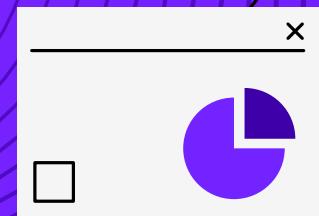


telecom

Memoria Anual Integrada

2023

DESEMPEÑO ESG





Índice



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

	Mensaje del Presidente	P.03
--	-------------------------------	------

	Somos Telecom	P.06
--	----------------------	------

- Acerca de Telecom P.07
- Capital social y estructura P.10
- Nuestra estrategia: camino a ser tech-co P.13
- Sustentabilidad P.16

	Gobernanza, ética y cumplimiento	P.22
--	---	------

- Buenas prácticas de gobierno P.23
- Ética y transparencia en la gestión P.27
- Gestión de riesgos P.31
- Cumplimiento regulatorio P.35
- Ciberseguridad y privacidad P.37
- Proveedores y contratistas P.39

	Desempeño económico	P.44
--	----------------------------	------

	Contexto económico	P.45
	Resultados financieros	P.48

	Aporte social	P.53
--	----------------------	------

	Inclusión digital	P.54
	Nuestro equipo	P.63

	Ecosistema digital	P.82
--	---------------------------	------

	Entretenimiento y conectividad P.84	
	Generación de valor B2B P.93	
	Fintech P.99	
	Transformación digital P.100	



Mensaje del Presidente

ESTÁNDARES GRI: 2-22

Tengo el agrado de presentar la Memoria Anual Integrada¹ de Telecom 2023 que integra y comunica, en un documento unificado, nuestra rendición de cuentas sobre el desempeño económico-financiero, social, ambiental y de gobierno corporativo, y acerca a la comunidad los principales logros alcanzados durante este año complejo y desafiante.

En Telecom desarrollamos nuestras actividades teniendo en cuenta el impacto global en la sociedad, con una gestión sustentable integrada al negocio, que

promueve el uso de la tecnología para acompañar las demandas sociales y ambientales.

Continuamos desarrollando una estrategia fuertemente anclada a la evolución digital de la sociedad, que marca un norte claro de nuestra compañía en su posicionamiento regional como empresa tech-co, y que se materializa en el ecosistema de productos, servicios y soluciones digitales que hoy ponemos a disposición de nuestros clientes: personas, hogares, empresas, instituciones y gobiernos.

1. Para más información sobre los lineamientos internacionales aplicados en la elaboración de este documento, ver la sección ["Sobre esta Memoria Anual Integrada"](#).



> BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Ser digitales nos impulsa a promover la innovación, integrando a la gestión de negocio metodologías y prácticas de trabajo eficientes, ágiles y colaborativas para toda nuestra comunidad de trabajo, valor esencial de la transformación cultural que propiciamos también con nuestros principios culturales.

Confiamos en las más de 21.200 personas que forman parte de esta compañía y que cada día aportan a la construcción de nuestra marca empleadora. Con valores compartidos de trabajo y liderazgo colaborativo seguimos incentivando talento, como insumo esencial en nuestro camino de evolución digital.

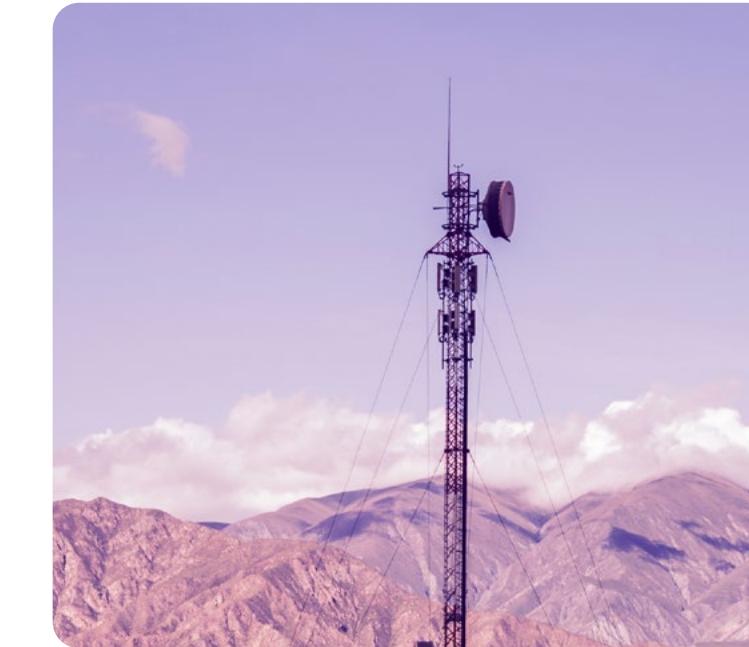
Y generamos iniciativas para que cultiven el orgullo de pertenecer a Telecom, fomentando el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Buscamos ir más allá de la conectividad, acompañar los desafíos de la economía digital y desarrollar negocios 100% digitales, basados en soluciones de *fintech*, ciberseguridad, entretenimiento, IoT (Internet de las cosas), y *smarthome*, entre otros, a través de nuestras marcas comerciales Personal y Flow para las personas; Telecom para el segmento corporativo (B2B): empresas, pymes, instituciones y gobiernos; y Personal Pay para el negocio *fintech*.

Cabe mencionar un hito trascendente en este camino de evolución digital: con una inversión superior a los US\$350 millones, adquirimos un bloque de 100 MHz en la banda de espectro de 3.5 GHz que nos permitirá ampliar las redes de quinta generación.

La red 5G constituye un nuevo eslabón en la cadena de nuestra infraestructura, que materializa nuestro compromiso con el país y su gente. Tenemos la firme convicción de que el ecosistema 5G ofrecerá grandes oportunidades a todos los pilares de la industria, como habilitador clave para el desarrollo digital de la Argentina. En Telecom ya es una realidad desde 2021, cuando comenzamos a construir las primeras antenas, que hoy se extienden en todo el país.

La digitalización nos ofrece la oportunidad de profundizar prácticas en los ejes ESG (*Environmental, Social, Governance*). Estamos orgullosos de presentar en esta Memoria Anual Integrada, iniciativas que promueven el compromiso activo con la comunidad, a través de programas propios y gratuitos de inclusión digital que acercan a las personas a la tecnología para mejorar su calidad de vida.



> BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS



Este año logramos grandes resultados impulsando la cloudificación y virtualización en nuestra operación, así como nuevas soluciones IoT. También suscribimos acuerdos significativos para ampliar la compra de energía de fuentes renovables, que sin dudas nos pone en el camino correcto para alcanzar la carbono neutralidad y las metas climáticas propuestas para 2050.

Si bien 2023 fue un año que requirió extrema creatividad y habilidad para mantener en equilibrio las variables económicas de la compañía, el próximo año sin dudas estará plagado de desafíos aún mayores. Esperamos que el inicio de una nueva etapa en nuestro país nos augure la oportunidad de volver al camino de crecimiento y expansión económica que requiere el desarrollo digital, y que solo es posible lograr con la adecuación de regulaciones y esquemas impositivos que favorezcan la inversión privada en todos los eslabones de la industria TIC.

Necesitamos seguir enfocados en mantener la equidad entre los ingresos y los costos, en pos de preservar la sostenibilidad de la compañía. Para ello contamos con un *management* comprometido en impulsar los objetivos del negocio y ofrecer la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes.

Desde el punto de vista financiero, durante el ejercicio 2023, emitimos en el mercado local Obligaciones Negociables por US\$ linked 396 millones y por \$37.435 millones (\$46.968 millones en moneda constante al 31 de diciembre de 2023) y accedimos a varias líneas de crédito con organismos multilaterales, entre las que se destaca una línea de crédito para financiar inversiones de bienes de capital relacionadas con el mejoramiento de la infraestructura de telecomunicaciones en Argentina (5G) con IDB por un monto total de hasta US\$120 millones. Esto fue posible gracias a la confianza del mercado tanto nacional como internacional en la solidez crediticia de la Sociedad y en nuestra estrategia de negocio.

Adicionalmente, cabe destacar que, durante 2023, la Sociedad ha distribuido dividendos en especie por un total de \$47.701 millones (\$104.445 millones en moneda constante del 31 de diciembre de 2023).

Les dedicamos a nuestros clientes un especial agradecimiento, ya que todos los días nos eligen para potenciar su mundo con las aplicaciones, servicios y soluciones que ponemos a su disposición. Con ellos mantenemos el compromiso de continuar mejorando y sumar valor, para seguir acompañándolos en la evolución de su vida digital.

Los invitamos a conocer en mayor detalle nuestra gestión y resultados económico-financieros, sociales, ambientales y de gobierno corporativo a través de la presente Memoria Anual Integrada 2023.

Carlos Moltini

Presidente



Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA),
11 de marzo de 2024.

> BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS



BIENVENIDA

SOMOS TELECOMGOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Acerca de Telecom

Telecom Argentina es una empresa en constante evolución, que ofrece experiencias de conectividad, entretenimiento y soluciones tecnológicas en todo el país.

Potenciamos la vida digital de nuestros más de 30 millones de clientes, con un servicio flexible y dinámico, en todos sus dispositivos, mediante conexiones fijas y móviles de alta velocidad, y una plataforma de contenidos en vivo y a demanda que integra series, películas, *gaming*, música y programas de TV.

Nuestras principales marcas comerciales Telecom, Personal, Personal Pay y Flow consolidan un ecosistema de plataformas y nuevos negocios, una experiencia integral y convergente para nuestros clientes en todo el país. También estamos presentes con nuestra propuesta integral de servicios en Paraguay y ofreciendo servicios de entretenimiento en Uruguay.

Impulsamos la economía digital y lideramos una industria que constituye un pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad, con prácticas sustentables e iniciativas que promueven el talento y la inclusión digital.

Tenemos el orgullo de ser protagonistas de la evolución de la sociedad y continuar potenciando el mundo de nuestros clientes. Porque nos unen las ganas de seguir avanzando.

Nuestros canales de contacto



Linkedin



Instagram



YouTube



Web

Somos Telecom



Nuestro propósito

Potenciá tu mundo.
Te acompañamos.

→ Somos Telecom

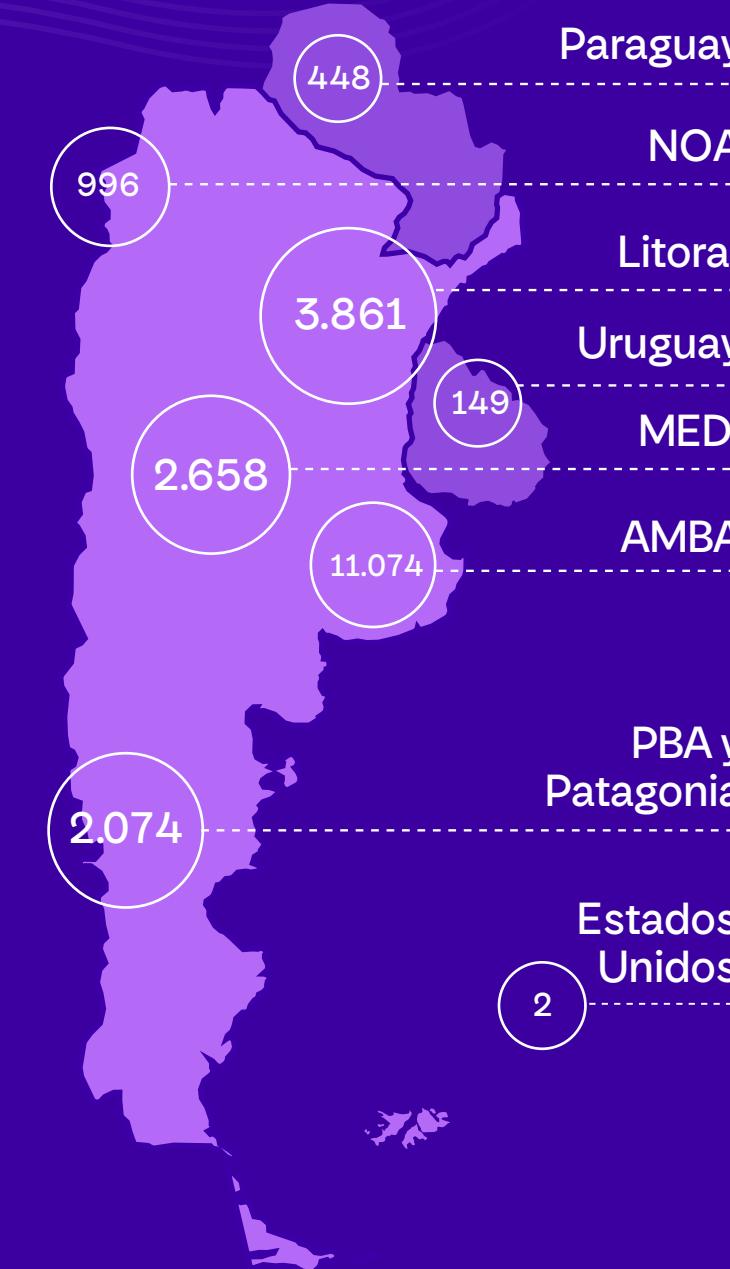
equipo

21.262

colaboradores

171

oficinas
comerciales



conectividad

Internet fija, móvil
4G, 4.5G y 5G

personal

**1° RED 5G
del país**

Sitios móviles DSS
en diversas provincias



+ **94.700 km**
de fibra óptica



+ **2.000**

localidades con
4G de Personal



+ **800 pueblos**
de menos de 500
habitantes conectados

entretenimiento

flow



+ **27.000 horas**
de contenido a demanda
en Flow (series, cine, gaming)

B2B

Ciberseguridad,
cloud, IoT, datacenter
e infraestructura.

telecom

fintech

Billetera digital

personal pay



+ **200.000
empresas**

grandes, medianas y
pequeñas en todo el país



+ **2M
de usuarios**



+ **5,3M**
de dispositivos Flow
registrados

Ecosistema digital

Nuestras marcas comerciales consolidan un ecosistema de plataformas y nuevos negocios, una experiencia integral y convergente para nuestros clientes en todo el país.



