

CABLEVISIÓN HOLDING S.A.

MEMORIA 2023

A los Señores Accionistas de

Cablevisión Holding S.A.

Ponemos a su disposición la Memoria y Anexo, el Estado Individual de Situación Financiera, el Estado Individual de Resultado Integral, el Estado Individual de Cambios en el Patrimonio y el Estado Individual de Flujos de Efectivo y Notas de Cablevisión Holding S.A. (en adelante “la Sociedad”, “Cablevisión Holding” o “CVH”) correspondientes al ejercicio económico N° 7 finalizado al 31 de diciembre de 2023 y los Estados Financieros Consolidados con los de sus sociedades controladas al 31 de diciembre de 2023.

La principal subsidiaria de la Sociedad es Telecom Argentina S.A. (“Telecom”), operadora de telecomunicaciones.

1.CONTEXTO MACROECONÓMICO 2023

El desempeño de la economía argentina a lo largo del año 2023 estuvo condicionado por diversos hechos relevantes: la presencia de elecciones presidenciales, sus sucesivas etapas y resultados, las medidas económicas del gobierno nacional en ese escenario electoral, y los efectos colaterales negativos derivados de una severa sequía.

Desde principios de 2023 la economía presentaba una caída en la demanda de pesos, escaso financiamiento soberano voluntario y una posición diezmada de reservas en el Banco Central. Con el correr de los meses este cuadro se fue agravando y acentuando la fragilidad de la economía.

Durante todo el año se mantuvo el desequilibrio de las cuentas públicas y el financiamiento monetario del déficit. La fuerte aceleración inflacionaria –con un índice anual cercano al 211%-, junto a la pérdida de algo más de USD 20, 0 mil MM de reservas brutas (lo cual llevó la posición de divisas neta del Banco Central a terreno negativo) y las brechas cambiarias de dólares alternativos por encima del 150%, son los síntomas más claros del estado de la economía.

La extensión del proceso electoral tuvo efectos adversos en el frente económico. El Ministerio de Economía llevó adelante una serie de políticas expansivas las cuales implicaron un deterioro de las cuentas públicas y exacerbaron el excedente de pesos junto a la escasez de reservas del BCRA. El déficit fiscal nacional base caja, incluyendo el servicio de intereses de la deuda, cerró el año en torno al 6,1% del PBI, 45% superior al 4,2% observado en 2022.

Al analizar en detalle el 2023 deben ser considerados dos factores puntuales. El primero, con epicentro en la segunda mitad del año, fue la prolongada contienda electoral que debió extenderse hasta el balotaje con una victoria final de la oposición. Esto postergó las correcciones necesarias. El segundo factor, con epicentro en el segundo trimestre del año, fue la grave sequía que sufrió el país y sus efectos colaterales sobre los frentes externo, cambiario y fiscal de la economía.

En el frente externo, el valor de las exportaciones registró en el año un derrumbe del 25%, equivalente a USD 21,6 mil MM. En perspectiva histórica, vale destacar que esta caída, traccionada en lo fundamental por una baja aún mayor de los productos del complejo agropecuario, fue la mayor de los últimos 48 años. Esto provocó un derrumbe en la oferta de divisas en un año en el que la demanda privada suele crecer debido a la incertidumbre que

implica cualquier proceso electoral. Esto llevó a un esquema de administración de reservas orientado a evitar que la actividad económica colapse.

Hasta las elecciones primarias, el gobierno optó por enfrentar las presiones cambiarias con severas restricciones a la demanda de divisas. Luego, la crítica posición de reservas obligó a corregir el tipo de cambio devaluando el peso. Sin embargo, la postergación de un programa económico integral generó que la devaluación fuera licuada por un nuevo salto en la nominalidad de la economía.

En el frente fiscal, los efectos de la sequía en la recaudación tributaria fueron significativos: los derechos de exportaciones (retenciones) cayeron en el año 6% en términos nominales (casi 70% en términos reales) y restaron recursos.

El impacto negativo directo provocado por la sequía y el indirecto por la escasez de dólares terminaron generando un retroceso de la actividad económica cercano al 1,5%. En tanto, el régimen inflacionario de tres dígitos al que la economía ingresó a finales del año 2022 se consolidó. El índice de precios al consumidor cerró el 2023 registrando alzas del 25,5% mensual y 211% interanual en el mes de diciembre.

1.2 PERSPECTIVAS PARA EL AÑO ENTRANTE

La nueva administración propuso en sus primeros días de gobierno un programa económico de shock controlado. Su objetivo declarado fue atacar en forma simultánea varios focos, entre ellos el equilibrio de las cuentas públicas, el sinceramiento de los precios relativos (principalmente paridad cambiaria oficial y tarifas de servicios públicos) y la hoja de balance del Banco Central. Esta última contempla tanto la recomposición del stock de reservas internacionales como la licuación de los pasivos remunerados de la autoridad monetaria.

La estrategia buscó dar una señal de cambio de régimen económico y concentrar correcciones necesarias en los primeros meses de gobierno.

Entre los principales retos se encuentra la eliminación del desequilibrio fiscal en el primer año de gobierno, buscando llevar a cero la emisión de pesos para financiar al fisco. El gobierno declara buscar alcanzar un ajuste fiscal de 5,2 puntos porcentuales del PBI, equivalente a USD 25,0 mil MM. De lograrse esto, las cuentas públicas de la Nación exhibirían un superávit a nivel primario del +2,0% del PBI.

Para 2024 se espera una mejora en el frente externo a partir de una mejor cosecha, que implicaría una recuperación de las exportaciones del orden del 20% que haría regresar el balance comercial a terreno positivo del orden de los USD 20,0 mil MM.

En materia de precios relativos, la gestión entrante avanzó en la desregulación de controles de precios e instrumentó una fuerte corrección de la paridad cambiaria nominal cercana al 120%. Se optó además por preservar el esquema vigente de desdoblamiento, aunque con cambios en el margen de las alícuotas. El deslizamiento de la paridad cambiaria mayorista de \$/USD 350 al entorno de 800, equivalente a una devaluación del peso de algo más del 50%, generó un colchón crítico de competitividad cambiaria considerando los elevados índices de inflación vigentes.

A la fecha de emisión de esta reseña, las brechas cambiarias se han reducido. Además, el BCRA ha encarado un proceso de recomposición de reservas a partir de la compra de divisas por casi USD 8,0 mil MM.

La serie de costos asociados al ordenamiento propuesto generaron una revisión de las proyecciones para el 2024. Se prevé un mínimo de inflación para el año en curso similar al registro del 2023, con gran concentración en la primera mitad del año. También, se prevé un nuevo retroceso del PBI real en torno a los 3 puntos porcentuales, concentrado en el primer semestre, aunque amortiguado en parte por la recuperación de complejo agroexportador.

2. CONTEXTO REGULATORIO 2023

Telecom, principal subsidiaria de CVH como operadora de telecomunicaciones, se encuentra sujeta a la regulación argentina.

Se detalla a continuación, el marco regulatorio y la autoridad de aplicación en cada una de las jurisdicciones dónde opera Telecom y/o sus Subsidiarias.

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), y conforme el Decreto N° 111/2024, que dispuso la readecuación de la conformación organizativa de la Administración Pública Nacional, se encuentra en la actualidad bajo la órbita de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Mediante el Decreto N° 89/2024 publicado en el BO el 29 de enero de 2024, se dispuso la intervención del ENACOM por el plazo de 180 días. A través del decreto se le asignan, en forma conjunta, al Interventor y los Interventores Adjuntos designados, las facultades establecidas para la autoridad de aplicación de las Leyes N° 26.522 y N° 27.078. El plazo de intervención de la autoridad de aplicación podrá ser renovado por una única vez.

Micro Sistemas SAU, subsidiaria de Telecom, está inscripta como Proveedor de Servicios de Pago (PSP) y en el Registro de Billeteras Digitales Interoperables, 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.

Leyes y acuerdos

En Argentina, la provisión de servicios TIC está regulada y el marco está en continua evolución. Las normas aplicables al negocio incluyen:

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

- Decreto N°690/20 - Modificaciones a la Ley Argentina Digital (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, Telecom 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 Telecom y prorrogó las medidas cautelares por el plazo de seis meses. Actualmente, la medida cautelar se encuentra vigente mediante prórrogas de iguales períodos.

Durante los años 2022 y 2023, la Cámara Federal Administrativa de Apelaciones – Sala II fue confirmando las distintas resoluciones del juzgado de primera instancia, siendo la última confirmación de fecha 6 de octubre de 2023, la cual ratifica la prórroga de la medida cautelar decretada el 22 de agosto de 2023.

Por su parte, durante los años 2022 y 2023, el Poder Ejecutivo Nacional (PEN) y el ENACOM presentaron recursos extraordinarios contra las resoluciones favorables para Telecom, los cuales fueron denegados por la Cámara de Apelaciones, habiendo interpuesto tanto el PEN como el ENACOM sendos recursos de queja contra tal decisión, los cuales, a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, se encuentran en trámite. Del mismo modo, se encuentran en trámite los recursos extraordinarios contra el fallo de fecha de 6 de octubre de 2023, mencionado previamente.

Por último, en relación con la acción judicial mencionada en el segundo párrafo, el 17 de noviembre de 2023, Telecom fue notificada de la sentencia de primera instancia que resuelve la nulidad del DNU N° 690/20 y las Resoluciones ENACOM N° 1.466/20 y 1.467/20. Entre los argumentos principales, y para así resolver, la juez de grado estimó que el hecho de fijar medidas de carácter permanente mediante un DNU, afecta el principio de razonabilidad entre el fin de la norma y los medios empleados. Al disponerse que la actividad privada sea sustraída del sector privado, tiene naturaleza expropiatoria ya que se limitan derechos adquiridos protegidos constitucionalmente por la garantía del art. 17 de la Constitución Nacional. Asimismo, concluyó que el aumento de los costos por la implementación del PBU, conjuntamente con el congelamiento de precios que dispone el DNU, resultan medidas gravosas para las licenciatarias y potencialmente dañinas para los usuarios que, al contrario del fin que la norma busca, se traduciría en menor inversión y menor calidad del servicio, vulnerando derechos constitucionalmente protegidos.

De hecho, mediante el Decreto 89/2024 que dispone la intervención del ENACOM, se ha encomendado la elaboración de un informe que analice las consecuencias que trajo aparejadas el dictado del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 690/20, así como una propuesta de resolución del tema

- 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 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.

- STeFI – Asignación de espectro 5G

Mediante la Resolución ENACOM N° 1.289/2023 publicada en el Boletín Oficial de fecha 29 de agosto de 2023, el Directorio del ENACOM dispuso atribuir la banda de frecuencias comprendida entre 3.600 y 3.700 MHz al Servicio Fijo y al Servicio Móvil Terrestre, ambos con categoría primaria, y estableció su utilización en modalidad dúplex por división de tiempo (TDD), para la prestación del STeFI referido a la utilización de la tecnología de Quinta Generación (5G) en el país, reglamentado por Resolución ENACOM N° 2.385/2022, cuyo objetivo fue establecer las condiciones del servicio, las prestaciones esenciales y los lineamientos tecnológicos mínimos que garanticen su calidad y su eficiencia.

