOA	0,6732	0,0083
MEDI	0,3575	0,0066
Sur	0,6462	0,0078
(1) Se expresa comparando el total de días perdidos con el número total de horas de trabajo programadas para el período objeto del informe. Se consideran como días caídos a aquellos que solo se deben a accidentes de trabajo (AT), Enfermedades profesionales (EF) y accidentes in itinere (II). Cantidad de horas programadas = Dotación gestionada * 8 * 30 * 12 (donde 8 corresponde a las horas de la jornada laboral, 30 a los días del mes y 12 a los meses del año).		

Tasa de absentismo (1)	2022	2021
Total	5,22%	6,7%
<b>Por género</b>		
Femenino	5,93%	6,0%
Masculino	4,95%	6,9%
<b>Por región</b>		
AMBA	4,73%	6,3%
Litoral	6,12%	7,1%
NOA	6,59%	8,7%
MEDI	5,28%	7,1%
Sur	5,45%	6,4%
(1) Se consideran todas las licencias para el cálculo de absentismo. La tasa de absentismo se calcula considerando los días de absentismo dividido el total de días laborables de la dotación activa.		

Las principales dolencias y enfermedades laborales de colaboradores identificadas en 2022 fueron:

- Infección debida a COVID no especificada
- Disfonía
- Síndrome del tunal carpiano
- Tendinitis rotuliana
- Desgarro o rotura del manguito de los rotadores, no especificada como traumática
- Epicondilitis lateral

*Indicadores de salud para trabajadores cuyo lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la Compañía (aplica a personal tercerizado, excluidos los colaboradores) No se realizan mediciones en cuanto a indicadores de salud.*

### Nota 33

Capacitación por género (1)	2022			2021		
	Horas promedio por empleado (2)	Horas totales	Colaboradores capacitados	Horas promedio por empleado (2)	Horas totales	Colaboradores capacitados
Mujer	11,98	70.516	22.817	15,98	97.735,3	5.566
Hombre	15,82	243.099	50.646	14,22	228.032,7	13.823
<b>Total</b>	<b>14,75</b>	<b>313.614</b>	<b>73.463</b>	<b>14,71</b>	<b>325.768,0</b>	<b>19.389</b>
(1) Alcance: Argentina y Uruguay. (2) Para el cálculo del promedio se considera la nómina de cada categoría.						

**Nota 34**

Contamos con un programa de *outplacement* que acompaña el acompañamiento para esta transición para aquellos casos de colaboradores en posiciones de liderazgo y se asigna tal beneficio de manera discrecional, según la situación particular.

**Nota 35**

Ratio entre el salario de categoría inicial y el salario mínimo, vital y móvil	2022	2021
<b>Empleadas dentro de convenio (1)</b>		
Categoría 1 FATEL	1,83	2,20
Categoría - 11 SAT CCT 223/75	1,77	2,00
<b>Personal no propio dentro de convenio</b>		
Comercio	2,13	1,80
Televisión	1,68	1,90
UOCRA	1,48	1,50
(1) Para el personal dentro de convenio existen escalas salariales idénticas para el personal tanto masculino como femenino, por lo que no existen diferencias en el salario base en todo el país. Se toma en cuenta el salario inicial del Convenio Colectivo de Trabajo.		

**Nota 36**

Empleados por categoría profesional y género	2022		
	Mujeres	Hombres	Total
Colaborador	5.468	13.704	19.172
Gestión	505	1.578	2.083
Gerencia Media	83	325	408
Dirección Gerencial	7	47	54
Comité de Dirección	0	12	12

Empleados por categoría profesional y edad	2021		
	Hasta 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayor a 51 años
Colaborador	1.867	13.194	4.111
Gestión	61	1.518	504
Gerencia Media	0	279	129
Dirección Gerencial	0	33	21
Comité de Dirección	0	3	9

Composición Personal Gerencial Clave (1)	2022	2021
<b>TOTAL</b>	81	83
<b>Género</b>		
Mujeres	9	7
Hombres	72	76
<b>Edad</b>		
Hasta 30 años	0	0
Entre 31 y 50 años	42	47
Más de 51 años	39	36
(1) CEO, directores y gerentes categoría 1 (que reportan a directores).		