Capital social y estructura

Accionistas

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

Accionistas	Número		Porcentaje
	Acciones	Clase	
Acciones Clase A:			
Fintech Telecom LLC	448.679.250	65,61%	20,83%
Fideicomiso de voto (a)	235.177.350	34,39%	10,92%
Total Acciones Clase A	683.856.600	100%	31,75%
Acciones Clase B (en oferta pública):			
ANSES – FGS	246.018.839	39,17%	11,42%
Otros (b) (c)	382.039.180	60,83%	17,74%
Total Acciones Clase B	628.058.019	100%	29,16%
Acciones Clase C:			
Otros	106.734	100%	0,01%
Total Acciones Clase C	106.734	100%	0,01%
Acciones Clase D:			
Cablevisión Holding S.A. (d)	606.489.308	72,06%	28,16%
Fideicomiso de voto (a)	235.177.350	27,94%	10,92%
Total Acciones Clase D	841.666.658	100%	39,08%
Total Capital Social	2.153.688.011		100%

Fomentamos la asistencia y participación en las asambleas de los accionistas minoritarios a través de la difusión pública de las convocatorias y el asesoramiento sobre los requerimientos formales para su registro y asistencia.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

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

(b) Incluye 198.085.167 Acciones Clase B en forma de ADS propiedad de Fintech Telecom LLC que representan el 31,54% del total de Acciones Ordinarias Clase B y el 9,2% del capital social total de Telecom Argentina.

(c) El 1,67% de las Acciones Clase B son de propiedad de accionistas minoritarios en BYMA y el 16,07% corresponden a los ADS (American Depository Share) emitidos en la NYSE (New York Stock Exchange).

(d) Sociedad controlante de Telecom. Con fecha 01/09/2023 quedó inscripta en la IGJ la fusión por absorción de VLG SAU (sociedad absorbida) por Cablevisión Holding S.A. (sociedad absorbente). VLG SAU se disolvió sin liquidarse. En consecuencia, la participación directa total de CVH en Telecom es del 28,16%.

Para más información sobre los accionistas ver Nota 27 a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023.

Estructura societaria

Telecom desarrolla su actividad como operador integral de Servicios TIC, Servicios de Comunicación Audiovisual y fintech mediante sus operaciones y las de sus subsidiarias.

Al 31 de diciembre de 2023, la participación accionaria de Telecom en las sociedades incluidas en la consolidación es la siguiente:

Para más información respecto de las subsidiarias ver Nota 1.a) a los Estados Financieros Consolidados de Telecom al 31 de diciembre de 2023.

Los saldos y operaciones entre partes relacionadas se encuentran en Nota 27 a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023.

Sociedad	Actividad principal	País	Participación directa e indirecta de Telecom Argentina en capital social y votos
Núcleo (a)	Servicio de telefonía móvil	PARAGUAY	67,50% 
Personal Envíos	Servicios financieros móviles	PARAGUAY	67,50% 
Tuves Paraguay (a)	Servicios de distribución de señales de audio y televisión directa al hogar	PARAGUAY	67,50% 
Televisión Dirigida	Servicios de televisión por cable	PARAGUAY	100% 
Micro Sistemas	Servicios vinculados a la utilización de medios electrónicos de pago	ARGENTINA	100% 
Pem	Inversiones	ARGENTINA	100% 
Cable Imagen	Televisión por circuito cerrado	ARGENTINA	100% 
AVC Continente Audiovisual	Servicios de radiodifusión	ARGENTINA	100% 
Inter Radios	Servicios de radiodifusión	ARGENTINA	100% 
Personal Smarthome	Prestación de servicios y soluciones de seguridad	ARGENTINA	100% 
NYS2	Prestación de Servicios TIC y de Servicios de Comunicación Audiovisual	ARGENTINA	100% 
NYSSA	Prestación de servicios de acceso a internet	ARGENTINA	100% 
Adesol (b)	Holding	URUGUAY	100% 
Opalker	Prestación de servicios de ciberseguridad y/o servicios relacionados	URUGUAY	100% 
Ubiquo	Prestación de servicios y productos de ciberseguridad	CHILE	95% 
Telecom USA	Servicios de telecomunicaciones	ESTADOS UNIDOS	100% 
Micro Fintech Holding	Holding	ESTADOS UNIDOS	100% 

(a) Tuves Paraguay se encuentra en proceso de ser absorbida por Núcleo./ (b) Incluye la participación del 100% sobre Telemas S.A., sociedad que tiene participación en las entidades de propósito especial: Audomar S.A., Bersabel S.A., Dolfycor S.A., Reiford S.A., Space Energy Tech S.A., Tracel S.A. y Visión Satelital S.A.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

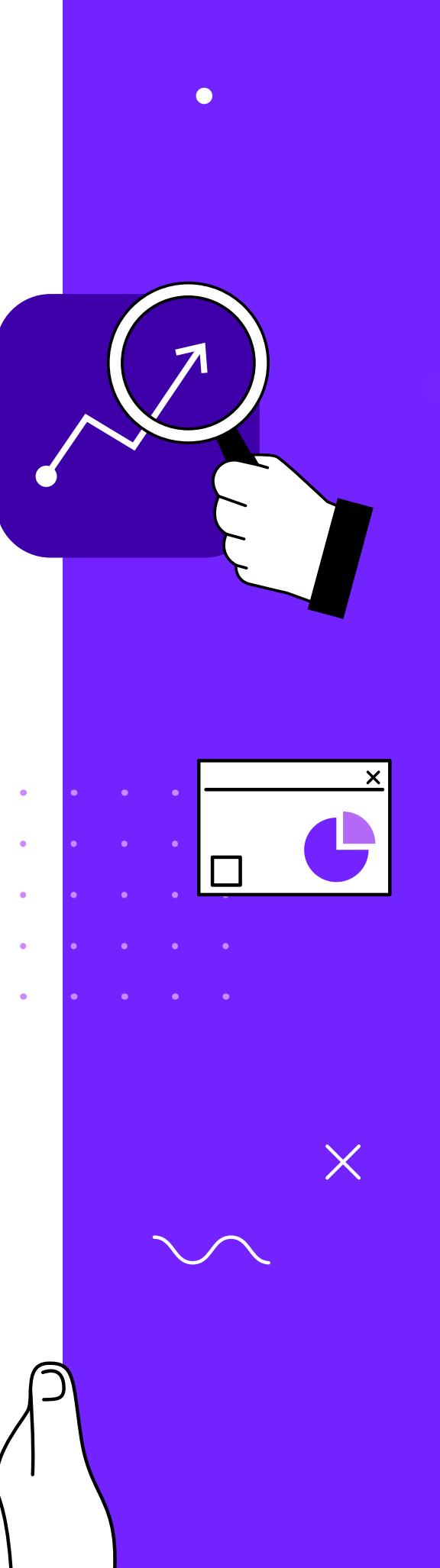
ESTADOS
FINANCIEROS

Relación con inversores

Desde el área de Relaciones con Inversores mantenemos una comunicación continua con nuestros grupos de interés.

Además, continuamos atendiendo las consultas relacionadas con aspectos ESG, reconociendo su importancia para los inversores mediante diálogos activos sobre los requisitos de información, acciones y el impacto de nuestra Compañía.

Web Relaciones con inversores



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Nuestra estrategia: camino a ser tech-co

Seguimos impulsando la evolución de la industria para ofrecer a nuestros 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 personas, emprendimientos, industrias y gobiernos.

Para ello, usamos las últimas tecnologías disponibles en el mundo para fortalecer nuestras redes, sistemas y modelos de negocio, para ampliar oportunidades de negocio digitales y aplicaciones, asociándonos a reconocidos *partners* globales.

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

Formar parte de la industria TIC nos impone el compromiso de crear valor e inclusión a través de la conectividad, acompañando los desafíos de la economía digital con nuevos negocios como IoT, fintech, ciberseguridad, entretenimiento y smarthome, entre otros, apalancados en el ecosistema 5G -que hoy ya es una realidad en la Argentina- y posicionándonos regionalmente como plataforma de servicios digitales integral.

Para transitar este camino, continuamos profundizando la evolución de nuestras redes y sistemas que le dan forma a un modelo operativo adaptado al *time to market*, ágil y eficiente, atributos que nos equiparan a las organizaciones nativas digitales.

Para poder llevar a cabo la estrategia, la dirección de la Compañía definió ejes estratégicos relacionados con el negocio:

Conectividad y entretenimiento



Negocios digitales: fintech



Generación de valor B2B



Transformación tecnológica



Transformación cultural



Sustentabilidad



Desempeño económico y financiero



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS



Ejes estratégicos



Conectividad y entretenimiento

Seguimos consolidando el negocio core, sosteniendo la calidad y servicio móvil 4G y explorando las posibilidades que se abren con la tecnología 5G. También lo hacemos desplegando más fibra al hogar que aumenta la capacidad y velocidad de las redes, desarrollando servicios que agregan valor en el hogar y potenciando la plataforma de entretenimiento con todo tipo de contenidos, para que nuestros clientes disfruten la mejor experiencia.



Negocios digitales: fintech

Continuamos posicionando nuestra billetera digital Personal Pay para convertirla en un actor relevante en la industria fintech de la región. Nos focalizamos en el desarrollo de productos financieros que generen monetización en el ecosistema digital, ampliando la inclusión financiera y promoviendo una mayor sinergia con nuestro ecosistema de servicios.



Generación de valor B2B

Agregamos valor al negocio core tradicional de conectividad, integrando soluciones TIC end to end con el respaldo de nuestra infraestructura IT, redes y colaboradores altamente capacitados, generando alianzas y desarrollando soluciones propias que garanticen la seguridad, la integridad y disponibilidad de los sistemas para nuestros clientes corporativos.



Transformación tecnológica

Seguimos reconvirtiendo nuestros sistemas orientados a acompañar nuestra evolución y la de nuestros clientes, apalancada en diversos habilitadores tecnológicos como la digitalización, cloudificación, APIficación, motorizados por las potencialidades de la inteligencia artificial, unificación de sistemas y apagado de aplicaciones, plataformas y servidores legados.



Transformación cultural

Afianzamos un modelo de trabajo y organización vinculado a la agilidad empresarial, que impulse el *reskilling* de los colaboradores, que incorpore tecnología y automatización de procesos y se adapte a la necesidad y dinámica del negocio. Impulsamos espacios de trabajo plurales y una cultura cada vez más diversa e inclusiva.



Sustentabilidad

Promovemos el uso responsable de la tecnología, el desarrollo de las comunidades donde operamos y el cuidado del medio ambiente a través de una gestión sustentable basada en acciones integradas al negocio.



Desempeño económico y financiero

Trabajamos para asegurar la sostenibilidad del negocio y fidelizar a nuestros clientes ofreciéndoles la mejor ecuación de calidad, conveniencia y experiencia con nuestros servicios.



SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Modelo de Creación de Valor

Ecosistema de plataformas para una experiencia integral y convergente

inputs

↓ CAPITALES

Financiero



- Deuda y financiamiento de capital
- Capital generado
- Capitalización de mercado

Industrial



- Despliegue de redes, sitios físicos, antenas, datacenters y sistemas
- Operaciones en Argentina, Uruguay y Paraguay
- Ampliación de tecnología 5G
- Transformación digital de la infraestructura

Intelectual



- Evolución de marcas comerciales
- Desarrollo de contenido nacional en Flow
- Cultura basada en la agilidad
- Activos intangibles
- Alianzas estratégicas

Humano



- Política de Diversidad e Inclusión
- Experiencias de aprendizaje y desarrollo
- Propuesta de valor
- Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad

Social y relacional



- Programas de inclusión digital gratuitos y federales
- Voluntariado
- Principios de sustentabilidad en la cadena de valor
- Articulación con grupos de interés

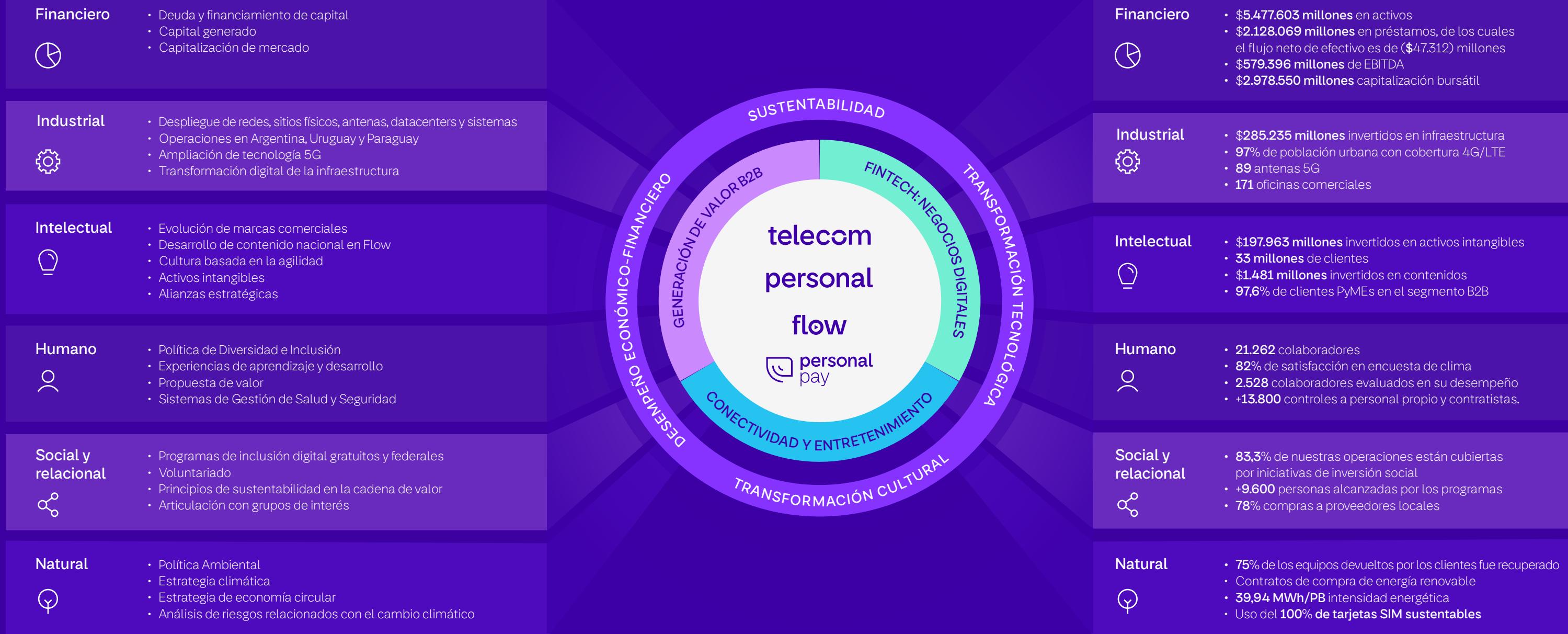
Natural



- Política Ambiental
- Estrategia climática
- Estrategia de economía circular
- Análisis de riesgos relacionados con el cambio climático

outputs

↑



BIENVENIDA



SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL



CUIDADO
DEL AMBIENTE



DESAFIOS



ANEXO



CONTACTO



ESTADOS
FINANCIEROS



Sustentabilidad

La estrategia de sustentabilidad de la Compañía busca potenciar la capacidad que tiene la misma de generar valor en la sociedad, a través del desarrollo del negocio y el compromiso con la preservación de los entornos naturales.

Para ello contamos con un marco para la gestión sustentable, que alinea los principios rectores en la toma de decisiones estratégicas y el desarrollo de las actividades y comprende los aspectos que conforman nuestro compromiso con la sustentabilidad y la relación con todos los grupos de interés.

Este marco está compuesto por la Política de Sustentabilidad, la Política y Estrategia de Medioambiente, la Estrategia de Economía Circular, la Política de Diversidad e Inclusión y el Marco de Integridad, entre otros.

Desde 2004 somos miembros adherentes del Pacto Mundial de Naciones Unidas y nos comprometemos con el cumplimiento de los 10 Principios relacionados con el cuidado de los derechos humanos, el medioambiente, el trabajo y la lucha contra la corrupción.

Adicionalmente alineamos nuestra estrategia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con foco en los siguientes: 4 (Educación de

calidad), 5 (Igualdad de género), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 9 (Industria, innovación e infraestructura), 10 (Reducción de las desigualdades), 12 (Producción y consumo responsables), 13 (Acción por el clima), 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

Conocé nuestra gestión ESG ➔

adherimos

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

10 principios

Pacto Mundial
de Naciones Unidas

ODS

Objetivos de Desarrollo
Sostenible



PROPOSITO

ejes de acción

Estrategia de Sustentabilidad

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Ambiental

Operar y transitar la evolución tecnológica con un enfoque sustentable que respete el medio ambiente.

Cambio climático

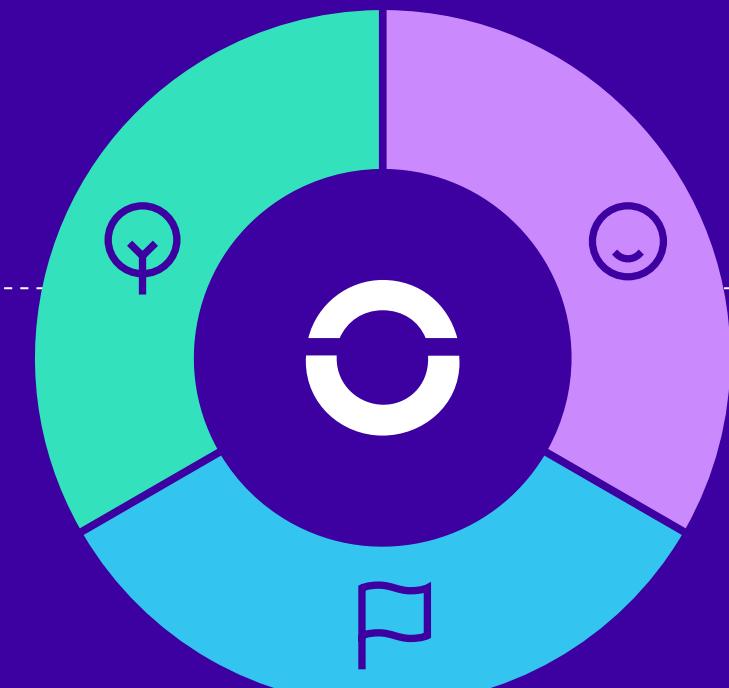
Consolidamos nuestra estrategia climática definiendo el camino hacia la carbono neutralidad con metas de reducción, analizando riesgos y oportunidades de negocio y previendo la adquisición de energía renovable.

Economía Circular

Definimos nuestra estrategia de economía circular que contiene los lineamientos para la operación, proveedores y clientes con sus ejes de trabajo asociados.

Biodiversidad

Promovemos la protección y la conservación de la biodiversidad.



Gobierno

Ética y Transparencia

Cumplimos con los más altos estándares en materia de ética, transparencia y legalidad, promoviendo relaciones y comportamientos de respeto y honestidad.

Cadena de valor

Desarrollar nuestro negocio con conducta íntegra y honesta por parte los colaboradores y de los terceros con los que nos relacionamos comercialmente.

Social

Transformar la experiencia digital de las personas, considerando que la conectividad es el motor de desarrollo económico y social imprescindible para el futuro de cualquier país.

Negocio digital

Impulsamos la evolución de la industria para ofrecer servicios de conectividad, entretenimiento y soluciones tecnológicas que impulsen el desarrollo de la sociedad y el sector productivo.

Compromiso social

Promovemos el uso de la tecnología como herramienta para la formación e inclusión social, aportando al desarrollo de las personas y comunidades.

Nuestra gente

Apostamos por el desarrollo de equipos donde prime la diversidad y una cultura basada en la innovación y la transformación digital.

Grupos de interés

Mantenemos una relación continua con nuestros grupos de interés con el objetivo de generar espacios de diálogo, conocer sus expectativas, hacer crecer las oportunidades de negocio y crear valor compartido. Asumimos el compromiso de implementar prácticas y políticas que busquen mantener un vínculo de integridad con los diversos públicos.

Este compromiso de relacionamiento con nuestros grupos de interés involucra de manera integral a todas las áreas de la Compañía, mediante un proceso permanente de identificación, acciones de consultas y participación y divulgación de información a través de diversos canales.

-  **Clients y consumidores**
-  **Proveedores y contratistas**
-  **Ambiente**
-  **Sector público**
-  **Medios, formadores de opinión e influencers**
-  **Sindicatos**
-  **Comunidad**
-  **Accionistas e inversores**
-  **Nuestros colaboradores**



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Temas materiales

En Telecom hacemos la revisión de los temas materiales considerando la doble materialidad: la financiera, que hace referencia al impacto de fenómenos o situaciones externas a la Compañía sobre la capacidad de la misma de generar valor;

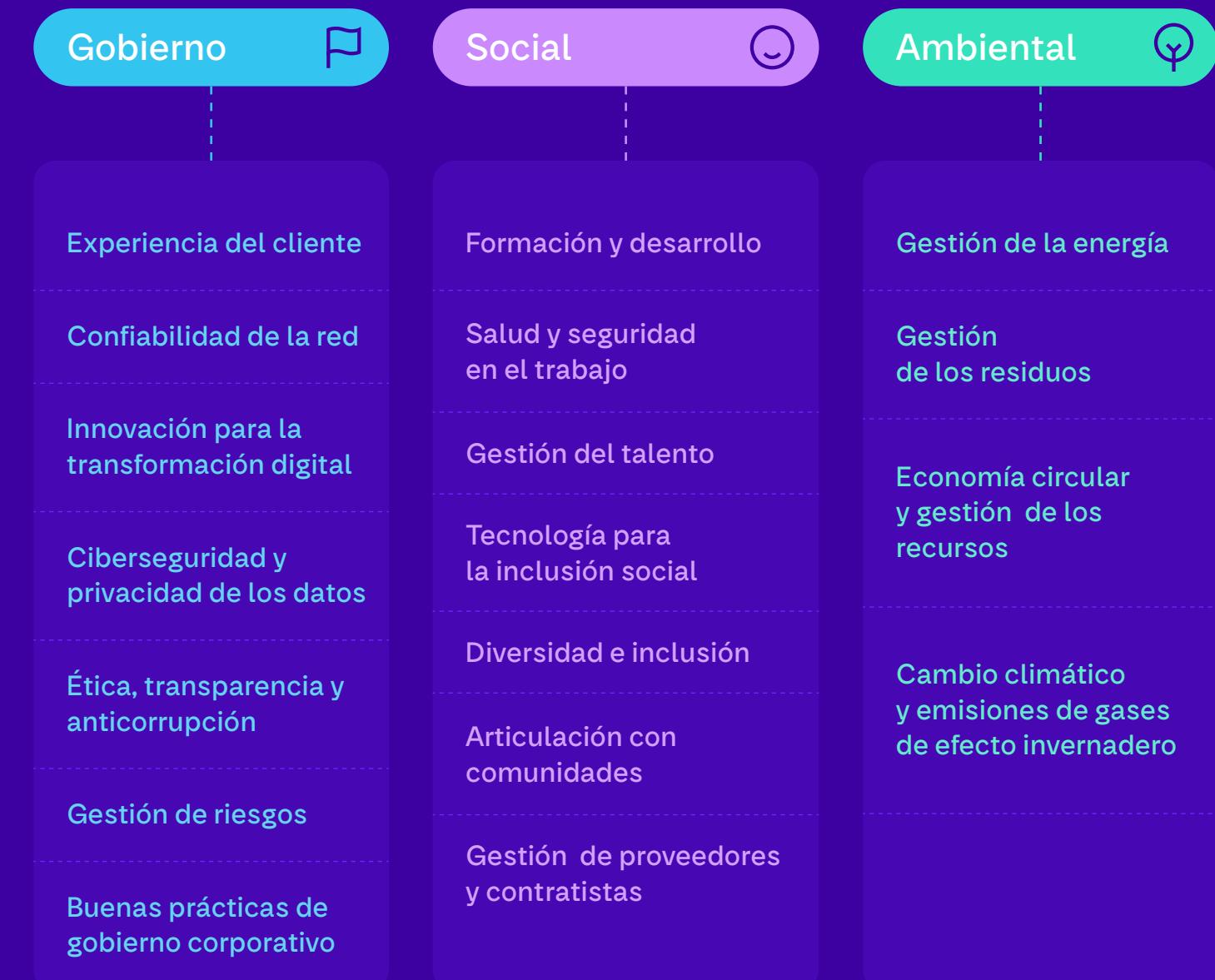
y la que hace referencia al impacto de la Compañía sobre el contexto externo, es decir, las personas, la economía y el planeta.