A través de la Resolución ENACOM N° 1.285/2023, el ENACOM autorizó el llamado a concurso para la adjudicación de bandas de frecuencias destinadas a la prestación del STeFI y aprobó el Pliego de Bases y Condiciones Generales y Particulares para la Adjudicación de las Bandas de Frecuencias de 3.300 a 3.600 MHz ("Pliego"), divididas en tres lotes de 100 MHz cada uno. El precio base dispuesto para cada lote fue de US\$ 350 millones.

El 24 de octubre de 2023 se llevó a cabo el Acto de Subasta en el cual Telecom resultó ganadora del Lote 2 (Banda 3.400-3.500 MHz) por un monto total de US\$ 350 millones, el cual se pagó durante el mes de noviembre de 2023.

La adjudicación del derecho de uso de la banda de frecuencia implicó la capitalización como activos intangibles de \$ 173.373 millones (en moneda constante del 31 de diciembre de 2023), que se amortiza según lo descrito en Nota 3.i)

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

Tuves Paraguay es titular de 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.

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., se mantienen contratos con varios licenciatarios 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).

3. LA EMPRESA. ORIGEN, EVOLUCIÓN, PERFIL Y ACTIVIDADES

Cablevisión Holding es el primer holding argentino dedicado al desarrollo de infraestructura y la prestación de servicios convergentes de telecomunicaciones, con foco en el país y en la región. CVH nace el 1º de mayo de 2017 como consecuencia del proceso de escisión de Grupo Clarín S.A, iniciado en septiembre de 2016 para promover la especialización de los activos de cada compañía y sus subsidiarias, permitiendo la adopción de estrategias de crecimiento y objetivos diferenciados para cada segmento.

CVH focaliza sus inversiones en el sector de las telecomunicaciones a través de la distribución de video, voz y datos. Lo hace en el marco del proceso global de convergencia tecnológica, que tiende a la prestación integrada de servicios TIC.

Cablevisión Holding S.A. tiene como prioridades, a través de sus subsidiarias, la inversión en tecnología, el desarrollo de redes convergentes y la prestación de servicios integrados competitivos y de alta calidad, que permitan un acceso cada vez más universal a la sociedad del conocimiento. Las compañías, productos y marcas que dependen de Cablevisión Holding son prestadores de referencia en las industrias de telecomunicaciones y distribución de contenidos.

Cablevisión Holding es una compañía de capital mayoritario argentino que compite con grandes jugadores locales e internacionales, proveyendo servicios de calidad en todos los segmentos en los que opera.

El 30 agosto de 2017 se autorizó el listado y cotización de las acciones de CVH en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires. El 21 de febrero de 2018 los global depositary shares (GDSs) representados por global depositary receipts (certificados de títulos en custodia globales) de la Sociedad, fueron admitidos a la lista oficial de la Autoridad Financiera del Reino Unido (“United Kingdom Listing Authority” o “UKLA”) para su negociación en el mercado principal de la Bolsa de Londres.

4. CABLEVISIÓN HOLDING Y SUS ÁREAS DE NEGOCIOS EN 2023

En 3 la Sociedad concentró sus negocios principalmente en el sector de acceso a internet, telefonía fija y móvil y televisión por suscripción, a través de las operaciones de su subsidiaria Telecom

Las ventas netas consolidadas alcanzaron los \$ 2.059.101 millones y la deuda financiera bruta consolidada de CVH (incluyendo la deuda por compra de sociedades, intereses devengados y ajustes a valor actual) subió a \$ 2.128.069 millones en 2023 de \$ 1.461.091 millones en 2022 en pesos homogéneos al 31 de diciembre de 2023.

4.1 Telecom

4.1.1 Ecosistema digital

Con las marcas Telecom, Personal, Flow y Personal Pay la compañía impulsa la economía digital y lidera una industria fundamental para el desarrollo de la sociedad. Lo hace ofreciendo un ecosistema de plataformas y nuevos negocios que facilita una experiencia integral y convergente a los clientes.

Entretenimiento y conectividad		B2B	Fintech
Personal	Flow	Telecom	Personal Pay
Internet fija y móvil: 4G, 4.5G y 5G.	Espacio integral de contenidos en vivo y a demanda.	Soluciones de ciberseguridad, cloud, IoT, datacenter e infraestructura.	Billetera digital.

Telecom alcanza a más de 33 millones de clientes a través de todos sus servicios

Servicios	Cantidad de clientes (en millones)
Servicios móviles (a)	23,4
Servicios de internet	4,1
Servicios de entretenimiento (TV y on demand)	3,4
Líneas de telefonía fija (incluye líneas IP) (b)	3,2
(a) Los clientes en Argentina y Paraguay ascienden a 21 millones y 2,4 millones, respectivamente.	
(b) Los clientes en Argentina y Paraguay ascienden a 2,9 millones y 0,3 millones, respectivamente.	

4.1.1.1 Entretenimiento y conectividad

Consolidación del negocio core

Telecom impulsa la evolución de la industria para ofrecer a sus clientes un ecosistema de servicios y plataformas, apalancados por conectividad robusta dentro y fuera del hogar, junto con la mejor experiencia de entretenimiento y soluciones tecnológicas.

Para potenciar una experiencia integral del uso de los servicios, Telecom brinda a sus clientes un conjunto de beneficios exclusivos para quienes tienen contratado un servicio del hogar (internet de Personal o Flow) + una línea móvil de Personal.

Beneficios y descuentos: Duplicar Gigas, WiFi Pass, WiFi Backup, Roaming, Crédito de regalo, 1 GB de regalo, Flow Pass, WiFi Zone y descuentos en tu factura y en Tienda Personal.

208 mil clientes con factura unificada

650 mil activaciones mensuales de duplica gigas

250 mil activaciones mensuales de beneficio convergente en prepago

320 mil packs convergentes de roaming internacional

La conectividad siempre ha sido un catalizador para el crecimiento y el desarrollo, es por ello por lo que la Compañía continúa realizando importantes inversiones para ampliar la capacidad y cobertura de sus redes para satisfacer las necesidades de la sociedad.

Personal - Conexión total

Telecom evoluciona desde una concepción diferenciadora entre conectividad fija o móvil, hacia una experiencia omnipresente: sin barreras, dentro y fuera, en una locación o en movilidad, continua e independiente del dispositivo tecnológico que la sustenta.

Tecnologías



Servicios móviles

Telecom brinda servicios de comunicaciones de voz e Internet móvil de alta velocidad. A través de sus redes 4G/LTE los clientes pueden descargar contenidos y aplicaciones, así como acceder a canales de streaming.

Durante 2023, la compañía comenzó a operar con la primera red 5G de la Argentina, para que las personas puedan experimentar la tecnología que revoluciona las comunicaciones en el mundo. Al cierre del año Telecom contaba con 68 sitios con tecnología 5G y se prevé la incorporación de 200 más en 2024.

La innovación también llega a las zonas de baja densidad poblacional a través de obras físicas en localidades y zonas rurales con menos de 500 habitantes.

Presencia y cobertura de la red 4G (a)	2023	2022
Localidades del país con cobertura 4G/LTE (b)	2.026	1.969
Población urbana con cobertura 4G/LTE (c)	97%	97%
Población de capitales de provincia con cobertura 4G/LTE (d)	98%	98%
Localidades y zonas rurales con menos de 500 habitantes alcanzadas por la red 4G de Personal (presencia)	233	227
Localidades y zonas rurales con menos de 500 habitantes alcanzadas por la red 4G de Personal (cobertura)	821	806
(a) Alcance: Argentina. (b) Cantidad de localidades con cobertura LTE, borde de celda 1Mbps, cubiertas en, al menos, un 40% del tejido urbano. (c) 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. (d) 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.		

Servicios fijos y datos

Telecom provee servicios de 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.

Además, desde diciembre de 2022 ofrece *smarthome* que permiten que sus clientes puedan conectarse con su hogar en todo momento. Con la cámara *wifi* asociada a un plan mensual, se puede visualizar en tiempo real todo lo que sucede en el hogar, acceder a la grabación en la nube y otras funcionalidades, desde cualquier dispositivo con la aplicación *Personal Smarthome*.

Internet

Telecom ofrece servicios de Internet con velocidades de 50MB y hasta 1.000MB, a través de cuatro tecnologías: módem por cable (HFC), ADSL, fibra óptica (FTTC y FTTH) e inalámbrica.

Durante 2023 la compañía continuó impulsando ofertas de banda ancha, brindando mayor velocidad a los clientes que tienen disponibilidad técnica para utilizarla. En este sentido, se pretende continuar con la ampliación de la infraestructura de acceso de fibra óptica, utilizando diferentes modalidades y tecnologías, las cuales han sido optimizadas en función de la demanda de los servicios prestados y las diferentes ubicaciones geográficas.

Para continuar evolucionando la experiencia de conectividad en el hogar, en 2023 Telecom desplegó fibra óptica (FTTH), brindando a los clientes mayor velocidad de navegación. La cantidad de clientes con acceso a esta tecnología creció 87% respecto al 31 de diciembre de 2022.

Adicionalmente, con Personal WiFi Zone se pon a disposición de los clientes, la red WiFi más grande de la Argentina para que la usen cuándo y dónde quieran. La red cuenta con una cobertura de más de 1,9 millones de puntos distribuidos en todo el país, y alrededor de 50.000 clientes usan el servicio de manera mensual.

Premios Ookla – La red móvil más rápida de Argentina

Personal fue galardonada, en el *Mobile World Congress* de Barcelona, como la red de internet móvil 4G más rápida y de mejor performance de la Argentina, por Ookla, líder mundial en pruebas de uso de redes, que lo verificó por medio de su plataforma *Speedtest*.

Distinción Open Signal – La mejor experiencia

Personal fue premiado en los *Mobile Experience Awards* como mejor experiencia en las categorías: video, videos en vivo, juegos, velocidades de bajada y subida, cobertura y disponibilidad.

Flow – La evolución del entretenimiento

Flow se consolidó como la plataforma más innovadora y dinámica de Argentina, y la más evolucionada de la región. Telecom conecta a las personas con lo que les apasiona, ofreciendo contenidos audiovisuales, *gaming*, deportes y música de su preferencia, para que disfruten por el tiempo que quieran, a través de cualquier dispositivo, en todo momento y lugar. Además, se integraron los contenidos y *apps* de *streaming* internacionales más importantes como *Netflix*, *YouTube*, *Disney+*, *Star+*, *Prime Video* y *Paramount+*.

Para mejorar la experiencia de los clientes y Telecom ofrecer una mejor calidad de imagen, al implementar la evolución del servicio tradicional de *Flow* Clásico a HD, mediante la **norma ISDBT**. De esta manera, los clientes pueden acceder a una solución simple, sin decodificador, sólo con un televisor con sintonizador de televisión digital, que mejora sustancialmente su experiencia.

+2 millones de clientes evolucionaron del servicio Flow Clásico a HD.