**Nota 37**

Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres, por categoría profesional (1)	2022
<b>Por categoría profesional: Colaborador</b>	
Ratio de salario base COLABORADOR	0,85
Ratio de salario promedio COLABORADOR	0,83
<b>Por categoría profesional: Gestión</b>	
Ratio de salario base GESTIÓN	0,93
Ratio de salario promedio GESTIÓN	0,93
<b>Por categoría profesional: Gerencia media</b>	
Ratio de salario base GERENCIA MEDIA	0,96
Ratio de salario promedio GERENCIA MEDIA	0,96
<b>Por categoría profesional: Dirección gerencial</b>	
Ratio de salario base DIRECCIÓN GERENCIAL	0,98
Ratio de salario promedio DIRECCIÓN GERENCIAL	0,97
<b>Por categoría profesional: Comité de Dirección</b>	
Ratio de salario base COMITÉ DE DIRECCIÓN	0,00
Ratio de salario promedio COMITÉ DE DIRECCIÓN	0,00
(1) Operaciones significativas: Argentina. Los valores refieren a salarios de colaboradores fuera de convenio.	

**Nota 38**

En el período de enero a diciembre de 2022 recibimos 7 denuncias que incluyeron hechos de discriminación. Cada una de las denuncias recibidas, cuenta con un informe con el resultado de la investigación realizado por la dirección de Auditoría Interna dirigido al responsable del área denunciada y un análisis por parte del área de Bienestar Ocupacional, el cual consiste en una entrevista individual con la persona afectada, la elaboración de un informe y recomendaciones entre otras cosas. Sobre estas investigaciones, las Áreas de Capital Humano participantes, la Dirección de las personas involucradas, la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección de Compliance, toman la responsabilidad de velar por la aplicación de criterios unificados de implementación que se estimen justos, proporcionales y procedentes dentro de lo considerado en las actuaciones, con base en la gravedad de los hechos, las reiteraciones, la disposición al cambio por parte de la persona agresora y las medidas probatorias que avalen estas sanciones. Al 31/12/2022, todas estas denuncias se encuentran cerradas, con resultado "no efectivas". No hay denuncias por discriminación en curso.

Alcance: Argentina, Paraguay y Uruguay.

**Nota 39**

Todos los productos y servicios brindados son evaluados en cuestiones de salud y seguridad. Los controles que realizamos se aplican de manera integral a todo el negocio y no por categorías de productos y servicios.

**Nota 40**

No se registraron reclamos ni acciones judiciales ni administrativas, ni multas y/ o sanciones en el año 2022 en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios, considerados como materiales.

Respecto a las acciones jurídicas, se consideran únicamente los juicios de categoría "probable".

Se incluyen multas y sanciones derivadas en acciones judiciales (cuya gestión es administrada por el sector de Contenciosos de Telecom Argentina S.A.).

Conforme al procedimiento interno "Gestión de Previsiones Judiciales" se consideran materiales aquellos reclamos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos, y como demandas significativas aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Alcance: Argentina.

**Nota 41**

No se registran reclamos judiciales en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios, considerados como materiales y significativos. Conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias" consideramos como "reclamos materiales" aquellos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos y como "reclamos significativos" aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

**Nota 42**

No se registraron reclamos ni acciones judiciales ni administrativas, ni multas y/ o sanciones en el año 2022 en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, considerados como materiales.

Respecto a las acciones jurídicas, se consideran únicamente los juicios de categoría "probable".

Se incluyen multas y sanciones derivadas en acciones judiciales (cuya gestión es administrada por el sector de Contenciosos de Telecom Argentina S.A.).

Conforme al procedimiento interno "Gestión de Previsiones Judiciales" se consideran materiales aquellos reclamos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos, y como demandas significativas aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Alcance: Argentina.