La metodología para definir los temas materiales es:

- 1** Entender el contexto de la organización e identificar los temas materiales
Anualmente realizamos una investigación sobre las principales tendencias de sustentabilidad y rendición de cuentas, y un estudio sobre empresas referentes de sustentabilidad en nuestro sector.
- 2** Identificar los impactos actuales y potenciales y analizar cuán significativos son
Se analizan los impactos positivos, negativos, actuales y potenciales de Telecom considerando la doble materialidad.
- 3** Priorizar los impactos más significativos para reportar:
Cada dos años realizamos una consulta a nuestros grupos de interés para comprender la prioridad de cada uno de nuestros impactos. En el 2022 realizamos la última consulta a través de una encuesta online de la que participaron 1.753 personas relacionadas con nuestro grupo de interés.

➡ Ver [análisis de impacto de los temas materiales](#).

Nuestros temas materiales:



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Cultura sustentable

Promovemos una cultura organizacional orientada a la sustentabilidad, incorporando criterios sociales y ambientales en la toma de decisiones y la gestión de las operaciones.

Definimos roles y responsabilidades que nos permitan poner en práctica nuestra política.

Gobernanza de la sustentabilidad



Órganos de gobierno corporativo

Disponibilizan los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para la implementación y cumplimiento de la Política de Sustentabilidad y aprueban la Memoria Anual Integrada.



Dirección de Comunicaciones Externas, Sustentabilidad y Medios

Lidera la estrategia de sustentabilidad.



Gerencia de Sustentabilidad

Planifica, monitorea y comunica la estrategia de sustentabilidad; implementa el plan de inversión en la comunidad y de medio ambiente; coordina el plan de acción con un grupo operativo interno; impulsa prácticas para alcanzar el máximo desempeño económico en equilibrio con los impactos sociales y ambientales; informa periódicamente los avances al CEO y sus reportes, y a los distintos órganos de gobierno corporativo.



Grupo Operativo

Fomenta la transversalidad de la sustentabilidad en el negocio. Los integrantes representan a las diferentes áreas de la Compañía y colaboran con la confección y seguimiento de indicadores económicos, sociales y ambientales.



Colaboradores

Contribuyen a generar una cultura de respeto por las personas y el medioambiente.

BIENVENIDA

 SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Formación y sensibilización

La comunicación y capacitación son esenciales para plasmar la estrategia de sustentabilidad. Durante 2023 se realizaron diversas instancias de formación y trabajo con equipos para profundizar en los conceptos ESG, identificar puntos críticos de la gestión y desarrollar planes de acción que faciliten el cumplimiento de nuestros compromisos.

Además desarrollamos otras iniciativas de sensibilización interna: elearnings disponibles para todos los colaboradores; red TECO Embajadores con referentes de sectores internos que contribuyen a la difusión de las actividades de sustentabilidad; canal de streaming con videos; y Viva Engage, nuestra red social interna, donde compartimos información relevante.

Certificación en Sustentabilidad

En el 2023 se lanzó la Certificación de Sustentabilidad con charlas y elearnings disponibles para todos los colaboradores. La misma profundiza en conceptos esenciales de sustentabilidad, la estrategia de la Compañía, finanzas sostenibles, cambio climático, tecnología para la inclusión digital y economía circular.

130 personas certificadas

+5 horas de contenido

Semana de la Sustentabilidad

Realizamos jornadas de aprendizaje sobre temáticas ESG con el propósito de informar y concientizar al management de la Compañía sobre los aspectos relevantes en la agenda de la sustentabilidad, para continuar ampliando su conocimiento y contribuir a la toma de decisiones en esta materia.

La actividad fue encuadrada dentro de la Leadership Station que consiste en un ecosistema de experiencias de aprendizaje y desarrollo cuyo desafío es potenciar las habilidades de liderazgo transformacional necesarias para la evolución del negocio.



Mirá el video
[Semana de la sustentabilidad](#)

5 días de jornada

20 speakers nacionales e internacionales

+7 horas de contenido

+1.900 líderes participaron del evento

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

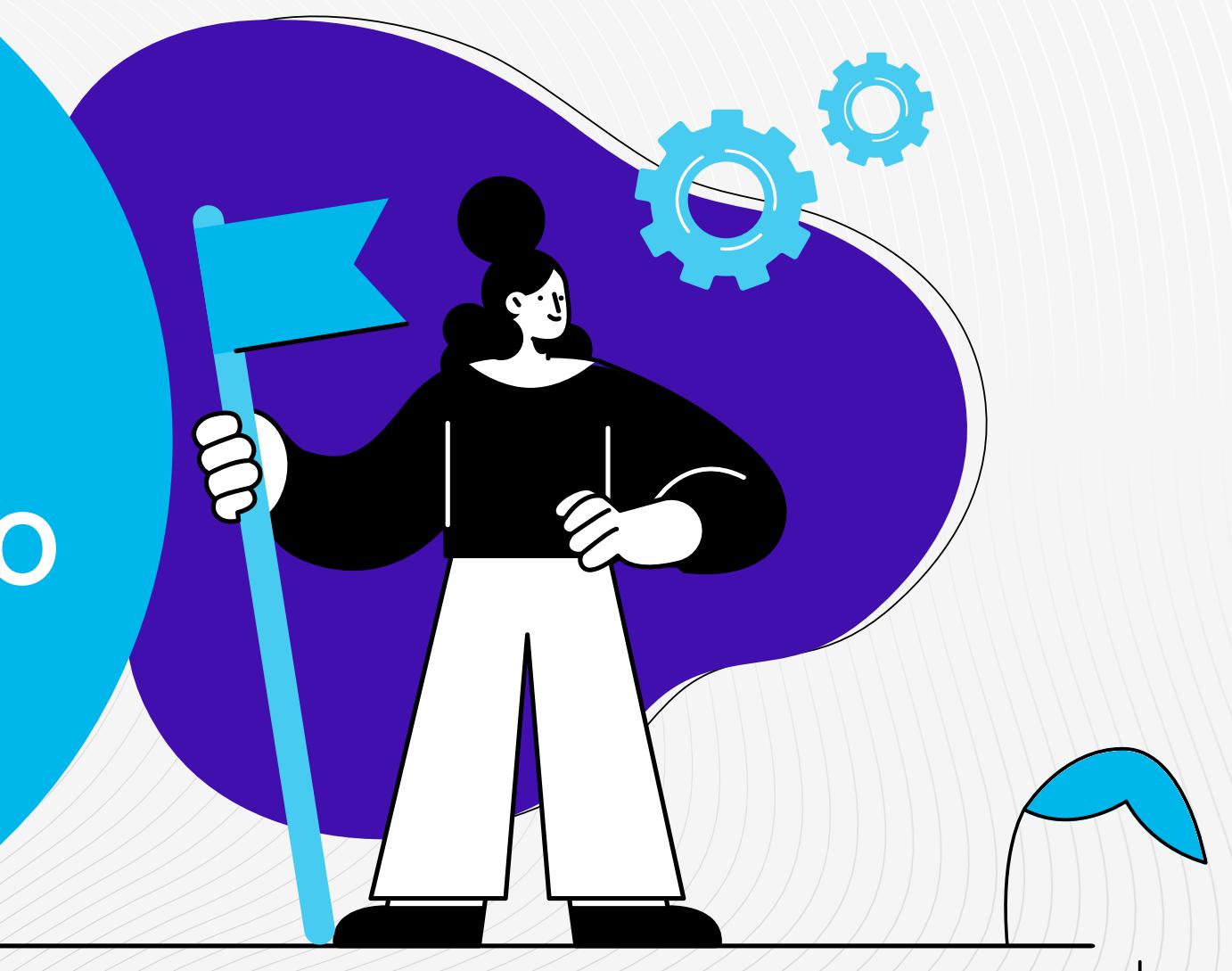
CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS



Gobernanza ética y cumplimiento

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Buenas prácticas de gobierno

Los órganos de gobierno de Telecom son la Asamblea de Accionistas, el Directorio, el Comité Ejecutivo, la Comisión Fiscalizadora y el Comité de Auditoría. Quienes integran estos espacios ejercen sus funciones guiados por procesos y códigos de ética, de conducta, de compliance y de riesgos.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Composición del Directorio (a)

Miembro	Cargo	Comité Ejecutivo	Comité de Auditoría
Carlos Alberto MOLTINI	PRESIDENTE		
Mariano Marcelo IBAÑEZ	VICEPRESIDENTE		
Alejandro Alberto URRICELQUI	TITULAR		
Ignacio Rolando DRIOLLET (b)	TITULAR		
Damián Fabio CASSINO	TITULAR		
Carlos Alejandro HARRISON (c)	TITULAR		
Martín Héctor D'AMBROSIO (d)	TITULAR		
Luca LUCIANI	TITULAR		
Baruki Luis Alberto GONZÁLEZ	TITULAR		
Ignacio Cruz MORAN (d) (f)	TITULAR		
Eduardo Enrique de PEDRO (e)	TITULAR		

Miembro	Cargo	Comité Ejecutivo	Comité de Auditoría
Ignacio José María SÁENZ VALIENTE	SUPLENTE		
María Lucila ROMERO	SUPLENTE		
Sebastián Ricardo FRABOSQUI DÍAZ	SUPLENTE		
Claudia Irene OSTERGAARD	SUPLENTE		
Miguel Ángel GRAÑA (d)	SUPLENTE		
José Carlos CURA (d)	SUPLENTE		
Facundo Martín GOSLINO	SUPLENTE		
Lucrecia María Delfina MOREIRA SAVINO	SUPLENTE		
María Constanza MARTELLA	SUPLENTE		
Carolina Susana CURZI	SUPLENTE		
Juan Santiago FRASCHINA (e)	SUPLENTE		

(a) Los actuales directores titulares y suplentes cumplirán su mandato durante todo el ejercicio 2023 (su mandato de tres ejercicios finaliza en este ejercicio 2023); no obstante, permanecerán en sus cargos hasta ser reemplazados, de conformidad con lo establecido por el artículo 257 de la LGS.

(b) Desde el 1° de enero de 2023 se desempeña como Director Titular y miembro del Comité Ejecutivo.

(c) Presidente del Comité de Auditoría y Experto Financiero según la Sección 407 de la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos de América. Director independiente acorde con las Normas de la CNV y de la SEC.

(d) Director independiente acorde con las Normas de la CNV y de la SEC.

(e) Director designado a propuesta del ANSES–Fondo de Garantía de Sustentabilidad. Director independiente acorde con las Normas de la CNV. Se desempeñó hasta el 7 de diciembre de 2023, fecha de su renuncia.

(f) El Sr. Germán Horacio Vidal se desempeñó hasta el 11 de febrero de 2023, fecha de su fallecimiento. El 28 de febrero de 2023 fue designado el Sr. Ignacio Cruz Moran como Director Titular por la Comisión Fiscalizadora y como miembro del Comité de Auditoría y del Comité Ejecutivo. La Asamblea del 27 de abril de 2023 designó al Sr. Moran Director Titular para desempeñarse desde esa fecha hasta la finalización del ejercicio 2023; el Directorio, en igual fecha, lo designó miembro del Comité de Auditoría.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Remuneración del Directorio

El Directorio realiza una propuesta de retribución acorde con lo dispuesto por la Ley General de Sociedades (LGS) y con las Normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV), que será evaluada por el Comité de Auditoría y sometida a la consideración de la Asamblea Ordinaria. Si la remuneración global fuera aprobada por la Asamblea y la Asamblea así lo dispusiera, el Directorio podrá luego asignar la remuneración para cada integrante.

➡ Para más información sobre las funciones de los órganos de gobierno, ver el **Código de Gobierno Societario** en este documento y el [sitio web de Telecom](#).

Directorio en números 2023 (a)

Género

Mujer	5
Hombre	15

Nacionalidad

Argentina	19
Italiana	1

Edad

Menor de 30	0
Entre 31 y 50	8
Mayor de 51	12

(a) Contempla a los miembros del Directorio (titulares y suplentes) en ejercicio al 31/12/2023.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Personal Gerencial Clave

Quienes conforman el personal gerencial clave se encuentran en relación de dependencia y ejercen posiciones de directores, pero no conforman el Directorio. Sus principales funciones son dirigir y coordinar la estrategia del negocio.

Integrantes

CEO (Chief Executive Officer)

Roberto D. Nobile

Directores dependiendo del CEO

CFO (Chief Financial Officer): Gabriel P. Blasi

Asuntos Regulatorios: Hernán P. Verdaguer

Comunicaciones Externas, Sustentabilidad y Medios: Pedro L. López Matheu

Asuntos Legales e Institucionales: Pablo C. Casey

CPO (Abastecimiento): Sebastián Palla

Capital Humano: Sergio D. Faraudo

COO (Chief Operative Officer): Gonzalo Hita

CTO (Chief Technology Officer): Miguel A. Fernández

Operaciones Internacionales: Fernando Cravero

Negocios B2B: Julio Hutka

Plataformas y Servicios: Guillermo Paez

Digital Growth y Fintech: Martín A. Heine

Socios y Alianzas Mercado Nacional:
Maximiliano A. Olivera

Directores dependiendo de la Vicepresidencia

Chief Audit & Compliance Officer: Alejandro Miralles

Remuneración

El Personal Gerencial Clave de nuestra Compañía tiene una remuneración fija y variable. La fija corresponde al nivel de responsabilidad requerido para el puesto y su competitividad respecto del mercado; y la variable depende del grado de cumplimiento de los objetivos trazados al comienzo de cada ejercicio. El Comité Ejecutivo es responsable de la aprobación de la política general de remuneraciones, para lo cual cuenta con la asistencia de la Dirección de Capital Humano.