Por su parte, la *Flow App* permite disfrutar del mejor entretenimiento desde cualquier dispositivo, y está disponible libre y gratuitamente para todos los clientes de *Flow* y Personal. Para adaptarnos a todas las necesidades se continúa ofreciendo *Flow Flex*, una modalidad de contratación más flexible para acceder en forma ágil y digital desde cualquier dispositivo, a los contenidos preferidos de cada cliente por 3, 7, 15 o 30 días. Esta opción también permite suscribirse a plataformas de *streaming* como *Disney+*, *Star+* o *Paramount+* por el tiempo que se desee. Al ser una experiencia totalmente digital, no requiere decodificadores ni instalación técnica.

Flow continúa focalizándose en su estrategia de música en vivo a través de transmisiones exclusivas para todos los clientes, como parte de su contenido diferencial. Durante 2023 Flow ha transmitido de forma exclusiva los siguientes eventos: *Cosquín Rock*, *Lollapalooza*, *Imagine Dragons*, *Roger Waters*, *Red Hot Chili Peppers*, *Diego Torres*, *Tan Biónica*, *Divididos*, *No Te Va Gustar* y *Ciro y los Persas*. Los últimos tres, además de Argentina, tuvieron su *streaming* oficial en Paraguay y Uruguay, contribuyendo así a la regionalización del contenido.

Además, se continuó la apuesta por el desarrollo de los *e-sports* y el *gaming* en Argentina, siendo el principal patrocinador de la *Liga Master Flow 2023*, *Liga Regional Sur Flow 2023* y en la *Unity League Flow*. Todos los clientes pudieron disfrutar los cruces en vivo.

\$1.481 millones invertidos en contenidos durante 2023

Contenido responsable

En el catálogo de video *on demand* hay contenidos sociales y educativos, además de series y documentales sobre la diversidad y el cuidado del ambiente. Desde sus inicios Flow apostó por la coproducción de contenidos nacionales de calidad.

Canales Somos

Telecom cuenta con más de 90 canales locales de TV en el interior del país, entre los que se destacan los canales *Somos*, que reflejan la actualidad de cada ciudad, la identidad local y la diversidad cultural propia de cada lugar.

74 canales locales

22 canales Somos

780 localidades cubiertas

Experiencia del cliente

El modelo de atención de Telecom se centra en la experiencia convergente ofreciendo productos y servicios innovadores a los clientes para completar un ecosistema de servicios que genere mayor conveniencia y satisfacción.

En línea con las demandas actuales, es indispensable conocer mejor las necesidades de los clientes a través de datos. La utilización de la inteligencia artificial permitirá lograr una personalización, cumpliendo con las necesidades, gustos y requerimientos particulares de cada hogar.

Con el objetivo de optimizar la atención del cliente e incrementar los indicadores de NPS¹, se focalizó en mejorar la resolución de incidencias evitando el recontacto e incentivando el uso de canales digitales y la autogestión.

La App "Mi Personal *Flow*" opera como un centro de digitalización del servicio al cliente desde donde se puede acceder a todos los canales de comunicación digital, e incorpora inteligencia artificial para resolver mejor las consultas.

Canales de atención al cliente

Las operaciones de servicio al cliente de Telecom se prestan a través de centros de contacto, los cuales incluyen 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 (asistente virtual) a través del sitio web, así como a través de redes sociales como *Twitter* y *Facebook*.

En materia de atención presencial, Telecom cuenta con 171 tiendas distribuidas en grandes y pequeñas ciudades del país. Durante 2023 se ejecutó el Plan de Obras de Oficinas Comerciales que significó la reconversión de 15 oficinas con formato *retail*, 6 nuevas aperturas y 11 mudanzas.

Atención al cliente (a)	2023	2022
Canal telefónico		
Llamadas recibidas (b)	142.199.214	78.571.133
Llamadas atendidas	118.312.731	65.045.625
Resolución en el primer contacto (FCR) (c)	66,51%	63,5%

¹ La metodología NPS nos permite medir la satisfacción y lealtad de nuestros clientes hacia los productos y servicios y así, identificar áreas de mejora y fortalezas. Las personas encuestadas se dividen en tres categorías: detractores (0-6), neutros o pasivos (7-8) y promotores (9-10).

- (a) Incluye canales de atención telefónica únicamente de Argentina. Contempla transferencias entre sitios y segundos niveles de atención.
- (b) Incluye atención comercial, atención técnica y ventas de los tres negocios.
- (c) Reclamos con resolución en el primer contacto o FCR (First Call Resolution). Este indicador expresa cuántas de las llamadas atendidas no volvieron a repetirse en 7 días.

Gestión de reclamos (a)	2023	2022
Fija - Telefonía	146.869	566.815
Fija - Internet	856.378	208.660
Móvil - Internet y telefonía	240.880	714.578
(a) Se consideran reclamos a aquellas gestiones cuya responsabilidad corresponde a la Compañía. Alcance Argentina.		

Acercamiento a los clientes

Telecom se centra en ofrecer a sus clientes una experiencia convergente a través de productos y servicios innovadores para completar su ecosistema de servicios que les generará mayor conveniencia y satisfacción.

Se reconvirtieron las oficinas comerciales en nuevos espacios pensados para una atención integral. Además, se sumó un sector para adquirir celulares, televisores, cámaras domiciliarias, accesorios varios, decodificadores "Flow Surround", smartwatch, proyectores, entre otras opciones.

Atención a representantes de consumidores

Los clientes 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.

Las facturas y sitios web informan al cliente los medios a través de los cuales pueden tomar contacto con ENACOM y Defensa del Consumidor.

Publicidad responsable

Telecom procura que todos sus clientes se sientan cómodos y respetados en todas las instancias de provisión de servicio y comunicación.

En esta línea, las campañas publicitarias de la compañía 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, Telecom participa en organizaciones que desarrollan campañas responsables como es el caso del Consejo Publicitario Argentino.

La seguridad de nuestros clientes

Personal Security permite, por un lado, a los clientes protegerse frente a los ataques de *ransomware* y las amenazas de *spyware* y *malware* más recientes, controlando todos los aspectos de su privacidad e identidad digital. Por otro, les acerca funcionalidades de control parental como el bloqueo a determinadas páginas web, la configuración de días y horarios para hacer uso de internet, entre otros. Este *pack* de seguridad es proporcionado por McAfee.

También se trabaja desde Flow para brindar entornos seguros para niñas y niños en los hogares de nuestros clientes. Se ofrecen funcionalidades que están disponibles en todos los dispositivos: control parental para restringir los contenidos disponibles por categoría según la edad de quien está usando el servicio y bloquear la posibilidad de compras dentro de la aplicación; configuración de perfiles y entorno *kids*.

- Detección y bloqueo de amenazas antes de que infecten la PC
- Control parental con bloqueo de acceso a contenido para menores
- Navegación por internet sin preocupaciones

4.1.1.2 Generación de valor B2B

La propuesta de valor para el segmento corporativo continúa evolucionando con la red fija-móvil más extensa del país, y sumando soluciones a medida y escalables a más de 179 mil empresas, profesionales y organismos públicos. Los principales productos son:

Telecomunicaciones	Soluciones digitales
<ul style="list-style-type: none"> ● Conectividad ● Voz móvil y fija ● Video & <i>media</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Cloud</i> & Infraestructura ● <i>Datacenter</i> ● Ciberseguridad ● <i>IoT</i>

Dentro de los servicios B2B, los clientes PyMEs mostraron un crecimiento durante 2023, pasando de 92,7% a 97,6%.

En 2023 se consolidó la oferta de arquitecturas híbridas siendo de las más completas del país: nube pública, nube privada, infraestructura, *colocation* y aplicaciones. Se oficializaron las alianzas estratégicas con IBM, AWS, Google, Microsoft, Huawei, y Oracle.

Telecomunicaciones

Telecom se afianzó como un aliado tecnológico de grandes empresas y PyMEs acompañándolas en sus procesos de evolución digital, sobre la base de una extensa experiencia y trayectoria en la provisión de internet, telefonía, televisión y *streaming*.

Servicios mayoristas

Telecom es uno de los principales proveedores de soluciones de telecomunicaciones mayoristas para los diferentes proveedores y operadores del mercado nacional e internacional con servicios de internet, infraestructura de operaciones móviles, servicios de valor agregado (servidores, seguridad, IoT) y servicio de larga distancia internacional.

Soluciones Digitales

Telecom ofrece servicios diferenciales al negocio core para potenciar la generación de valor en los clientes corporativos. La compañía es proveedora de un servicio crítico para las empresas, la tecnología, acompañando a sus clientes en su evolución, generando soluciones digitales que se adaptan a sus necesidades y desarrollo.

Datacenter

Telecom cuenta con sitios propios estratégicos de alta tecnología, donde se almacenan, procesan y rutean los datos que generamos y recibimos: nuestros *datacenters*.

La empresa cuenta con cinco *datacenters* propios distribuidos en distintas regiones e incorporados al *backbone IP*, permitiendo así entregar soluciones que cubren los requerimientos más exigentes de redundancia, tolerancia a fallas, amplia cobertura geográfica, funcionalidad y costos, gracias a tecnología de última generación.

Telecom ha consolidado un modelo híbrido con un alto porcentaje de virtualización de sus centros de datos, respondiendo a la transformación del core de negocio hacia una tech-co con un portfolio cada vez más amplio de soluciones digitales. Desde 2020 Telecom se encuentra migrando hacia una infraestructura de *Datacenters Edge*, con centros de datos modulares, escalables y más eficientes, reduciendo puntos de mantenimiento, optimizando la red, y generando eficiencia en el consumo eléctrico general de la organización.

La incorporación de *Datacenter Edge* proporciona una ventaja competitiva al permitir desplegar procesos de cómputo y almacenamiento cercanos a cada necesidad, facilitando la oferta de servicios 5G/IoT con baja latencia.

Cloud & Infraestructura

Telecom es un proveedor multi-cloud que integra los principales operadores de su portafolio, complementando así su propia oferta de servicios de infraestructura de *datacenters*. Ofrece servicios de migración de *software on-premise* a *software* en la nube, y asesoramiento para transformar las operaciones a la adopción en la nube y realizar copias de seguridad.

Ciberseguridad

Telecom cuenta con un portfolio de soluciones integrales de seguridad que garantizan un entorno controlado y seguro para organizaciones grandes, medianas y pequeñas, sean del sector privado o del público.

La empresa es líder en el sector de Servicios de Seguridad Administrados (MSSP) y de Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento (GRC), lo que permite ofrecer servicios gestionados de calidad, integrados directamente con las necesidades del cliente.

Además, la *Software Factory* de Telecom permite una diferenciación basada en la oferta de soluciones que garantizan un enfoque integral y personalizado para cada cliente. Abarcando desde la revisión y análisis de la ciberseguridad en su organización hasta la creación de infraestructuras de red sólidas.

En 2023, a través de la adquisición de Ubiquo se potenció el negocio de la ciberseguridad en la región, brindando soluciones que mejor se adapten a las necesidades de los clientes. La visión de la marca Ubiquo es fortalecer el negocio de ciberseguridad en la región, brindar las soluciones que mejor se adapten a las necesidades de los clientes, ser la mejor opción para los talentos en ciberseguridad, ser el socio tecnológico más importante de Latam en soluciones de ciberseguridad empresarial e impulsar el desarrollo de nuestras propias soluciones a través de nuestra Software Factory.