**Nota 43**

Telecom Argentina S.A. desarrolla sus actividades del negocio en el marco de la legislación vigente y que no se registraron reclamos judiciales ni administrativos relativos a violaciones de la privacidad del cliente. Durante el 2022, se registraron dos (2) incidentes de seguridad, los cuales fueron gestionados de acuerdo con nuestros protocolos existentes de respuesta frente a incidentes, habiéndose llevado a cabo las denuncias penales correspondientes. Si bien las investigaciones están aún en curso, podemos afirmar que la actividad maliciosa ha sido completamente mitigada y actualmente no hay evidencia de que se haya afectado o comprometido nuestra infraestructura o nuestra red.

Alcance: Argentina.

## 9. INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA

Estándares GRI: 2-5

A continuación se adjunta el Informe de seguridad limitada independiente sobre la Memoria Anual Integrada 2022 de Telecom Argentina S.A. emitido por PwC Argentina:



## **Informe de seguridad limitada independiente sobre la Memoria Anual Integrada 2022 de Telecom Argentina S.A.**

A los señores Presidente y Directores de  
Telecom Argentina S.A.  
General Hornos 690  
Ciudad Autónoma de Bs. As.  
CUIT 30-63945373-8

Hemos sido contratados por los directores de Telecom Argentina S.A. (en adelante, "la Sociedad") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en la Memoria Anual Integrada de Telecom Argentina S.A. por el período iniciado el 1 de enero de 2022 y finalizado el 31 de diciembre de 2022 (en adelante, la "Memoria"). Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas, licenciados en gestión ambiental, y especialistas en responsabilidad social empresaria.

### **Información sujeta a análisis**

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en la Memoria:

- Indicadores claves detallados en el "Índice de Contenidos GRI", identificados con el símbolo √.
- La manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que la Memoria se ha elaborado conforme a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), versión 2021, y bajo el Marco del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC).

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1 de enero de 2022 y finalizado el 31 de diciembre de 2022; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en la Memoria, no emitiendo una conclusión al respecto.

### **Criterios con los cuales fue preparada la Memoria (en adelante, "los Criterios")**

Los indicadores claves detallados en el "Índice de Contenidos GRI", identificados con el símbolo √, y la manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del GRI, fueron preparados de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, versión 2021.

### **Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria**

El Directorio de Telecom Argentina S.A. es responsable de la preparación de la información incluida en la Memoria, preparada de acuerdo con los Criterios identificados en forma precedente. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno necesario para que dicha información se encuentre libre de errores significativos, ya sea por fraude o error.

### **Limitaciones inherentes**

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos, están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

### **Independencia y Gestión de la Calidad**

Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos éticos incluidos en el Código de Ética Internacional para Contadores Públicos (incluidas las normas de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se fundamenta en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria que se detalla en el apartado "información sujeta a análisis" en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), la cual exige que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado "información sujeta a análisis", se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como en relación a los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y la evaluación de las políticas de presentación de la información y la concordancia con los registros utilizados.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI y el Marco del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC).
- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluyó el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en la Memoria.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son de menor alcance que los efectuados para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor. Por consiguiente, no expresamos una opinión de seguridad razonable sobre si la información de Telecom Argentina S.A. incluida en el acápite "Información sujeta a análisis" se ha preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.

### Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descrito en el presente informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información de Telecom Argentina S.A. sujeta a análisis, incluida en el acápite "Información sujeta a análisis" por el período iniciado el 1 de enero de 2022 y finalizado el 31 de diciembre de 2022, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

### Otras cuestiones: uso del presente informe

El presente informe se preparó únicamente para su utilización por parte del Directorio de la Sociedad. Permitimos su difusión solamente a los fines de colaborar con el Directorio en su divulgación de las actividades y el desempeño de la Sociedad en temas de sostenibilidad y, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad ante cualquier otra persona o entidad que no sea dicho Directorio.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 09 de marzo de 2023.

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.

(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 17  
Dr. Alejandro J. Rosa  
Cónstador Público (UM)  
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 286 F° 136