Evaluación

Las metodologías implementadas son el Programa Play Feedback² y el MBO (*Management by Objectives*). El CEO, además,

—
2. Para más información ver la sección Formación y Desarrollo en el capítulo Aporte Social.

dialoga de manera directa con los accionistas y su evaluación está sujeta a los resultados de la Compañía.

Composición del Personal Gerencial Clave (a)

2023

2022

Participación local

Argentinos en Argentina	98%	100%
Paraguayos en Paraguay	55%	54%
Uruguayos en Uruguay	75%	75%

Género

Mujeres	9	9
Hombres	59	72

Edad

Hasta 30 años	0	0
Entre 31 y 50 años	32	42
Más de 51 años	36	39

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Ética y transparencia en la gestión

Programa de Integridad

En Telecom nos comprometemos a desarrollar nuestros negocios respetando las más estrictas exigencias éticas, de transparencia y de legalidad, basados en nuestro Programa de Integridad. También cumplimos con la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas al difundir dicha normativa y monitorear su observancia.

Incentivamos la adopción de estándares relacionados con la cultura y los valores éticos de la Compañía definidos por el Directorio y el Personal Gerencial Clave.

Contamos con reglas claras que consolidan nuestro compromiso con una gestión y un comportamiento transparentes e independientes en la toma de decisiones, acompañados por una correcta y oportuna evaluación de riesgos.

A través de nuestro Programa de Integridad evaluamos y atenuamos riesgos. En este marco, personal propio y externo realiza capacitaciones; nuestros Directores, Gerentes y personal de la fintech certifican anualmente; y evaluamos los antecedentes

de proveedores y socios externos de la Compañía.

En 2023, actualizamos la Política de Agasajos, el Protocolo para la Prevención, Protección y Asistencia en casos de Discriminación, Violencia y Acoso Laboral o Sexual y la Política de Compliance Office.

Incentivamos una cultura ética y transparente a través de políticas y acciones de concientización y capacitación.

Políticas y procedimientos

- Código de Ética y Conducta 
- Política Anticorrupción 
- Política Antifraude 
- Código de Ética y Conducta para Terceros 
- Política sobre Conflicto de Intereses 
- Política de Relacionamiento con el Estado 
- Política de Agasajos (Regalos, Eventos, Viajes y Gastos de Representación) 
- Política de Colaboraciones No Comerciales 
- Procedimiento de Contratación de Servicios de Consultoría y Prestaciones Profesionales 
- Procedimiento de Operaciones con Valores Negociables en cumplimiento de Normas sobre Transparencia en el ámbito de Oferta Pública (Window Period) 
- Procedimiento de Donaciones 
- Política de Protección del Denunciante contra Represalias 

Declaración Jurada sobre Conflictos de Intereses

Nuestro Programa de Integridad le exige a los Directores y Gerentes de la Compañía, así como también a los colaboradores de la fintech, la presentación anual de su declaración jurada sobre Conflictos de Intereses; en 2023 logramos el 100% de las presentaciones.

Para gestionar las declaraciones de forma accesible, ágil y segura, estamos trabajando en la implementación de una plataforma web encriptada desarrollada por KPMG.

Actividades de Control Antifraude

Implementamos acciones en pos de la prevención, detección y mitigación de fraudes en la comercialización de productos y servicios. Incorporamos a nuestra plataforma antifraude un módulo específico para la detección temprana y la mitigación de ilícitos asociados con la usurpación de identidad.

Nuestra estrategia de monitoreo y prevención de fraudes en la venta de productos por canales no presenciales contempla escenarios de negocio emergentes, como medios de pago virtuales o nuevos productos, entre otros. Así, atenuamos las posibles pérdidas, mejoramos la experiencia del cliente e incrementamos la tasa de aprobación. También incorporamos tecnología biométrica para robustecer el proceso de validación de identidad de nuestros clientes.

Riesgos identificados relacionados con corrupción

La Compañía se encuentra expuesta a ciertos riesgos relacionados con corrupción, como el incumplimiento a la Ley N° 27.401 de Responsabilidad Penal Empresaria; inobservancias de leyes extranjeras de anticorrupción aplicables a la Compañía (FCPA y UK Bribery Act); o fraudes internos.

Nuestro Programa de Integridad, sus políticas y procedimientos y las actividades de monitoreo continuo permiten controlar los riesgos y mitigar su impacto. Por ejemplo, comunicamos sobre la apertura y el cierre del período que habilita a nuestros colaboradores que no posean información relevante no pública a realizar operaciones con valores negociables; y evaluamos los antecedentes de nuestros proveedores, de las entidades donatarias con las que colaboramos y de las consultoras y los

profesionales que nos prestan servicios, así como de los proyectos para los cuales los contratamos. Adicionalmente, analizamos las declaraciones juradas de los colaboradores con el objeto de identificar conflictos de intereses a fin de evaluarlos y gestionarlos de forma de minimizar su impacto en la Compañía.

En 2023 certificamos a más de 6.400 colaboradores de Argentina y Uruguay sobre nuestro Programa de Integridad.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Difusión para potenciar una cultura ética

Implementamos diferentes dinámicas de capacitación para que nuestros colaboradores adopten una cultura de ética y transparencia que inspire una conducta permanente de respeto, rectitud e integridad.

En 2023 realizamos comunicaciones por mailing, presenciales y virtuales para todos los colaboradores y actividades específicas para determinadas áreas de la Compañía.

Realizamos una campaña sobre el Código de Ética y Conducta para Terceros, el procedimiento de Due Diligence y la línea de denuncias Ética en Línea, con la cual llegamos a más de 1.500 proveedores activos nacionales y del exterior³.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Capacitaciones 2023

Actividad	Alcance	Total capacitados	Cantidad de Directores y Gerentes	Porcentaje de Directores y Gerentes	Cantidad de empleados fintech	Porcentaje empleados fintech	Cantidad de colaboradores (resto de estructura)	Porcentaje de colaboradores
Campaña Ética en Línea (a)	ARGENTINA / URUGUAY	3.232	45	10,7%	N/A	N/A	3.187	15,5%
Programa Integridad - Certificación de Conocimientos 2023 (a) (b)	ARGENTINA / URUGUAY	6.425	418	99,5%	104	100,0%	5.903	28,7%
Programa Integridad - Certificación de Conocimientos 2023 (c)	PARAGUAY	102	102	87,0%	N/A	N/A	N/A	N/A

(a) El porcentaje de participación se obtuvo en función a la nómina informada por Capital Humano al momento del lanzamiento de la actividad.

(b) Obligatorio exclusivamente para macroestructura y fintech y opcional para el resto del personal.

(c) En esta acción de capacitación se convocó a jefes, gerentes y directores de sector, sobre los que se calcularon los porcentajes.

3. Para más información sobre las acciones relacionadas con ética y anticorrupción en la cadena de valor ver la sección [Principios de sustentabilidad en la cadena de valor](#).

Canal de denuncias: Ética en Línea

A través de Ética en Línea brindamos diversos canales para que nuestros colaboradores y proveedores puedan reportar la violación efectiva o potencial de leyes, disposiciones o reglamentaciones, y denunciar conductas contrarias al Código de Ética y Conducta de Telecom, como prácticas comerciales indebidas, acoso, discriminación, entre otras.

Cómo funciona Ética en Línea

Confidencialidad



Es estrictamente confidencial para quienes reportan ilícitos o hechos que atenten contra el patrimonio y la reputación de la Compañía o que afecten a sus colaboradores.

Neutral y para todos



Los canales son gestionados de manera independiente por la consultora internacional KPMG; alcanzan a todos los equipos de nuestras operaciones en Argentina, Paraguay y Uruguay, así como también a los proveedores.

Seguimiento minucioso



La Gerencia de Auditoría Corporativa e Investigaciones de la Dirección de Auditoría Interna lleva adelante la investigación de las denuncias hasta su conclusión.

Comunicación interna



Periódicamente difundimos sus características, alcance, los canales habilitados y las irregularidades a ser denunciadas al 100% de nuestros colaboradores y proveedores.

Gestión de las denuncias

2023

Cerradas resueltas

49

Efectivas

24

No efectivas

18

No aplican

0

No comprobadas

7

Con investigación en curso

22

Total

71

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Canales para hacer denuncias

🔗

Más información sobre Ética en Línea

🔗

Gestión de riesgos

El manejo de los riesgos es una herramienta estratégica para la creación de valor.

En tal sentido, adoptamos un Modelo de Gestión de Riesgos Empresariales que permite identificar y gestionar –en forma oportuna– los eventos potenciales cuya ocurrencia podría impactar negativamente en las operaciones.

Gobernanza de la gestión de riesgos

La envergadura y dinámica de la Compañía hace necesaria una interrelación permanente entre los distintos actores involucrados en el proceso.

Comité de Auditoría	Supervisa con asistencia del área de Auditoría Interna las novedades y conclusiones de la gestión de riesgos.
Comité de Riesgos	Supervisa el mecanismo de gestión de riesgos y valida el nivel de criticidad de los riesgos contenidos en la matriz de riesgo corporativa. Está conformado por el CEO, el Chief Audit & Compliance Officer, el CFO y el Director de Finanzas.
Función Gestión de Riesgos	El Director de Finanzas facilita la difusión e implementación del Modelo de Gestión de Riesgos dentro de la Compañía y en relación con los demás actores involucrados.
Gestores de Riesgo	Referentes operativos para la identificación, actualización, gestión, evaluación y monitoreo de los riesgos.

➡ Para más información sobre la gobernanza de la gestión de riesgos consultar el [Código de Gobierno Societario](#).



Modelo de gestión

Nuestro Modelo de Gestión de Riesgos Empresariales es un proceso continuo, implementado con un enfoque integral y alineado con el *Enterprise Risk Management-Integrated Framework* del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Todas las etapas mencionadas son realizadas por Gestión de Riesgos, con excepción de la aprobación del apetito de riesgo cuya responsabilidad es del Director de Finanzas.

Principales categorías de riesgo identificadas

Fuente Externa	Categoría de Riesgo	Descripción
	Político	Cambios o falta de estabilidad política de un país, naturaleza y alcance de las intervenciones gubernamentales e influencias, incluyendo restricciones, políticas impositivas y tarifas, entre otros.
	Económico	Tasa de interés, inflación, tipos de cambio, disponibilidad del crédito e incremento del PBI.
	Sociedad	Necesidad y expectativas del cliente, demografía popular, edad de la población, niveles de educación, distribución de la salud.
	Tecnológico	Actividad de investigación y desarrollo, cambios y disruptión tecnológica.
	Legal	Cumplimiento de leyes, regulaciones y/o alineación con los estándares de la industria.
	Ambiental	Catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, cambio climático y en el consumo energético, comportamiento hacia el cuidado del medio ambiente y cumplimiento de las regulaciones vinculadas.
	Geopolítico	Comportamiento político de los Estados teniendo en cuenta la geografía y disponibilidad de recursos, inestabilidad o evolución de relaciones internacionales.
	Reputacional	Daños en la imagen o cambios en la percepción sobre la Compañía por parte de grupos de interés.

Fuente Interna	Categoría de Riesgo	Descripción
	Capital	Activos, equipamiento, propiedades y patentes de propiedad de la Compañía.
	Personas	Habilidades, expertise, relaciones, valores y cultura de la organización.
	Procesos	Cambios en el liderazgo, en la operación y en los procesos y procedimientos.
	Tecnología	Nuevas tecnologías, modificaciones y/o actualizaciones.
	Compliance	Cumplimiento en materia de transparencia, ética y legalidad.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

En 2023 identificamos riesgos relacionados con las novedades regulatorias que buscan modificar las condiciones técnicas y de competencia en el mercado móvil; la proliferación de actividades económicas ilícitas; la adecuación de la Compañía a regulaciones restrictivas que condicionan el cumplimiento de los compromisos comerciales con proveedores del exterior; la adaptación oportuna y adecuada a las nuevas tendencias de consumo en el mercado de entretenimiento; y los proyectos de mediano plazo que involucran automatizaciones y eficiencia en los procesos con posible impacto en el negocio. Estos y otros riesgos los incorporamos a la Matriz Corporativa para actualizarla.

Además, se trabajó en la definición de la materialidad de los incidentes de ciberseguridad exigidos por la SEC de acuerdo a la metodología de gestión de riesgos de la Compañía.

Por otro lado, continuamos integrando la Matriz Corporativa con aspectos ESG, analizando el impacto social y ambiental de nuestros riesgos. Nos mantenemos actualizados a través de reconocidos informes anuales y globales de riesgos, como por ejemplo The Global Risk Report de World Economic Forum y Allianz Risk Barometer de Marsch y mantenemos especial atención a la mirada de las partes interesadas sobre la gestión de los aspectos vinculados con los pilares ambientales, sociales y de gobierno.