IoT

Internet de las cosas (*IoT*) es un ecosistema de soluciones que ofrecen mucho más que conectividad entre dispositivos.

Telecom tiene una amplia experiencia como integrador “*end to end*” de soluciones TIC complejas, en las que utiliza en su infraestructura de red y recursos humanos altamente capacitados.

Soluciones IoT Portfolio B2B		
Tracking	Industrias & Utilities	Plataformas
<ul style="list-style-type: none"> - Geoposicionamiento - Gestión de flota - Control de frío - Monitoreo de activos 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Smart Grid</i> - Medición de consumo eléctrico - Monitoreo continuo de temperatura certificada - Monitoreo de entornos 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Device Manager</i> - <i>SIM Manager</i> - CAT-MI - NB-IOT

Accesibilidad de las herramientas para B2B

Telecom ofrece herramientas digitales gratuitas para que sus clientes sigan potenciando su negocio. Esto permite, por un lado, que las PyMEs puedan acceder a soluciones digitales de calidad gratuitas, con la posibilidad de profundizar con un abono mensual. Asimismo, al ofrecer la plataforma y asociarse con los desarrolladores de las aplicaciones, la empresa contribuye con la aceleración del crecimiento y posicionamiento de las empresas de *software* y sus propuestas tecnológicas.

Conectividad en la ruralidad

La conectividad en zonas rurales genera una cadena de efectos positivos para la producción y la sociedad. Una gran cantidad de actores económicos como proveedores de insumos, productores agropecuarios, contratistas rurales, transportistas, consignatarios de hacienda,

exportadores agroindustrias, entre otros, podrán acceder a un abanico de soluciones tecnológicas que tendrán impactos positivos en la realización de sus labores.

Telecom inició el compromiso de achicar la brecha de conectividad en la ruralidad. Para ello convocó a los referentes del sector con el fin de analizar en conjunto diferentes opciones para desplegar la última tecnología de redes móviles, permitiendo a todos los habitantes de las principales zonas productivas tener el mismo servicio móvil que en las zonas urbanas, sumando además el despliegue de las tecnologías de redes de baja potencia, que permitirán el desarrollo

4.1.1.3 Fintech

Personal Pay, la billetera digital de Telecom, está convirtiéndose en un actor relevante en la industria *fintech*, a través del desarrollo de productos financieros que monetizan la experiencia del ecosistema digital.

Disponible para clientes o no de Personal, convierte el celular en un centro de operaciones donde se puede crear una cuenta 100% digital; ingresar, enviar y recibir dinero; realizar recargas telefónicas y de transporte; pagar servicios; pagar mediante código QR; solicitar una tarjeta Visa internacional prepaga; ahorrar con saldos en cuenta; y acceder a una amplia gama de descuentos y beneficios, entre otras funcionalidades.

Durante 2023, la empresa se centró en incrementar el número, el uso y el volumen de las transacciones, que son elementos clave para impulsar el camino hacia la monetización. Este enfoque se tradujo en un notable incremento de clientes, con el objetivo de maximizar la conexión entre el usuario y la compañía.

En 2023, Personal Pay se posicionó de manera destacada en el mercado de tarjetas prepagas y saldos en cuenta remunerados. Adicionalmente, lanzó la posibilidad de invertir desde la billetera en fondos comunes de inversión a través de "Tu plata crece". En tan solo siete meses alcanzó el segundo lugar de fondo común de inversión de la industria.

Las campañas comerciales en Personal Pay buscan fortalecer la integración y sinergia entre los diferentes productos y servicios que se ofrecen dentro del ecosistema digital de la compañía.

+2 millones de clientes distribuidos en todo el país

+15 rubros con beneficios en comercios

Acuerdo con Open Pass

Telecom adquirió 50% de la participación en la empresa *Open Pass Holding* para seguir consolidando su operación *fintech* e impulsar la expansión del negocio en la región.

Iniciativas para la promoción de la educación financiera

A través de su blog, los usuarios pueden aprender de una manera clara, concisa y simple sobre conceptos financieros que ayuden a mejorar sus decisiones al momento de gestionar su dinero.

4.1.1.4 Transformación digital

Todos los proyectos de transformación digital están orientados a acompañar la evolución y la de los clientes.

Eventos para potenciar la transformación digital

- Encuentros 4.0: Este ciclo ofrece amplitud de miradas sobre el rol de la tecnología y la evolución digital de las instituciones. Se realizó en formato presencial, en las ciudades de Corrientes y Tierra del Fuego.
- Innovación Tecnología y Periodismo (ITP): Vigente desde 2017, este ciclo se centra en las oportunidades y desafíos que la tecnología presenta para periodistas y medios de comunicación. Ya realizó 5 experiencias en la Ciudad de Buenos Aires, y ediciones en las ciudades de Salta, Córdoba, San Miguel de Tucumán y Rosario. En 2023 la temática central fue la inteligencia artificial.
- SIT 2023: Bajo el lema “Transformando la tecnología que nos conecta” reunió a referentes de nuestra cadena de valor en una jornada de charlas, talleres interactivos y mesas de debates con especialistas de diferentes empresas líderes de la región. Compartieron conocimientos y experiencias sobre los últimos avances y prácticas en la industria TIC, transformación digital y sustentabilidad. Esta edición del SIT es el primer evento de la compañía con certificación carbono neutral, donde se compensó la totalidad de la huella de carbono generada.

Infraestructura

Potenciamos la infraestructura, invirtiendo más de US\$5.500 millones en los últimos seis años para dar más y mejores servicios a los clientes de todo el país.

Inversiones en infraestructura (en millones de pesos) (a)	2023	2022v
Inmuebles	449	1.102
Equipos de conmutación	7.308	6.851
Red fija y transporte	67.723	71.434
Acceso red celular	2	165
Equipos de fuerza e instalaciones	3.728	3.942
Equipos de computación	60.639	66.663
Bienes en comodato	13.446	13.135
Rodados	2.043	9.482
Maquinarias, equipos diversos y herramientas	1.066	395
Diversos	1.523	2.572

Obras en curso	65.646	76.924
Materiales	61.662	121.243
Total	285.235	373.908

(a) Alcance: Argentina, Paraguay, Uruguay y Estados Unidos. Los valores relacionados con cifras financieras difieren de los informados en la Memoria Anual Integrada 2022 porque han sido reexpresados por inflación a la fecha de cierre de los Estados Financieros Consolidados 2023 de la Compañía.

Inversiones en activos intangibles (en millones de pesos)	2023	2022
Licencia 5G	173.373	-
Licencias 3G y 4G	-	3.345
Licencias de Núcleo	637	-
Costos incrementales de la adq. de contratos	5.310	10.348
Activación de contenidos	1.481	1.495
Gastos de desarrollo de sistemas (a)	17.331	3.061
Diversos	(169)	199
Total	197.963	19.301

(a) Incluye la aplicación móvil de la billetera digital como aquellos softwares desarrollados internamente.

Red móvil

La creciente demanda de los clientes requiere continua actualización de la sección móvil de la red, por ello Telecom implementó estrategias de modernización en los sitios desde los que se ofrecen sus servicios, priorizando las regiones de AMBA y Norte del País.

Este enfoque se centra en mejorar integralmente la experiencia del usuario, abordando tanto actualizaciones de *hardware* para mantener la capacidad proporcionada, como nuevos despliegues para resolver deficiencias críticas en la cobertura de estas áreas.

Adicionalmente, se continuó con el proyecto de ampliación de presencia “Despliegue Cuyo”, que incluye a Mendoza y San Juan.

Resultados de las inversiones en sitios de móviles	2023	2022
Incremento en sitios físicos instalados en la red de acceso móvil	3,2%	2,5%
Sitios existentes que fueron modernizados	15,5%	15,6%

Sitios en los que se reutilizó parte del espectro asignado a 2G/3G	47,7%	40%
--	-------	-----

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.

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

Para cubrir contingencias con respecto a situaciones de emergencia, se cuenta con 22 radiobases móviles. Complementariamente, se dispone de 40 grupos electrógenos transportables asignados al aseguramiento de acceso de la red móvil, con capacidad mayor a 20KVA. Se realizaron actualizaciones y mantenimientos de las radiobases móviles para poder cumplir con los estándares tecnológicos vigentes y la evolución del parque de radiobases fijas.

A su vez, se continuó con el plan de Monitoreo de Radiaciones no Ionizantes (RNI), alcanzando más de 1850 mediciones. En todos los casos se cumplió con las resoluciones N° 202/95 del Ministerio de Salud y N° 3690/04 de ENACOM.

Estructuras sostén de antenas	2023	2022
Cantidad de estructuras sostén de antenas (sitios)	8.361	8.100
Cantidad de mantenimientos preventivos	1.287	1.123
Inversión en mantenimiento preventivo y correctivo (pesos de pesos)	699	335

Aparatos móviles y normativas internacionales

Telecom comercializa 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. Los 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.

Liderazgo 5G

Con la mirada en 2024, se preparó la red para la desactivación de la tecnología 3G y se avanzó significativamente en la disponibilidad de los sitios clave del país para la implementación de la 5G.

El ecosistema de quinta generación es la puerta de entrada para la economía 4.0 y el gran habilitador tecnológico del futuro. Su desarrollo requiere inversiones intensivas, pero también un espacio de construcción y articulación conjunta en toda la cadena de valor que ponga en marcha todo ese potencial y acelere la inclusión digital en todos los rincones del país.

Como pioneros en la implementación de la primera red 5G en Argentina utilizando la modalidad DSS (Dynamic Spectrum Sharing), se reafirmó el liderazgo tecnológico de Telecom durante 2023. Se alcanzaron 311 sitios activos con dicha modalidad en las principales plazas del país.

La adquisición del espectro 5G es un hito trascendente para habilitar todas las potencialidades de 5G y consolida el camino de constante evolución de la infraestructura, a partir de un plan de inversiones sólido y continuo que materializa nuestro compromiso con el país y su gente.

El objetivo de Telecom para el 2024 es realizar un despliegue de 5G principalmente en los centros de alta densidad y grandes centros urbanos como Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe.

Red fija

Telecom mantuvo su liderazgo en la transformación de la infraestructura de internet fija, con especial énfasis en la expansión de redes FTTH (*Fiber To The Home* o fibra al hogar), reconocidas por su robustez y capacidad de conexión más veloz. Se extendieron significativamente estas redes durante el 2023, alcanzando 400.000 nuevos hogares en 54 localidades, lo cual significó un aumento del 87%. Paralelamente se continuó implementando redes FTTH (*Overlay*) sobre la infraestructura HFC (*Hybrid Fiber Coaxial*), alcanzando 1.5 millones de hogares en dichas ciudades.

Al cierre de 2023 la cobertura alcanza:


- +94.700 km de fibra óptica para soportar servicios de acceso fijo, móvil y transporte de redes.
- +70.000 manzanas de FTTH brindando la mejor solución tecnológica a clientes de acceso fijo.
- +3 millones de hogares pasados con acceso FTTH.
- +6,3 millones de hogares pasados con acceso HFC.

Plataformas

Telecom trabaja en el desarrollo de nuestro ecosistema de plataformas, acelerando la reconversión de sus sistemas mediante estrategias habilitadoras como:

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

Evolución tecnológica

	Fan	<ul style="list-style-type: none">• Gestión integral de clientes• Optimización de procesos	<ul style="list-style-type: none">• Catálogo de productos• Factura convergente
	Canales Digitales	<ul style="list-style-type: none">• Mejora de la interacción con el cliente mediante IA• Soporte 24/7• Eficiencia y escalabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Proceso de compra fácil e intuitivo• Checkout seguro y rápido• Integración con Pay para realizar los pagos
	Martech	<ul style="list-style-type: none">• Integración de marketing y tecnología• Análisis y acción en tiempo real	<ul style="list-style-type: none">• Inteligencia de datos para decisiones estratégicas• Velocidad en innovación para sostener la competitividad
	APIs / Eventos	<ul style="list-style-type: none">• Integración de servicios• Autoamización de tareas• Mirada omnicanal	<ul style="list-style-type: none">• Eventos en tiempo real• Escalabilidad

Negocio Core - FAN: Durante 2023 se completó la migración de 19,2 millones de líneas móviles y 3,5 millones de clientes con más de un servicio contratado.

B2B - Programa #WIN: En 2023, se lanzó el programa #WIN para renovación integral de las plataformas de gestión de la relación con el cliente, que abarca la cotización, venta, provisión, facturación, cobranzas y post venta de nuestros servicios. Se busca mejorar la experiencia del cliente unificando y simplificando los procesos end to end y los productos del negocio B2B.

SIM Swap: En 2023, lanzamos “SIM Swap”, que permite la verificación automatizada, segura y estandarizada del último cambio de una tarjeta SIM asociada a un número móvil. Esto facilitará el desarrollo de servicios y soluciones con mayores niveles de seguridad, para transacciones digitales realizadas a través de líneas móviles en cualquier aplicación o plataforma.

Adherimos a Open Gateway: Telecom se sumó a esta iniciativa global de la organización GSMA, para promover la innovación y facilitar el desarrollo de aplicaciones, soluciones y servicios digitales que aceleren el progreso de la economía digital.

Reconocimiento por la cloudificación del e-commerce de Telecom: CIONET, la red que engloba la mayor comunidad de líderes IT del mundo, reconoció el éxito de Telecom por su enfoque innovador y eficiente en la cloudificación de su tienda e-commerce, lo que ha permitido aumentar su escalabilidad y mejorar la experiencia del usuario.

4.1.2 Ciberseguridad y privacidad de los datos

Telecom ha desarrollado una política de ciberseguridad basada en los lineamientos y criterios contemplados por las normas ISO 27001 e ISO 27002, así como mecanismos de control, tecnologías, procesos y procedimientos desarrollados en base a los lineamientos abordados por

la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y sus disposiciones complementarias y las Normas PCI DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard* o Normas de Seguridad de Datos - Industria de Tarjetas de Pago).

Entre los principales procesos de la gerencia de Ciberseguridad se puede mencionar: a) respuesta a incidentes, b) concientización y capacitación en seguridad, c) pruebas de penetración, d) gestión de vulnerabilidades, e) monitoreo de seguridad, y f) detección y respuesta a amenazas e inteligencia de amenazas.

En 2023 Telecom continuó desarrollando nuevas iniciativas y perfeccionando las existentes para cuidar a nuestros clientes y resguardar la información. Entre ellas:

- Se evaluaron nuevas tecnologías, se implementaron las adquiridas e incorporaron casos de uso, configuraciones y *add-ons* que permitan mitigar y contener amenazas sobre los diferentes activos e información contenida o procesada en ellos.
- Telecom sumó nuevas tecnologías de protección en *endpoints* y *hosts* para prevenir o mitigar el accionar de *malware*.
- Se renovó y actualizó la plataforma de mitigación de ataques de denegación de servicios.
- Se adquirieron soluciones de inteligencia de amenazas y se incorporaron nuevas tecnologías de microsegmentación.
- Se inició una revisión completa y comprensiva del ambiente de procesamiento de datos de tarjetas de crédito, de acuerdo con las Normas PCI DSS, para la cual se obtuvo certificación a principios de 2023.
- Se actualizó el proceso de prevención de fuga de información para los casos de despido;
- Se continuó utilizando la herramienta DLP (*Data Loss Prevention*) con las actualizaciones requeridas.

Capacitaciones

En Telecom se desarrollan capacitaciones y se implementan campañas de sensibilización con foco en contraseñas seguras, *phishing*, ingeniería social, Normas PCI DSS, fuga de información, seguridad en WhatsApp y en redes sociales, cuidado de la información y desarrollo seguro.

Gobernanza de la gestión de ciberseguridad

Comité de Auditoría	Es el responsable de la supervisión de los riesgos derivados de amenazas a la ciberseguridad y quien confirma la divulgación de un incidente material.
Comité Ejecutivo	Se le notifica las novedades sobre los procesos, los riesgos, las iniciativas y los esfuerzos de mitigación.
Mesa Aprobadora	Compuesto por el CFO y el CTO. Es la responsable de aprobar la evaluación material de los incidentes materiales para la posterior confirmación del Comité de Auditoría.
Mesa Evaluadora	Evalúa la materialidad de los incidentes de alta criticidad y está formado por GRCI, las áreas de negocio involucradas, Reporte contable, Gestión de Riesgos y SOX.

CISO (<i>Chief Information Security Officer</i>)	Es el responsable de informar los hallazgos de la Gerencia tanto al Comité de Auditoría como al CTO y Comité Ejecutivo para discutir los procesos, los riesgos, las iniciativas y los esfuerzos de mitigación.
Departamento de ciberseguridad	Es el responsable de establecer un conjunto de medidas preventivas y reactivas que afecten al tratamiento de los datos y permitan la protección de la información. El sector de Ciberseguridad es liderado por un CISO y compuesto por las áreas de i) <i>Architecture Development & Engineering</i> ii) <i>Business Information Security Officer Enablers Community</i> , iii) <i>Cyber Defense Center</i> , y iv) <i>Governance, Risk, Compliance & Incidents</i> ("GRCI").

4.1.3 Capital Humano

Los principios culturales de Telecom impulsan un ambiente de trabajo diverso, de colaboración, innovador y ágil para que cada colaborador pueda desarrollar la mejor versión de sí mismo.

4.1.3.1 Transformación cultural

Telecom consolidó un modelo de trabajo y organización vinculado a la agilidad empresarial, adaptado a la necesidad del negocio. Esto permitió redefinir la estructura para construir una cultura más dinámica.

Se fomentó el desarrollo de líderes que se adapten a las necesidades de la era digital y el reskilling de los colaboradores junto con la incorporación de tecnología y automatización de procesos con el fin de potenciar la creación de valor.

Telecom es uno de los mejores lugares para trabajar

Telecom logró nuevamente la certificación de *Great Place to Work* como uno de los mejores lugares para trabajar en Argentina en la categoría de grandes compañías, con más de 1.000 colaboradores. Además, fue reconocido como uno de los mejores lugares para trabajar para mayores de 55 años (generación Silver).

El equipo de Telecom

21.262 colaboradores

28% mujeres en el equipo

66% colaboradores dentro de convenio

17 años de antigüedad promedio de los colaboradores

Colaboradores por región y nacionalidad		2023
AMBA		11.074
Litoral		3.861
NOA		996
MEDI		2.658
PBA y Patagonia		2.074
Paraguay		448
Uruguay		149
Estados Unidos		2
De nacionalidad argentina		20.293
De nacionalidad paraguaya		428
De nacionalidad uruguaya		145
De otras nacionalidades		396

Empleados por categoría profesional y género	2023	2022
MUJERES		
Colaborador	5.324	5.468
Gestión	513	505
Gerencia Media	92	83
Dirección Gerencial	9	7
Comité de Dirección	0	0

HOMBRES		
Colaborador	13.392	13.704
Gestión	1.565	1.578
Gerencia Media	308	325
Dirección Gerencial	47	47
Comité de Dirección	12	12

Empleados por categoría profesional y edad	2023	2022
HASTA 30 AÑOS		
Colaborador	1.532	1.867
Gestión	50	61
Gerencia Media	0	0
Dirección Gerencial	0	0
Comité de Dirección	0	0
ENTRE 31 Y 50 AÑOS		
Colaborador	12.751	13.194
Gestión	1.445	1.518
Gerencia Media	257	279
Dirección Gerencial	30	33
Comité de Dirección	2	3
MAYOR A 51 AÑOS		
Colaborador	4.433	4.111
Gestión	583	504
Gerencia Media	143	129

Dirección Gerencial	26	21
Comité de Dirección	10	9

7,5% colaboradores menores de 30 años

68% colaboradores entre 31 y 50 años

24,5% colaboradores mayores a 51 años

Empleados por tipo de jornada (a)	2023	2022
Jornada completa - Total	20.340	21.368
Media jornada - Total	323	361
(a) Alcance: Argentina.		

4.1.3.2 Gestión de talento

Atracción del talento

Como compañía líder en el ecosistema digital, en 2023 Telecom continuó trabajando para atraer el mejor talento y darle a cada persona la posibilidad de ser protagonista de proyectos desafiantes, de gran escala y con impacto en la vida cotidiana de millones de personas.

Para ello, se generó comunidad en redes sociales visibilizando la experiencia y logros de los colaboradores, los proyectos de negocio, los programas vigentes y la cultura de la Compañía. También se formó parte de diversos eventos del ecosistema tecnológico para transmitir la evolución de Telecom y estar cerca del talento digital.

Propuesta de valor

Beneficios

Telecom ofrece una experiencia integral, que incluye bonificaciones en sus productos y servicios y beneficios exclusivos en distintos rubros. Cada año se incorporan más ofertas para el bienestar de los colaboradores y su grupo familiar.

- Aprendizaje: instancias internas de formación y alianzas con plataformas de aprendizaje.
- Sustentabilidad: iniciativas con impacto social y ambiental.
- Nuestros servicios: descuentos exclusivos en Personal y Flow.
- Personal Pay: descuentos utilizando la aplicación.
- Programa de cuidado: licencias, lactarios, reintegros por guardería y colonia de vacaciones.
- Bancos: beneficios preferenciales y atención personalizada.
- Automotores: descuentos en seguros, compra de autos y estacionamiento.
- Gastronomía: beneficios en locales adheridos.
- Hogar: beneficios en locales adheridos.

- Turismo: descuentos en pasajes y hoteles.
- Bienestar: cobertura médica, seguro de vida colectivo y descuentos en gimnasios.

Compensaciones

La compensación para el personal fuera de convenio está determinada por el peso relativo de la posición que ocupa el colaborador, su desempeño, la información de mercado y el contexto macroeconómico del país. Telecom define 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, la empresa realiza 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), Telecom ofrece un programa de bonos con un target más agresivo, por períodos más cortos que el año.

Libertad de afiliación

En Telecom se fomenta el derecho a la libre participación sindical de nuestros colaboradores.

Con las entidades gremiales la empresa tiene 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.

Durante 2023, como producto del diálogo, se suscribieron más de 180 actas de acuerdos que atraviesan principalmente actualizaciones salariales para afrontar el contexto inflacionario. Otros temas abordados fueron la organización del trabajo (transformación por evolución tecnológica o cambios organizacionales), formación y capacitación, planes de carrera articulados con medición de desempeño y cumplimiento de estándares de producción, asistencia, salud y seguridad ocupacional.