En 2023 iniciamos el análisis de los riesgos y oportunidades financieras derivadas del cambio climático según el marco de Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Cumplimiento regulatorio

El marco regulatorio de los servicios TIC y *fintech* está en continua evolución.

Autoridad Regulatoria

País	Servicios	Autoridad de control
Argentina	TIC	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)
	Fintech (a)	Banco Central de la República Argentina (BCRA) Unidad de Información Financiera
Paraguay	TIC	Comisión Nacional de Telecomunicaciones
	Medio de pago electrónico	Banco Central de la República del Paraguay
Uruguay	TIC	Unidad Regulatoria de Servicios de Comunicaciones
Estados Unidos	TIC	Federal Communications Commission

(a) La subsidiaria Micro Sistemas está inscripta como Proveedor de Servicios de Pago, en el Registro de Billeteras Digitales Interoperables y en el Registro de Otros Proveedores No Financieros de Crédito.

Marco regulatorio

Entre las principales normas que rigen los servicios de Telecom, se destaca:

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



Novedades 2023

Decreto N°690/20 - Modificaciones a la LAD - Controversia

En relación al Decreto N° 690/20, el 17 de noviembre de 2023, el Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 8 admitió la demanda iniciada por Telecom y declaró la nulidad del Decreto N° 690/20 y de las Resoluciones ENACOM N° 1.466/20 y 1.467/20.

Adicionalmente, se encuentra vigente a la fecha de esta Memoria Anual Integrada la medida cautelar interpuesta por Telecom, que suspende la aplicación de la norma, mediante sucesivas prórrogas por períodos de seis meses.

Servicio de Telecomunicaciones Fiables e Inteligentes (STeFI) – Asignación de espectro 5G

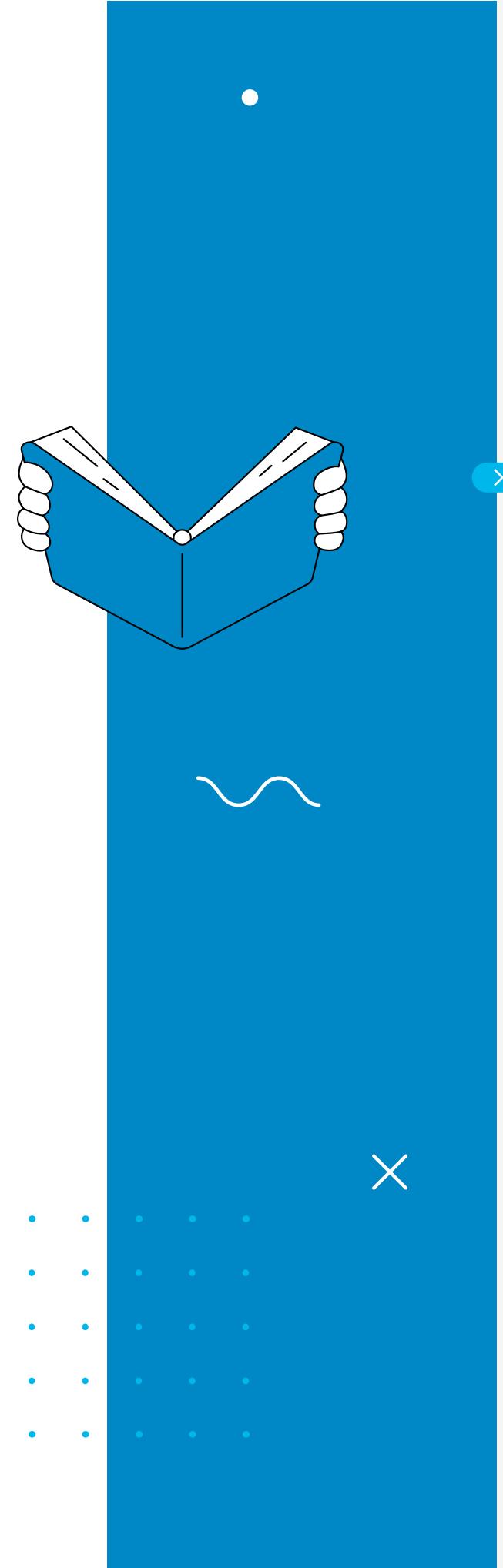
En agosto de 2023, el ENACOM autorizó el llamado a Concurso para la adjudicación de bandas de frecuencias destinadas a la prestación del STeFI y aprobó el Pliego de Bases y Condiciones Generales y Particulares para la Adjudicación de las Bandas de Frecuencias de 3.300 a 3.600 MHz, divididas en tres lotes de 100 MHz cada uno. El precio base dispuesto para cada lote fue de US\$350 millones.

En octubre de 2023 se llevó a cabo el Acto de Subasta correspondiente al citado Concurso, 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 pago durante el mes de noviembre de 2023.

En octubre de 2023, Telecom resultó asignada del Lote 2 (100 MHz) del espectro para el despliegue, desarrollo y prestación del servicio de quinta generación (5G) en Argentina.

Para más información sobre las cuestiones relacionadas al marco regulatorio aplicable a Telecom y sus subsidiarias ver Nota 2 a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Ciberseguridad y privacidad

Contamos con 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 podemos mencionar:

a) Respuesta a incidentes

b) Concientización y capacitación en seguridad

c) Pruebas de penetración

d) Gestión de vulnerabilidades

e) Monitoreo de seguridad

f) Detección y respuesta a amenazas e inteligencia de amenazas

Medidas anti-piratería

Seguridad de la información

Protección de la privacidad

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

✓ Evaluamos nuevas tecnologías, implementamos las adquiridas e incorporamos casos de uso, configuraciones y add-ons que permitan mitigar y contener amenazas sobre los diferentes activos e información contenida o procesada en ellos.

✓ Sumamos nuevas tecnologías de protección en endpoints y hosts para prevenir o mitigar el accionar de malware.

✓ Renovamos y actualizamos la plataforma de mitigación de ataques de denegación de servicios.

✓ Adquirimos soluciones de inteligencia de amenazas e incorporamos nuevas tecnologías de microsegmentación.

✓ Iniciamos una revisión completa y comprensiva de nuestro ambiente de procesamiento de datos de tarjetas de crédito, de acuerdo con las Normas PCI DSS, para la cual obtuvimos certificación a principios de 2023 y actualmente nos encontramos en el proceso de recertificación correspondiente a 2024.

✓ Actualizamos el proceso de prevención de fuga de información para los casos de despido.

✓ Continuamos utilizando la herramienta DLP (*Data Loss Prevention*) con las actualizaciones requeridas.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Capacitaciones

En Telecom desarrollamos capacitaciones e implementamos 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 CEO, CFO y CTO. Es la responsable de aprobar la evaluación material de los incidentes materiales para la posterior confirmación del Comité de Auditoría.
	Mesa Evaluadora	Evaluá la materialidad de los incidentes de alta criticidad y está formado por GRCI, las áreas de negocio involucradas, Reportes Contables y Activos Fijos, Cumplimiento SOX y Gestión de Riesgos.
	CISO (Chief Information Security Officer)	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) Architecture Development & Engineering ii) Business Information Security Officer Enablers Community, iii) Cyber Defense Center, y iv) Governance, Risk, Compliance & Incidents ("GRCI").

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Proveedores y contratistas

Promovemos una gestión sustentable a lo largo de nuestra cadena de valor, basada en una relación ética y transparente. Nuestros proveedores y contratistas desempeñan un papel estratégico fundamental en nuestra operatoria diaria y en la creación de propuestas de valor.

Contamos con una extensa red de más de 4.800 empresas que suministran bienes y servicios. Las principales compras están asociadas a la adquisición de teléfonos móviles, servicio de investigación y desarrollo de aplicaciones y tecnología, servicio de mantenimiento de hardware, servicio de call center, entre otros. La mayoría de ellas de origen nacional.

Principales rubros de nuestras compras



Productos comerciales

Teléfonos móviles, módems, decodificadores, televisores, tarjetas SIM, redes de computación, fuentes de batería, entre otros.



Despliegue fijo y móvil

Servicios de cableado para videos, red de transporte de cabezal, mantenimiento de equipo de telecomunicaciones, sistemas de cable óptico y cable red.



Sistemas

Servicio de dotación de personal técnico, licencias, mantenimiento de hardware y software, datacenters.



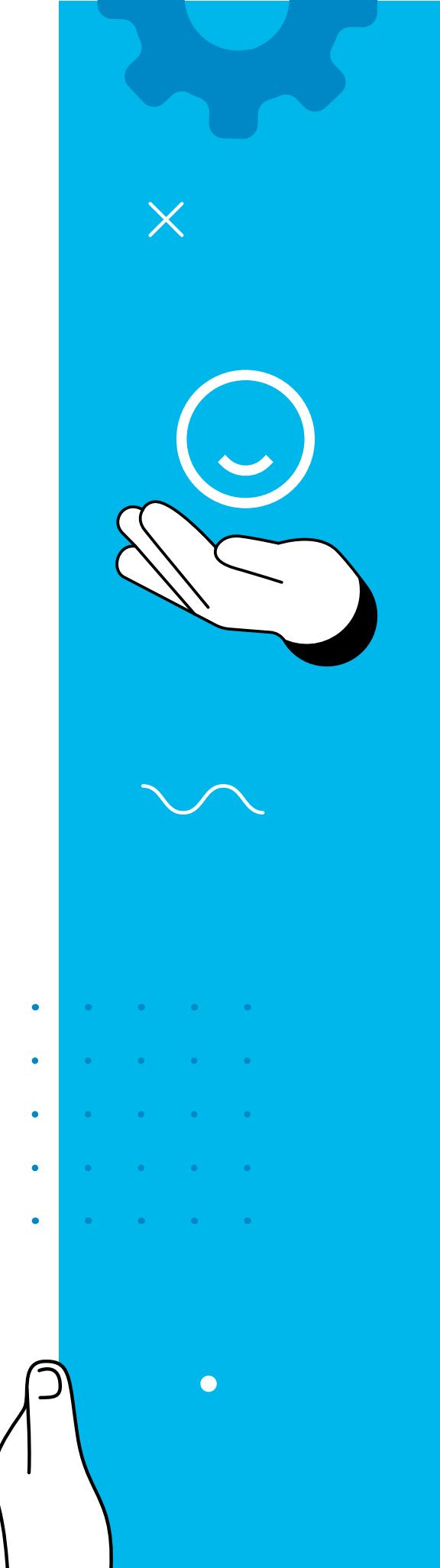
Compras corporativas

Publicidad, cobranzas, televendas, centro de atención telefónica, seguridad, limpieza, automotores, logística.



Proyectos especiales

Equipamiento, software y servicios para la red de video y plataforma Flow; tracking, monitoring y conectividad gestionada para el portfolio IoT; módulos de software y servicios para fintech.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Gestión de proveedores y contratistas

Contamos con un proceso de gestión de proveedores y contratistas ágil y enfocado en la sustentabilidad.



Composición de proveedores

	Argentina		Paraguay		Uruguay	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Cantidad total de proveedores (a)	2.539	2.474	1.970	2.016	372	348
Porcentaje de proveedores nacionales (b)	88%	88%	95%	95%	92%	86%
Porcentaje de compras a proveedores nacionales (c)	73%	75%	65%	90%	95%	79%

(a) Proveedores con orden de compra vigente al 31 de diciembre de cada año.

(b) Refiere a aquellos proveedores que son naturales de cada país.

(c) Se incluyen las operaciones más significativas para el negocio (operaciones en Argentina, Uruguay y Paraguay). Calculado en base a las órdenes de compra activas liberadas durante 2023, considerando los montos sin impuestos. Para los pagos en moneda extranjera, se considera la cotización vigente al día hábil anterior a la fecha de creación de la NPA (nota de pedido abierta).

Diálogo

Sostenemos una comunicación continua con nuestros proveedores mediante diversos medios.

Para ello, empleamos la dirección de correo electrónico soproteproveedoresariba@teco.com.ar, gestionada por el equipo de Control de Proveedores.

Además, llevamos a cabo encuentros virtuales mediante la plataforma Teams con la participación de todos los proveedores.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Salud y seguridad en nuestra cadena de valor

Velamos por el bienestar integral del personal que conforma toda nuestra cadena de valor.

En marzo de 2023 comenzaron a realizarse auditorías documentales a empresas de mano de obra contratada. Se trata de un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener de manera objetiva evidencias de cumplimiento de los procesos y procedimientos adoptados por dichas empresas, con el fin de determinar el grado de desempeño en materia de Seguridad Ocupacional.

El alcance de estas auditorías se establece en función a criterios como la cantidad de trabajadores, la presentación del Programa de Higiene y Seguridad y Análisis de Trabajo Seguro, la cantidad de siniestros, desvíos de alto riesgo en los controles operativos y resultados de auditorías anteriores.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Principios de sustentabilidad en la cadena de valor

Buscamos alcanzar los niveles más elevados de integridad en nuestras operaciones y las de nuestros proveedores. Para asegurarnos de esto, contamos con un Código de Ética y Conducta para Terceros y Condiciones Generales de Compra que deben aceptar nuestros proveedores y que establecen principios rectores que orientan el accionar de nuestra cadena de valor.