Se han suscriptos acuerdos con FOETRA, FOESITRA, SUTACH, SITRATEL, SOETUC, y SILOESIT a través de los cuales todas estas asociaciones gremiales pusieron a disposición de la empresa distintos cursos de capacitación para articularlos con la formación del personal de empresas contratistas.

Asimismo, se llevaron a cabo reuniones periódicas del "Comité Mixto de Salud y Seguridad Ocupacional" con determinadas entidades sindicales donde se compartieron temas y oportunidades de mejora en materia de salud y de seguridad de los colaboradores. Por otro lado, se desarrollaron espacios conjuntos de sensibilización sobre diversidad y género para colaboradores y mandos medios.

No se identificaron centros y/o proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueda verse infringida o estar amenazada durante el año 2023. Telecom respeta el derecho fundamental de libre participación de los empleados en las actividades gremiales y promueve el diálogo directo con las organizaciones gremiales.

4.1.3.3 Diversidad e inclusión

Telecom promueve espacios de trabajo plurales y una cultura cada vez más diversa. La empresa quiere que todas las personas se sientan valoradas por ser quienes son y que puedan explorar sus potencialidades y talentos.

El programa de diversidad e inclusión tiene por objetivo fomentar un cambio de *mindset*. Para eso, se desarrolló una estrategia con dos pilares claves:

- Cultural: incluye los ejes de aprendizaje, sensibilización y comunicación.
- Estructural: asociado a los procesos, procedimientos, políticas y protocolos.

Además, para trabajar estas temáticas de manera ágil, interdisciplinaria e integral, se definieron tres avenidas:

- Géneros
- Generaciones
- Discapacidad

4.1.3.4 Formación y desarrollo

En 2023 Telecom activó el modo aprendiz, que instala el aprendizaje continuo como un habilitador de la autogestión de la formación y desarrollo.

El plan de capacitación interna tiene como objetivo generar experiencias de aprendizaje que están segmentadas de acuerdo con la posición, la función y la especialidad de cada colaborador. Es una propuesta federal, esto significa que todas las experiencias (sincrónicas y asincrónicas) están disponibles en una plataforma única, a la que los colaboradores pueden acceder desde cualquier dispositivo y en cualquier momento para aprender.

Se incorporaron formatos de aprendizaje disruptivos como aulas virtuales, open space, webinars, *world café*, talleres virtuales, *gamelearning*, audiolibros, *e-learning*s, *microlearnings*, *videolearnings* y *papers*.

Teco Station

Es el ecosistema de experiencias de aprendizaje y desarrollo focalizado en las capacidades estratégicas requeridas para la aceleración del negocio. Contribuye al proceso de *upskilling* y *reskilling* de los equipos, fomenta su movilidad y crecimiento, y acelera su preparación para roles actuales y futuros.

El ecosistema está conformado por seis estaciones:

- Agile Station: ampliar el *mindset* ágil e impulsar una cultura de experimentación.
- Digital Station: desarrollar competencias digitales como diseño de productos, negocios digitales, datos y ciberseguridad.
- Tech Station: desarrollar perfiles como Developer, DevOps, Automation y Cloud.
- Leadership Station: potenciar las habilidades de Liderazgo Transformacional.
- HR Station: acelerar las capacidades actuales y desarrollar las que el futuro del trabajo necesita.
- B2X Station: adquirir y potenciar habilidades que generen experiencias memorables en el cliente.

Estas experiencias permitieron que colaboradores de la compañía con muchos años de antigüedad pudieran tener un *reskilling*, pasando de áreas técnicas, de atención a clientes o administrativas a roles digitales. De esta manera el promedio de antigüedad de los roles digitales Scrum Master y Developers es de 21 y 12 años respectivamente.

Capacitación por categoría profesional (a)	Horas promedio por persona (b)	Horas totales	Participaciones
Colaborador	11,72	215.669	135.832
Gestión	31,24	61.731	18.979
Gerencia Media	29,13	10.575	3.529
Dirección Gerencial	15,08	845	462
Comité de Dirección	6,81	82	89

(a) Alcance: Argentina y Uruguay.

(b) Calculado como horas de formación sobre nómina de empleados al 31 de diciembre de 2023. Para el cálculo del promedio se considera la nómina de cada categoría.

Capacitación por género (a)	Horas promedio por persona (b)	Horas totales	Participaciones
Mujer	14,88	85.876	46.016
Hombre	13,50	203.025	112.875

(a) Alcance: Argentina y Uruguay.

(b) Calculado como horas de formación sobre nómina de empleados al 31 de diciembre de 2023. Para el cálculo del promedio se considera la nómina de cada categoría.

Gestión del desempeño

La metodología de evaluación de desempeño incluye diversas herramientas que permiten impulsar una cultura donde valoramos las conversaciones, el talento, el entorno y la autogestión.

Play feedback

Es un espacio que busca generar conversaciones entre líder y colaborador para identificar fortalezas y oportunidades de mejora y construir de manera conjunta los objetivos de desarrollo y de negocio.

2023	TOTAL	Por género		Por categoría profesional		
		Mujeres	Hombres	Macroestructura	Dentro de convenio	Fuera de convenio
Cantidad de colaboradores evaluados	2.528	953	1.575	30	668	1.830
Porcentaje de evaluados en relación con la población target	29%	29%	29%	7%	31%	28%
Porcentaje de evaluados en relación con el total de colaboradores	12%	17%	11%	7%	29%	5%

Encuesta de liderazgo

Es una herramienta que permite dar y recibir feedback a los líderes en un marco de confianza, con el fin de aportarle valor para la autogestión de su desarrollo.

Mapeo de talento

Es una práctica que se realiza para identificar y segmentar el talento y definir sus necesidades de desarrollo. Una vez detectados el potencial y desempeño, generamos nuevas promociones y movimientos, así como también se identifican agentes de cambio para los planes de desarrollo organizacionales e individuales.

Feedback 360°

Es un proceso que invita a expresar la mirada del entorno cercano. Cada colaborador que participa en Feedback 360° recibe una diversidad de perspectivas que enriquece el conocimiento sobre sí mismo y contribuye a su desarrollo. Contempla tres dimensiones: mi propia transformación, mi red y networking y mi contribución a la evolución del negocio.

Programas de desarrollo

Programas de desarrollo			
Programa	Propósito	Destinatarios	Impacto
Programa RED L: Reflexión encuesta de liderazgo	Invita a los líderes a reflexionar sobre el feedback recibido, promover la gestión del desarrollo y evolucionar en su rol de líder.	Dirigido a un segmento de líderes que obtuvieron feedback a través de la encuesta de Liderazgo.	102 participantes
Transición de carrera advanced level	Acompaña a los nuevos líderes a compartir vivencias junto a pares, reflexionar sobre las nuevas modalidades de gestión y disponibiliza recursos para potenciar el liderazgo.	Líderes que transicionan por primera vez a un rol managerial.	15 participantes
Autogestión del desarrollo	Se trata de una acción individual para fomentar el desarrollo del	Dirigido a talentos clave de la macroestructura	200 participantes

	talento prioritario otorgándole herramientas para su concreción.		
Plan de desarrollo individual	Acompaña a los líderes en su desarrollo profesional mediante el autoconocimiento, el feedback con su líder, y la priorización de acciones para concretar objetivos.	Dirigido a talentos clave de alto nivel ejecutivo.	56 personas
Teco Talent Week	Potencia el desarrollo de todos los colaboradores, brindando espacios de inspiración, reflexión y herramientas para su evolución.	Todos los colaboradores.	1.916 participantes
Potenciando equipos	Son espacios sincrónicos de co-creación, reflexión y aprendizaje en equipo para fortalecer vínculos y potenciar las capacidades, conocimiento y dinámica necesarias para adaptarse al nuevo ecosistema de negocios.	Equipos estratégicos.	10 equipos 90 personas
Certificación BeChangers	Es un marco metodológico que permite incorporar conceptos para abordar los	Todos los colaboradores.	360 colaboradores

	procesos de cambio para cualquier colaborador que esté atravesando uno.		
--	---	--	--

Un aplauso para vos

En 2023 se llevó a cabo adelante experiencias de reconocimiento que ponen al colaborador en el centro y en valor nuestros principios culturales. Se buscó impulsar el compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia a través de tres instancias:

- Las Teco Insignias, un reconocimiento que un colaborador puede recibir de líderes o pares por su trabajo destacado. Se otorga un premio a quienes más insignias reciben en cada trimestre del año.
- La postulación de casos de colaboradores y/o equipos que se hayan destacado durante el año poniendo en valor nuestro propósito. Se los premia al finalizar el año.
- La celebración de hitos y logros de los equipos en eventos masivos, premiando a quienes dan la milla extra y a través de eventos especiales.

4.1.3.5 Salud y seguridad

Sistema de gestión de salud y seguridad

Telecom cuenta con un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, con alcance al total del personal propio y sobre personal contratado, en línea con su Política Integrada de Salud y Seguridad Ocupacional. El sistema se encuentra focalizado en las Operaciones Regionales/Customer Fulfillment, Operaciones Comerciales (COO), Operaciones Técnicas (CTO) y Servicios Logísticos (CPO), gestionando sobre la exposición al riesgo de cada área.

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, migrando actualmente a ISO 45001/18. Se mantienen 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 y en campo, elaboración de estadística, acciones de remediación y oportunidades de mejora que resulten de las interacciones realizadas, incorporando en 2023 auditorías documentales a empresas contratistas que cumplen con determinados criterios.

Los procesos de participación y consulta con los empleados y contratistas para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo se basan en comunicaciones internas y externas. Se utilizan diferentes canales de comunicación como carteleras, cursos de formación, red social interna, reuniones con empresas contratistas y mails y videoconferencias con referentes del área.

Adicionalmente la empresa cuenta con una herramienta de gestión para el registro de denuncias e investigación de siniestros, observaciones de seguridad y control de establecimientos. En 2023 se incorporó la funcionalidad “Denuncia de Casi Accidentes” que permite registrar y gestionar de manera preventiva situaciones de riesgo que puedan causar accidentes.

Comités

Telecom cuenta con dos comités conformados junto a las entidades gremiales FATTEL y SATTSAID, que impactan en un 38% y 28% de la dotación, respectivamente. Junto a ellos se abordan diferentes temáticas de interés común, entre las que destacamos: indumentaria en el lugar de trabajo, riesgo eléctrico y exámenes médicos en consultorio.

Actividades de control

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

Capacitaciones sobre salud y seguridad

La capacitación es fundamental para la concientización y prevención en materia de salud y seguridad de los colaboradores y contratistas.

Durante 2023 se capacitaron más de 1.140 personas en contenidos de salud como primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar y uso de desfibrilador externo automático, dengue, alacranes entre otros.

En cuanto a seguridad ocupacional se capacitaron más de 11.000 personas en prevención de riesgos laborales, trabajo en cámaras subterráneas, seguridad en el manejo de autoelevadores, seguridad para torreros, operación segura de hidroelevadores, riesgo eléctrico, prevención de accidentes, ergonomía y trabajo en altura, entre otros.

Programa integral de salud

La empresa realizó un abordaje interdisciplinario de riesgos y peligros relacionados a la salud, que contempla el aporte de disciplinas como terapia ocupacional, psicología, nutrición, seguridad ocupacional y ergonomía.

4.1.4 Inclusión digital

La estrategia de inversión social promueve el uso de la tecnología como herramienta para la formación de habilidades digitales.

4.1.4.1 Tecnología para la inclusión social

En Argentina y la región hay altos porcentajes de cobertura y conectividad; sin embargo, existe una brecha de uso del servicio: muchas personas viven en áreas cubiertas por redes y cuentan con algún dispositivo móvil, pero no acceden a internet. En el país, estos casos representan el 23% de la población².

² GSMA, "Brechas de conectividad en América Latina. Una hoja de ruta para Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica y Ecuador", marzo 2023. Disponible en: <https://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2023/03/FINAL-Brechas-de-conectividad-en-America-Latina -LONG-report-SPANISH-DIGITAL-30-03-2023.pdf>

Esto suele ocurrir por falta de herramientas necesarias para hacer un buen uso de la tecnología, por eso desde Telecom se impulsa el desarrollo de habilidades digitales en las personas para que puedan aprovechar las oportunidades que ofrece la vida digital.

Se llevaron adelante tres programas de inclusión digital:

Promoción de habilidades digitales		
digit@lers	Chicas digit@lers	Nuestro Lugar
Formación de talento digital joven.	Inclusión de mujeres en tecnología.	Uso responsable de la tecnología.
Jóvenes mayores de 18 años.	Niñas y adolescentes entre 13 y 17 años.	Docentes, alumnos de primaria y secundaria y familias.

Estas iniciativas se destacan por:

Gratuidad	Alcance federal	Desarrollo interno	Articulación público-privada
Sin costo para sus participantes.	Destinatarios de todo el país.	Diseñadas, creadas e implementadas por la compañía.	Trabajo con gobiernos provinciales y municipales.

4.1.4.2 Voluntariado corporativo

Conectamundos -el programa de voluntariado de Telecom- alcanzó más de 2.100 horas de actividad en 2023.

Manotón

Durante esta actividad, los voluntarios ensamblaron piezas de prótesis de manos y brazos mecánicos impresos en 3D y las entregaron de manera gratuita a personas que las necesitaban. Los beneficiarios estuvieron presentes y participaron de las jornadas acompañados por sus familias. Esta actividad se realiza junto al inventor argentino Gino Tubaro y su equipo de Atomic Lab.

Potenciá una ONG

Con esta iniciativa se invita 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 realizada por un jurado de destacados referentes sociales, diez instituciones finalistas llegaron a la etapa de votación. Los colaboradores, a través de su voto, eligieron a las ganadoras que percibieron un reconocimiento monetario para el desarrollo de su actividad.

Esta fue la cuarta edición de esta iniciativa que comenzó en 2020. En estos años han participado 705 organizaciones y 5.391 voluntarios.

Jornadas de forestación

En esta iniciativa Telecom se aboca a la plantación de árboles para favorecer el crecimiento de bosques nativos y mitigar los efectos del cambio climático.

En 2023 se realizaron dos jornadas. Una de ellas se llevó adelante en el barrio Santa Catalina de la ciudad de Corrientes. En alianza con la Fundación Manos Verdes, los voluntarios de Chaco y Corrientes plantaron especies nativas para promover la creación de un corredor biológico en la zona.

La segunda jornada se llevó a cabo en la Reserva Natural Urbana “El Corredor”, 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.

Estas jornadas de plantación se suman a las ya realizadas en 2022, acumulando más de 7000 árboles plantados gracias al aporte de 287 voluntarios.

4.1.4.3 Otros aportes

Segundos para Todos

Telecom pone 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 mensajes institucionales o campañas de concientización para potenciar la difusión y crear conciencia en la sociedad respecto de las causas que impulsan.

Puente Digital

Es el programa que 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 Telecom cuenta con 17.000 conexiones activas de cable e internet sin cargo.

Donaciones

En Telecom se gestionan donaciones de equipamiento tecnológico y materiales en desuso, para escuelas, municipios y organizaciones sociales de todo el país.

Mecenazgo

A través del régimen de mecenazgo, en 2023 Telecom apoyó a la Fundación Urunday en la realización de la XII Bienal Internacional de Escultura del Chaco.

4.1.5 AMBIENTE

4.1.5.1 Gestión ambiental

Telecom opera y transita la evolución tecnológica con un enfoque sustentable que respeta el medio ambiente. La empresa trabaja para reducir la huella ambiental de todas sus actividades, a través de un modelo operativo que promueve la eficiencia energética, la economía circular y el uso responsable de recursos.

La infraestructura de las telecomunicaciones, los centros de datos, y los dispositivos electrónicos, sobre los cuales se basan los servicios de Telecom, requieren de energía para su funcionamiento, lo que contribuye a la emisión de gases de efecto invernadero y al cambio climático.

Por otra parte, el rápido avance tecnológico ha reducido el ciclo de vida de los dispositivos electrónicos, lo que genera un incremento en la generación de residuos electrónicos, los cuales deben gestionarse adecuadamente.

En dicho contexto la economía circular es un vehículo para aprovechar al máximo los recursos materiales de los que se disponen para extender su ciclo de vida.

La tecnología también desempeña un papel clave en la gestión sostenible de recursos naturales y la reducción de emisiones de otros sectores, como la posibilidad de reducir los desplazamientos, el uso de sistemas de gestión más eficientes y la promoción de la economía digital que busca minimizar el consumo de recursos físicos. Esto se presenta como una oportunidad para brindar soluciones que permitan a los clientes corporativos ser más eficientes y sustentables.

Para llevar a cabo la gestión se generaron acuerdos con fundaciones, cooperativas, cámaras empresariales y otros actores con quienes se crearon instancias de colaboración relacionadas con la gestión ambiental. Por otro lado, Telecom trabaja para dar cumplimiento a lo previsto en la normativa y legislación ambiental vigente, así como a los acuerdos suscritos.

Emisiones de gases de efecto invernadero (en tn de CO2 equivalente emitidas)	2023	2022
Alcance 1 (a)		
Gasoil - Generadores	902,39	942,58
Gasoil - Móviles	9.776,36	10.557,95
Nafta - Generadores	51,06	57,48
Nafta - Móviles	12.734,39	11.982,43
Gas natural	No reportado	753,79
Gases refrigerantes - Operación	8.706,21	13.583,14

(a) Alcance: Argentina. Los factores de emisión se obtuvieron a partir de la calculadora de GHG Protocol para combustión móvil (World Resources Institute (2015) GHG Protocol tool for mobile combustion versión 2.6) y estacionaria (World Resources Institute (2015) GHG Protocol tool for stationary combustion version 1.4). Las tasas de potencial de calentamiento global (GWP) se obtuvieron del 5th Assessment Report del IPCC.

El factor de emisión para emisiones de combustión móvil considera gas para el cálculo el CO₂; mientras que en el factor de emisión de combustión estacionaria se consideran CO₂, CH₄ y N₂O. No se incluye información acerca de emisiones vinculadas al consumo de gas natural en Argentina debido a que no se cuenta con información para reportar este dato de manera exacta. El enfoque de consolidación para las emisiones es de control operacional.

Emisiones de gases de efecto invernadero (en tn de CO₂ equivalente emitidas)	2023	2022
Alcance 2		
Total de emisiones indirectas GEI (alcance 2) basadas en la ubicación (a)	142.228,75	168.781,32 (b)
Total de emisiones indirectas GEI (alcance 2) basadas en el mercado (a)	140.956,27	No reportado

(a) Alcance: Argentina. Emisiones basadas en la ubicación: se emplean los factores de emisión mensuales publicados por CMMESA. Emisiones basadas en el mercado: para energía eléctrica no renovable se emplean los factores de emisión publicados por CMMESA; para energía eléctrica renovable se considera que la emisión es nula. El factor de emisión de CMMESA contempla únicamente CO₂. El enfoque de consolidación para las emisiones es de control operacional.

(b) 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 CMMESA. El mismo es de 0,28 para el 2022.

5. TRANSPARENCIA Y ÉTICA

Cablevisión Holding cree que uno de los pilares de una buena gestión es la transparencia. Por eso, a través de su comunicación busca hacer disponible la mayor cantidad de información posible sobre su funcionamiento y sus negocios. Además, establece estándares éticos para el desarrollo de sus tareas.

La Sociedad cuenta con una política denominada Código de Ética y Comportamiento, que tiene entre sus propósitos evitar la colisión de intereses de la Sociedad –y sus subsidiarias- con los intereses personales de los directivos y empleados de la misma y sus familiares directos. Dicha política describe bases objetivas de casos donde pueda existir conflicto de interés, y enumera en forma no taxativa, ejemplos que tipifican situaciones de conflicto.

El Código de Ética y Comportamiento contempla el manejo de información confidencial por parte de funcionarios de la Sociedad, considerando como tal, toda aquella información que no ha tomado estado público, y que pudiera resultar importante para un inversor para tomar una decisión respecto a la compra, retención o venta de cualquier valor negociable de la Sociedad.

Dicha norma establece el deber de no utilizar dicha información por parte de los funcionarios de la Sociedad para beneficio propio o de terceros.

Cablevisión Holding pone a disposición de los inversores y los accionistas toda la información relevante respecto a su accionar. CVH cuenta con personal a cargo de la relación con inversores y accionistas que se ocupa de atender sus consultas y de brindar información financiera y operativa. La Sociedad emite y distribuye informes trimestrales y realiza conferencias telefónicas periódicas durante las cuales se discute la información proporcionada. Todos los informes, luego, son cargados al sitio web corporativo.

Además, la Sociedad mantiene canales de comunicación con los accionistas minoritarios a través de la difusión de información relevante en las bolsas en las cuales sus acciones y GDS se encuentran listados, información que es difundida a través del sitio de Internet de la Sociedad.

6.GOBIERNO CORPORATIVO, ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Directorio de Cablevisión Holding S.A es el responsable de la administración de la Sociedad y aprueba sus políticas y estrategias generales. De acuerdo con el Estatuto Social, el mismo se compone de diez directores titulares y diez directores suplentes, elegidos anualmente en Asamblea Especial de Clases, cuatro de ellos al menos (dos titulares y dos suplentes) deben ser directores independientes, designados en cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas de la CNV.