Código de Ética y Conducta para Terceros

Condiciones Generales de Compra

Due Diligence

Principios de sustentabilidad a los que deben adherir nuestros proveedores

1

Promover una gestión ética del negocio, mediante:

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

2

Asegurar las condiciones sociales de trabajo, garantizando:

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

3

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

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO> DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Contexto económico

Telecom opera en un contexto económico complejo, con un marco de incertidumbre tanto a nivel nacional como internacional, por lo que nuestro objetivo es asegurar la sostenibilidad del negocio y fidelizar a nuestros clientes ofreciéndoles la mejor ecuación de calidad, conveniencia y experiencia con nuestros servicios.

Economía global

La economía global se ha desacelerado a lo largo de 2023, en un entorno marcado por: a) las fuertes presiones inflacionarias (mayor presión sobre las economías avanzadas y menor presión en buena parte de las emergentes), lo que provocó que los bancos centrales de las economías avanzadas mantuvieran y/o subieran sus tasas de interés en cambio las emergentes redujeron dichas tasas (especialmente en Latinoamérica); b) un agresivo endurecimiento de las condiciones monetarias; c) el impacto negativo de los conflictos militares; y d) la incertidumbre de las políticas gubernamentales.

Argentina

Durante 2023, la economía argentina vio afectada por altos niveles de inflación, así como la devaluación de su moneda. En Argentina, la actividad económica se contrajo a partir del segundo trimestre del año, como consecuencia de la severa sequía que afectó principalmente la cosecha gruesa. Al tercer trimestre de 2023, el PIB acumulado en el año registró una caída de 1,6% comparado al mismo período del año anterior.

Por su parte, el nivel de actividad del conjunto de los sectores no agropecuarios se mantuvo estable respecto al primer trimestre y también en términos interanuales, con las actividades más vinculadas al agro contrayéndose y el resto creciendo.

Durante el tercer trimestre de 2023, la tasa de actividad alcanzó el 48,2% y la tasa de empleo se ubicó en 45,5% (+1,3p.p respecto del tercer trimestre de 2022). A nivel geográfico, las regiones que presentaron mayores tasas de actividad fueron Gran Buenos Aires (49,0%), Pampeana (48,9%) y Noroeste (47,0%). Por otra parte, la que presentó la menor tasa de actividad fue Noreste (43,3%).

La demanda interna se mantuvo relativamente estable, con cierta heterogeneidad entre sus componentes. La contracción de las exportaciones netas, caída de existencias, ambas afectadas por la sequía, y la merma en el consumo privado fueron parcialmente contrarrestadas por el aumento de la inversión.

Durante el 2023, la evolución de las exportaciones fue desfavorable y el saldo comercial fue negativo por US\$6.926 millones, contribuyendo al deterioro de la posición de reservas internacionales.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

El BCRA reaccionó a la consecuente pérdida de reservas internacionales elevando las restricciones cambiarias para el acceso al Mercado Único y Libre de Cambios (MULC), afectando la capacidad de los agentes para acceder al mismo.

Adicionalmente, se registró un mayor valor de la moneda extranjera en los mercados alternativos existentes. La brecha al 31 de diciembre de 2023 entre el MULC y los mercados alternativos existentes (Mercado Electrónico de Pagos “dólar MEP”) ascendió a 22%, aunque en el promedio anual se ubicó en valores cercanos al 100%.

Con relación a la deuda soberana, luego de concluir el proceso de reestructuración en 2020 (tanto de títulos públicos emitidos bajo ley local como ley extranjera), las autoridades argentinas mantuvieron conversaciones con el Fondo Monetario Internacional (FMI) para acordar un nuevo programa. Al 31 de

diciembre de 2023, el Directorio del FMI aprobó desde la primera hasta la sexta revisión, del acuerdo con la Argentina, tras evaluar el cumplimiento del país sobre las metas pautadas.

A continuación, se detallan los principales elementos que influyeron en la evolución de la economía argentina durante 2023:

- En el plano fiscal, según las últimas estimaciones del PBI, se registró un déficit primario de aproximadamente un 2,9%, y un déficit financiero del 6,1%.
- El comercio internacional argentino resultó deficitario por US\$6.926 millones, debido a que las exportaciones totalizaron aproximadamente US\$66.788 millones, mientras que las importaciones totalizaron US\$73.714 millones.
- En materia cambiaria, el ritmo de depreciación del peso durante el transcurso del año se aceleró notablemente. El tipo de cambio vendedor, de acuerdo con el Banco de la Nación Argentina, se incrementó un 356,3%, alcanzando los 808,45 pesos por dólar al 31 de diciembre de 2023.
- En el tercer trimestre de 2023, la tasa de actividad alcanzó un 48,2% y la tasa de empleo un 45,4%. Asimismo, la tasa de desempleo alcanzó un 5,7%.
- La inflación registrada alcanzó una variación interanual del 211,4% siendo el mayor valor observado durante las últimas 3 décadas.
- Al cierre del año, la base monetaria se expandió un 84,6% en términos nominales con respecto al año anterior y, durante el mismo período, los pasivos remunerados del BCRA crecieron un 157,2%. Al cierre del 31 de diciembre de 2023, los pasivos remunerados representan 2,7 veces la base monetaria.
- Por otro lado, el 2023 fue un año electoral en la Argentina. Dada la incertidumbre generada por el resultado de las elecciones, se observó mayor volatilidad de las variables macroeconómicas durante el calendario electoral, el cual culminó con un cambio en el mandato presidencial.
- El 21 de diciembre de 2023 el nuevo gobierno emitió el DNU N° 70/2023, denominado “Bases para la Reconstrucción de la Economía Argentina”, estableció diversas iniciativas para la desregulación de la economía y reducción del tamaño de la administración y gasto público.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Uruguay

La inflación de la economía uruguaya del año 2023 según cifras publicadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) fue de 5,11%.

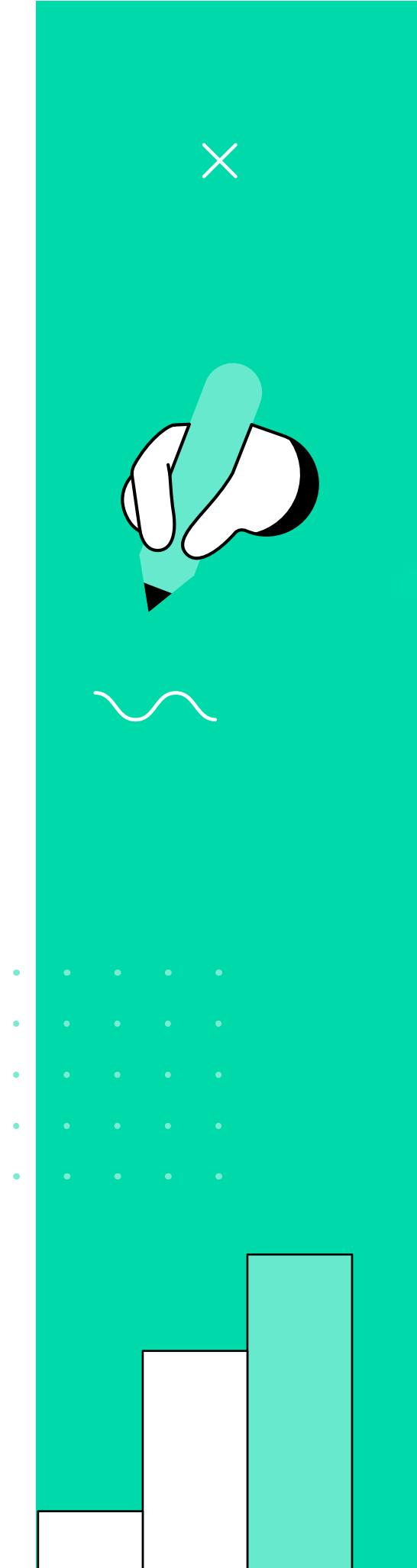
En relación al dólar, al 31 de diciembre de 2023, se apreció un 2,66% siendo el segundo año consecutivo en realizar esta tendencia.

Según el INE, a noviembre de 2023, la tasa de empleo y desempleo se ubicaron en 58,4% y 8,3%, respectivamente de la Población Económicamente Activa (PEA).

Paraguay

En Uruguay, el Banco Central del Uruguay revisó a la baja la previsión de crecimiento económico del PIB para el cierre de 2023, previendo un crecimiento menor al 1%. Las razones de dicho bajo crecimiento son la sequía, el cierre de la refinería de ANCAP para mantenimiento, el deterioro de la balanza turística y la finalización de las obras de UPM II.

En 2023, Paraguay nuevamente se posicionó como el país con el mayor crecimiento económico de Sudamérica, ya que mantuvo su estimación de expansión del PIB al 4,5%, en línea con una inflación del 3,7% generada durante el presente año, una de las tasas más bajas en comparación con los países vecinos.



Resultados financieros

Valor Económico

Consolidamos la información sobre el valor económico generado, distribuido y retenido buscando que nuestros grupos de interés participen y se beneficien del valor económico que generamos cada año.

Valor económico generado y distribuido (a)	2023	2022
Valor económico directo generado (VEC) (b)	2.072.643	2.279.304
Costos operativos (incluye depreciaciones y amortizaciones, y excluye costos laborales e impuestos)	1.511.155	2.445.711
Costos laborales	514.462	568.830
Proveedores de fondos (c)	584.886	(91.563)
Impuesto a las ganancias, impuestos y tasas y derechos del Ente Regulador	(180.068)	91.824
Inversión en proyectos sociales y ambientales	360	296
Valor económico distribuido (VED)	2.430.795	3.015.098
Valor económico retenido (VER=VEC-VED)	(358.152)	(735.794)

(a) Todos los datos tienen alcance a Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay y Estados Unidos, excepto por Inversión en Sustentabilidad que corresponde únicamente a Argentina. Los valores relacionados con cifras financieras difieren de los informados en la Memoria Anual Integrada 2022 porque han sido reexpresados por inflación a la fecha de cierre de los Estados Financieros Consolidados 2023.

(b) En concepto de ventas consolidadas, ingresos financieros y resultado por participación en asociadas y negocios conjuntos.

(c) Corresponde a resultados financieros netos, sin considerar ingresos financieros, y las distribuciones de dividendos.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Información financiera

Los siguientes cuadros muestran información financiera consolidada (en millones de pesos) de Telecom correspondiente a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023:

Estado de Resultados y Estado de Resultados Integrales	2023	2022	\$	%
Ventas	2.059.101	2.270.728	(211.627)	(9,3)%
Costos operativos (sin depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones) de Activos Fijos	(1.479.705)	(1.646.730)	167.025	(10,1)%
Utilidad de la explotación antes de depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones de Activos Fijos	579.396	623.998	(44.602)	(7,1)%
Depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones de Activos Fijos	(704.461)	(1.542.467)	838.006	(54,3)%
Pérdida de la explotación	(125.065)	(918.469)	793.404	(86,4)%
Resultados por participación en asociadas y negocios conjuntos	(1.888)	2.550	(4.438)	N/A
Resultados financieros, netos	(460.991)	193.004	(653.995)	N/A
Pérdida ordinaria antes de impuesto a las ganancias	(587.944)	(722.915)	134.971	(18,7)%
Impuesto a las ganancias	338.257	82.536	255.721	N/A
Pérdida neta	(249.687)	(640.379)	390.692	(61,0)%
Otros resultados integrales, netos de impuesto	73.823	(19.908)	93.731	N/A
Total de resultados integrales	(175.864)	(660.287)	484.423	(73,4)%
Atribuible a Sociedad Controlante	(206.952)	(662.732)	455.780	(68,8)%
Atribuible a los accionistas no controlantes	31.088	2.445	28.643	N/A

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Ventas

Ventas	2023	2022	\$	%
Servicios móviles	829.552	912.773	(83.221)	(9,1)%
Servicios de internet	449.904	503.671	(53.767)	(10,7)%
Servicios de televisión por cable	363.367	407.645	(44.278)	(10,9)%
Servicios de telefonía fija y datos	244.009	277.224	(33.215)	(12,0)%
Otras ventas de servicios	19.100	18.006	1.094	6,1%
Subtotal ventas de servicios	1.905.932	2.119.319	(213.387)	(10,1)%
Ventas de equipos	153.169	151.409	1.760	1,2%
Total ventas	2.059.101	2.270.728	(211.627)	(9,3)%

Para mayor información sobre el desempeño económico ver la Reseña Informativa en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023.