Miembros del Directorio

Conforme lo resuelto por la Asamblea General Anual Ordinaria y Especial de Clases “A”, “B” y “C” celebradas el 28 de abril de 2023, y lo resuelto por la reunión de Directorio de la misma fecha éste está conformado de la siguiente manera:

Ignacio Rolando Driollet	Presidente
Sáenz Valiente, Ignacio José María	Vicepresidente
Whamond, Alan ¹	Director Titular
Salaber, Sebastián ¹	Director Titular
Pozzoli, Nelson Damián ¹	Director Titular
Blaquier, Gonzalo ¹	Director Titular
Pagliaro, Lucio Andrés	Director Titular
Aranda, Antonio Román	Director Titular
Magnetto, Marcia Ludmila	Director Titular
Noble Herrera, Marcela	Director Titular
Domenech, Fernando ¹	Director Suplente
Rio, Alejandro ¹	Director Suplente
Oria, Jorge ¹	Director Suplente
Colombres, Gervasio ¹	Director Suplente

Cassino, Damián Fabio	Director Suplente
Novoa, Nicolás Sergio	Director Suplente
Olivieri, Samantha Lee	Director Suplente
Ostergaard, Claudia Irene	Director Suplente
Romero, María Lucila	Director Suplente
Diez Monnet, Leandro	Director Suplente

¹ *Miembros independientes del Directorio*

Comisión Fiscalizadora

Cablevisión Holding cuenta, asimismo, con una Comisión Fiscalizadora compuesta por 3 miembros titulares y 3 miembros suplentes, también designados anualmente por la Asamblea Especial de Clases “A”, “A” y “B” (votando como una única clase) y Clase “C”. El Directorio, designa de entre sus miembros a los miembros del Comité de Auditoría, quien efectúa el seguimiento periódico de las cuestiones referidas a los sistemas de información de control y gestión de riesgos, y emite el informe anual respectivo que da cuenta de estos temas. Los integrantes del Comité de Auditoría de la Sociedad pueden ser propuestos por cualquier miembro del Directorio y la mayoría de sus miembros deben satisfacer el requisito de independencia establecido en la normativa de la CNV.

Según lo resuelto en la Asamblea General Anual Ordinaria y Especiales de Clases “A”, “A” y “B” (votando como una única clase) y “C” celebradas el 28 de abril de 2023, la Comisión Fiscalizadora está conformada de la siguiente manera:

Gonzalez Rosas, Guillermo Raúl	Titular Comisión Fiscalizadora
Lorenzo Calcagno	Titular Comisión Fiscalizadora
San Martín, Pablo Gabriel	Titular Comisión Fiscalizadora
Rios, Martin Guillermo	Suplente Comisión Fiscalizadora
Suarez, Rubén	Suplente Comisión Fiscalizadora
Cartamil, María Celina	Suplente Comisión Fiscalizadora

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está conformado de la siguiente manera:

Ignacio Rolando Driollet	Presidente
Whamond, Alan	Vicepresidente
Pozzoli, Néstor Damián	Miembro Titular
Sáenz Valiente, José Ignacio	Suplente
Salaber, Sebastián	Suplente
Blaquier, Gonzalo	Suplente

Los criterios generales utilizados para la designación de los ejecutivos de Cablevisión Holding S.A responden a antecedentes y experiencia en la posición y en la industria, características de las empresas en las que han trabajado, edad, idoneidad profesional y moral, entre otros.

Con el fin de identificar oportunidades, agilizar estructuras y sistemas que le permitan la mejora de sus procesos y obtener información efectiva para la toma de decisiones, Cablevisión Holding S.A establece distintos procedimientos y políticas de control de las operaciones que conforman el funcionamiento de la misma. Las distintas áreas responsables de los controles internos de la Sociedad, tanto a nivel corporativo como en las empresas controladas y relacionadas, contribuyen a la protección del patrimonio social, a la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones.

Remuneración del Directorio y de los cuadros gerenciales

La remuneración del Directorio es fijada por Asamblea una vez concluido el ejercicio económico teniendo en cuenta el límite establecido en el artículo 261 de la ley N° 19.550 y las normas pertinentes de la Comisión Nacional de Valores.

En cuanto a la política de Remuneraciones de los cuadros gerenciales, Cablevisión Holding, mantendrá convenios de remuneración con todos los funcionarios que ocupen cargos ejecutivos y gerenciales y ha establecido un esquema de remuneración fija y variable. Mientras que la remuneración fija está relacionada con el nivel de responsabilidad requerido para el puesto, con su competitividad respecto del mercado y con el desempeño del ejecutivo, la remuneración variable anual está asociada con los objetivos trazados al comienzo del ejercicio y el grado de cumplimiento de los mismos mediante su gestión a lo largo de dicho ejercicio económico.

Los parámetros utilizados para determinar las remuneraciones se encuentran dentro de las prácticas de mercado, utilizando encuestas de mercado elaboradas por prestigiosas consultoras y la evaluación de los puestos de trabajo en función al tamaño de la compañía y de la complejidad de la función.

Política de dividendos

CVH no cuenta con una política que rijan el monto y pago de dividendos u otras distribuciones. De acuerdo con sus Estatutos y con la Ley General de Sociedades, CVH puede legalmente declarar y pagar dividendos únicamente si resultan de sus ganancias líquidas y realizadas correspondientes a los Estados Financieros anuales de la Sociedad confeccionados de acuerdo con las normas contables profesionales argentinas y las normas de la Comisión Nacional de Valores, y si son aprobados por la Asamblea de Accionistas. En ese caso, los dividendos deberán pagarse en forma proporcional a todos los tenedores de acciones ordinarias a la fecha de registro pertinente.

Constitución de reservas

De acuerdo con las disposiciones de la Ley General de Sociedades y disposiciones de la CNV, CVH debe constituir una reserva legal no menor del 5% de las ganancias realizadas y líquidas hasta alcanzar el 20% del capital, la cual no está disponible para distribución a los accionistas.

Asimismo, la Asamblea de Accionistas podrá resolver la constitución de otras reservas cuando éstas respondan a una prudente administración de la Sociedad.

Código de Gobierno Societario

Adicionalmente a lo referido previamente y en virtud de lo resuelto por la Comisión Nacional de Valores mediante Resolución 707/2019, la Sociedad ha preparado el Reporte del Código de Gobierno Societario individualizado como Anexo III del Título IV del Capítulo I de la Sección I de las Normas que se presenta como anexo a la presente memoria.

7. PROYECCIÓN Y PLANIFICACIÓN EMPRESARIA

Cablevisión Holding propone consolidar su rol como holding líder dedicado a la inversión en telecomunicaciones convergentes, con énfasis en el país y en la región.

Su subsidiaria, Telecom, pondrá especial esmero en capitalizar las oportunidades, buscar fortalecer, mejorar y ampliar sus productos y servicios ofrecidos, llegar a nuevos clientes y promover innovaciones permanentes en todas sus actividades.

En el mismo camino, se continuarán optimizando aún más los niveles de productividad y eficiencia en todas las áreas de CVH y su referida subsidiaria. Se buscará desarrollar y aplicar las mejores prácticas en cada uno de los procesos.

A nivel corporativo se seguirá poniendo foco en los procesos centrales que reafirmen un desarrollo sostenido, saludable y eficiente desde los diversos ángulos: estructura financiera, control de gestión y estrategia de negocios. Cablevisión Holding continuará analizando alternativas de nuevos emprendimientos vinculados con su misión y sus objetivos estratégicos, tanto en el país como más allá de sus fronteras, en tanto creen valor para sus accionistas y se inscriban en un escenario de oportunidad y viabilidad en relación con el contexto económico.

Cablevisión Holding nació de la escisión societaria del Grupo Clarín que permitió profundizar la especialización de cada una de las organizaciones. De esta forma, cada compañía pudo ajustar aún más su foco estratégico, financiero y operacional con las demandas globales de cada uno de estos mercados, permitiéndoles multiplicar su competitividad.

Cablevisión Holding reafirma su sostenido compromiso con el cumplimiento de la ley, con los clientes de su subsidiaria principal y con el país.

8. RESEÑA INFORMATIVA

La información incluida en la Reseña Informativa forma parte de la presente Memoria y, por lo tanto, debe ser leída juntamente con la misma.

9. SITUACIÓN PATRIMONIAL Y RESULTADOS

Como se menciona en Nota 1 a los estados financieros individuales, CVH ha sido constituida como sociedad escisionaria de Grupo Clarín S.A., siendo la Fecha Efectiva de Escisión el 1° de mayo de 2017. A partir de entonces, Cablevisión Holding S.A. inició sus actividades, se produjeron los efectos contables y fiscales de la Escisión y se transfirieron a Cablevisión Holding S.A. las operaciones, riesgos y beneficios que integraban el patrimonio escindido y el patrimonio escindido ulteriormente. La operación de reorganización fue inscrita ante la IGJ el 27 de abril de 2017.

Cablevisión Holding S.A. es una sociedad holding que opera en la industria de telecomunicaciones, cuyos ingresos y flujos de fondos operativos provienen de su tenencia en las sociedades en las que, directa o indirectamente, participa.

La Sociedad mantiene en forma directa e indirecta una participación económica del 39,08% del capital social en circulación de Telecom Argentina.

A continuación, se mencionan las principales variaciones producidas en la Situación Patrimonial y los Resultados de la Sociedad durante el presente ejercicio.

El capital de trabajo (activo corriente menos pasivo corriente) al cierre del ejercicio aumentó en \$ 1.168 millones respecto del cierre del ejercicio anterior, pasando de \$ 5.637 millones a \$ 6.805 millones. Este aumento se evidencia principalmente por el aumento del efectivo y sus equivalentes en \$ 1.336 millones y la disminución de otros créditos en \$ 222 millones.

Con relación a los activos no corrientes, la variación más significativa se dio en las Inversiones en sociedades, principalmente como consecuencia de: (i) disminución por la pérdida 2023 vinculada con la inversión directa en Telecom, (ii) la disminución generada por la distribución de dividendos por parte de Telecom. La variación de las Inversiones en sociedades se detalla en Nota 4.4 a los estados financieros individuales.

El Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2023 arrojó una pérdida de \$ 99.525 millones. Dicha pérdida se explica principalmente por la pérdida por las inversiones en sociedades controladas (principalmente por la tenencia directa en Telecom), que ascendió a \$ 99.602 millones, por los costos operativos que ascendieron a \$ 1.696 millones y por la ganancia neta de los otros resultados financieros que ascendió a \$ 1.786 millones.

Cablevisión Holding S.A. es controlada por GC Dominio S.A., empresa que detenta el 64,2% de los votos. Los saldos y operaciones con sociedades relacionadas se detallan en Nota 5 a los estados financieros individuales.

10. PROPUESTA DEL DIRECTORIO

La Sociedad es una compañía holding, sus resultados se originan, principalmente, como consecuencia de las operaciones realizadas por sus subsidiarias y su situación de liquidez depende, entre otras cuestiones, de la distribución de dividendos de las sociedades en las que participa –las cuales tienen que atender a sus propias necesidades de inversión y servicios de deuda-, de los aportes que sus subsidiarias requieran y de los flujos de fondos de las actividades operativas y de financiación propias.

Los estados financieros de la Sociedad al 31 de diciembre de 2023 arrojan una pérdida de \$ 99.525 millones. Dichos resultados fueron generados principalmente por el resultado negativo de las sociedades en las que participa.

El Directorio propone absorber la pérdida del ejercicio mediante la desafectación parcial de la Reserva Facultativa para Resultados Ilíquidos.

Para finalizar, el Directorio desea manifestar el agradecimiento de CVH y sus subsidiarias a sus clientes, proveedores, instituciones bancarias y financieras y otros grupos de interés que posibilitaron llevar a buen término la gestión de la Sociedad en este ejercicio.

El Directorio

Buenos Aires, 11 de marzo 2024.