Estado de situación financiera	2023	2022
Activo corriente	492.401	351.829
Activo no corriente	4.985.202	5.032.323
Total Activo	5.477.603	5.384.152
Pasivo corriente	1.106.718	897.822
Pasivo no corriente	2.125.455	1.955.979
Total Pasivo	3.232.173	2.853.801
Patrimonio atribuible a Telecom (sociedad controlante)	2.167.879	2.479.866
Patrimonio atribuible a los accionistas no controlantes	77.551	50.485
Total Patrimonio	2.245.430	2.530.351
Total Pasivo y Patrimonio	5.477.603	5.384.152
Estado de Flujo de efectivo	2023	2022
Efectivo al inicio	124.725	120.408
Flujo neto de efectivo generado por las operaciones	617.698	666.486
Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de inversión	(593.707)	(516.518)
Flujo neto de efectivo utilizado en las actividades de financiación	(72.040)	(142.622)
Diferencias de cambio netas y RECPAM por efectivo y equivalentes de efectivo	83.098	(3.029)
Efectivo al cierre	159.774	124.725

Indicadores

Índices sobre ventas (%)	2023	2022
Utilidad de la explotación antes de depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones de Activos Fijos sobre ventas	28,1%	27,5%
Pérdida de la explotación sobre ventas	(6,1)%	(40,4)%
Pérdida neta sobre ventas	(12,1)%	(28,2)%

Índices de rentabilidad (%)

Rentabilidad sobre activos al inicio (ROA - Return on Assets) (% anual)	(4,6%)	(9,8%)
Rentabilidad sobre patrimonio al inicio (ROE - Return on Equity) (% anual)	(9,9%)	(19,2%)
Rentabilidad sobre patrimonio	(11,1%)	(25,3%)

Activos Fijos

Índices financieros	2023	2022
Liquidez	0,4	0,4
Solvencia	0,7	0,9
Inmovilización del capital	0,9	0,9

Principales Activos Fijos	2023	2022
Propiedades, planta y equipos	2.271.838	2.468.820
Activos intangibles	906.426	793.489

☞ Las inversiones en infraestructura llevadas a cabo durante 2023 y 2022, se detallan en la sección "[Infraestructura](#)" en esta Memoria Anual Integrada.

Para mayor detalle sobre los activos fijos de Telecom, ver Notas 8 a 11 de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Destacados económico-financieros del ejercicio 2023

Distribución de dividendos en especie

En el mes de mayo se desafectó parcialmente la “Reserva facultativa para mantener el nivel de inversiones en bienes de capital y el nivel actual de solvencia de la Sociedad” por \$104.445 millones, expresados en moneda constante al 31 de diciembre de 2023.

Préstamos

Las novedades más relevantes en relación a los préstamos de Telecom fueron:

- **Obligaciones Negociables (ON):** emitimos 4 clases de ON dollar linked por US\$ 396 millones y 1 clase de ON

UVA por \$37.435 millones (\$46.968 millones en moneda constante al 31 de diciembre de 2023).

- **Préstamos:**

- En octubre de 2023, se efectivizaron dos nuevos tramos (5 y 6) con el contrato de IDB por un total de US\$120 millones. Los fondos obtenidos fueron destinados a la financiación de inversiones de bienes de capital relacionadas con el mejoramiento de la infraestructura de telecomunicaciones en Argentina (5G).

- La Sociedad ha renegociado con sus prestamistas ciertas condiciones sobre el cumplimiento de sus ratios

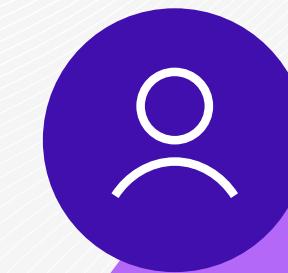
financieros. Para mayor detalle ver Nota 13.c) a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023.

Adquisición de sociedades

- **Negocio Conjunto:** En abril de 2023, adquirimos el 50% de participación accionaria en Open Pass Holding por un valor de US\$13,8 millones. Esta adquisición persigue como objetivo estratégico asegurar la continuidad de los servicios provistos por Open Pass, así como la escalabilidad y futura evolución regional de la plataforma de Personal Pay.

- **Ubiquo:** En junio de 2023 la subsidiaria Opalker adquirió el 95% de la participación accionaria en Ubiquo por un valor de US\$0,2 millones. Esta adquisición permite avanzar con nuestro modelo de expansión regional a través de soluciones de ciberseguridad.

Para mayor detalle sobre estas cuestiones ver Notas 1, 13 y 28 a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023.



Aporte social



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Inclusión Digital

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

Tecnología para la inclusión

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 población⁴.

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

4. GSMA, "Brechas de conectividad en América Latina. Una hoja de ruta para Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica y Ecuador", marzo 2023.

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

Programas para el desarrollo de habilidades digitales

digit@lers

Formación de talento digital joven.
Jóvenes mayores de 18 años.

chicas digit@lers

Inclusión de mujeres en tecnología.
Niñas y adolescentes entre 13 y 17 años.

Nuestro lugar

Uso responsable de la tecnología.
Docentes, alumnos de primaria y secundaria y familias.

Estas iniciativas de habilidades digitales se destacan por:

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

83,3%⁵ de nuestras operaciones están cubiertas por iniciativas de inversión social

Digit@lers



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

En 2023, la séptima edición de esta iniciativa se realizó de forma virtual junto a nuestro socio estratégico Educación IT y con el aval otorgado por la Cámara de la Industria Argentina de Software (CESSI).

Un total de 800 jóvenes mayores de 18 años egresaron de diversos cursos con formación en programación y otros oficios digitales, y sumaron habilidades blandas para avanzar en la búsqueda de empleo IT. Las instancias de preselección y selección de los alumnos consideran criterios de representatividad de género y de provincias, buscando una participación federal y equitativa.

A su vez, damos prioridad a jóvenes en situación de vulnerabilidad económica. Además, continuamos con las "Charlas de Expert@s" en donde especialistas en tecnología de Telecom comparten cómo se diseñan, se crean, se desarrollan y se hacen realidad los proyectos en el mundo digital de la Compañía.

Cursos ofrecidos:

- Desarrollo Web .NET
- Desarrollo Web Java
- Desarrollo Web Node JS
- Desarrollo Web Python
- Desarrollo Front-End React
- Diseño UX/UI
- Marketing Digital
- Data Analytics
- Testing QA



EN 2023

21.544
postulantes

800
egresados

3.750 horas
de formación

99% de
los graduados
recomienda
digit@lers (a)

1.351
participantes

30
cursos

9
contenidos

92% de los
graduados está
satisfecho con
el programa (a)

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

EN SIETE AÑOS DE PROGRAMA

+3.300
egresados

127
cursos

23 provincias y CABA alcanzadas

(a) Encuesta por muestreo realizada por la consultora OH! Panel entre egresados 2017-2023 y desertores 2023 del programa, desde diciembre de 2023 hasta enero de 2024.

Chicas digit@lers ➔

Busca despertar la vocación digital en mujeres para la reducción de la brecha de género en el sector IT.

Actualmente persiste una baja representación profesional y académica de las mujeres en el rubro de la tecnología. Según datos de Naciones Unidas, las mujeres representan únicamente el 20% de los profesionales en ciencias e ingeniería a nivel mundial y el 35% de los estudiantes de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas⁶.

En 2023 se realizó la quinta edición de este programa en alianza con la organización

6. Naciones Unidas, "El progreso en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Panorama de género 2022". Año 2022.

Chicas Programadoras y con el aval otorgado por la Cámara de la Industria Argentina de Software (CESSI). Más de 330 chicas de 13 a 17 años egresaron de los talleres gratuitos en video juegos y apps, introducción a la programación y diseño y programación de páginas web, que buscaron despertar su vocación digital para que consideren a la tecnología como espacio de desarrollo futuro.

Por otro lado, ofrecemos talleres de orientación vocacional para acompañar a las participantes del programa a preguntarse por sus habilidades y gustos, para conocer sus potencialidades, cuáles de sus inteligencias múltiples están más desarrolladas y descubrir su vocación. Además, realizamos alianzas con los gobiernos de Entre Ríos, Salta y Tierra del Fuego, para brindar talleres a chicas de dichas provincias.



Mirá el video
Testimonio de egresadas



EN 2023

619
participantes

338
egresadas

351 horas
de formación

18
talleres

44%
considera al mundo de la tecnología
como una opción al momento de elegir
un trabajo en el futuro (a)

100%
indicó que recomendaría el programa
a una amiga (a)

EN CINCO AÑOS DE PROGRAMA

1.775
participantes

1.062
egresadas

49 talleres

23 provincias
y CABA

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Nuestro Lugar ➔

Promueve el uso responsable, positivo y creativo de la tecnología.

Es una propuesta con contenidos exclusivos para docentes, alumnos de nivel primario y secundario y familias, donde invitamos a reflexionar sobre las ventajas, riesgos y oportunidades de la tecnología. La Asociación Chicos.net nos acompañó nuevamente este año colaborando con los contenidos del programa y la implementación de las actividades.

Los talleres para docentes de todos los niveles educativos están enfocados en cómo incorporar la tecnología como herramienta pedagógica en los procesos de aprendizaje.

Los talleres para alumnos, por otro lado, se centran en la construcción de la ciberciudadanía. En los webinarios para las familias, se promueven la creatividad y las habilidades digitales.

En 2023, durante las vacaciones de invierno ofrecimos actividades gratuitas en el Centro Cultural de la Ciencia de la Ciudad de Buenos Aires, en las que niños y niñas aprendieron programación con arduino, animación con anaglifos, mapping, impresión 3D y técnicas de stop motion.

La propuesta consistió en situaciones de aprendizaje colaborativo, entornos de lenguaje computacional y diseño digital.

Tecnologías digitales en las aulas

En 2023 realizamos una investigación en la que se encuestó a docentes de todo el país. Entre otros emergentes, se destaca que al 100% de los docentes entrevistados les interesa capacitarse en estos temas (al 82% le interesa mucho) y el 87% indica que es buena y muy buena la recepción de estas herramientas por parte de los alumnos. Esto confirma la importancia de la capacitación para la inclusión de las tecnologías en el aula.

[Ver Investigación ➔](#)

EN 2023

4.464
docentes
capacitados

2.062
niños, niñas
y adolescentes
participantes

676
familias
participantes

45
talleres
para docentes

58
talleres para
niños, niñas y
adolescentes

4
webinarios
para familias

EN NUEVE AÑOS DE PROGRAMA

+18.900
docentes
capacitados

+27.700
niños, niñas y
adolescentes
participantes

+6.490 familias participantes

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL
ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

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. Desde el 2019 realizamos más de 10 Manotones, de los que han participado 376 voluntarios y se han beneficiado 92 personas.

EN 2023

5 manotones

43 beneficiarios

+200 voluntarios

3 sedes

Tucumán,
Córdoba y
Buenos Aires

Potenciá una ONG

Con esta iniciativa invitamos a los colaboradores a postular a organizaciones de la sociedad civil que contribuyen con el desarrollo y la transformación social de la comunidad.

Luego de una preselección 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.



EN 2023

113 organizaciones participantes

+1.000 voluntarios
postularon y/o votaron

\$1.500.000
otorgados en reconocimiento

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Jornadas de forestación

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

En 2023 realizamos 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 7.000 árboles plantados gracias al aporte de 287 voluntarios.

EN 2023

2
jornadas
de plantación

239 TnCO₂Eq
absorbidas

3 sedes Chaco, Corrientes y Buenos Aires

280
árboles
plantados

+140
voluntarios



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Otros aportes

Segundos para Todos

Ponemos a disposición de las diferentes organizaciones de la sociedad civil una determinada cantidad de segundos de aire de los "Canales Somos" para la difusión sin cargo de mensajes institucionales o campañas de concientización, para potenciar la difusión y contribuir a crear conciencia en la sociedad respecto de las causas que impulsan.

EN 2023

160.680
segundos
cedidos

5
campañas
difundidas

4
organizaciones
beneficiadas

\$11.390.640
equivalentes

Puente Digital

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

EN 2023

17.000
conexiones
sin cargo

Donaciones

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

EN 2023

1.152 unidades
de equipamiento
tecnológico

23.719 elementos varios
como mobiliario e indumentaria

Mecenazgo

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Aportes en nuestras operaciones internacionales

Paraguay

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

En el 2023 las acompañamos mediante la bonificación del servicio de internet, la entrega de líneas celulares, la liberación de URL, la donación de equipamiento tecnológico y aportes económicos.

Más sobre los programas en Paraguay 

Organizaciones que apoyamos:

Fundación Tierra Nuestra

Asociación de Empresarios Cristianos

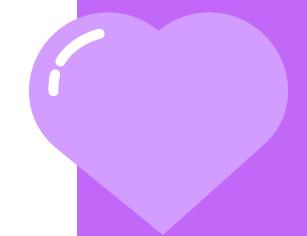
Fundación Operación Sonrisa

Fundación Paraguaya

Laboratorio de Creatividad

Fundación Unidos Contra el Cáncer (FUNCA)

CONIN



- BIENVENIDA
- SOMOS TELECOM
- GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO
- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- APORTE SOCIAL
- ECOSISTEMA DIGITAL
- CUIDADO DEL AMBIENTE
- DESAFIOS
- ANEXO
- CONTACTO
- ESTADOS FINANCIEROS

Articulación con comunidades locales

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

Mantenemos reuniones periódicas y trabajamos en articulación con autoridades locales para asegurarnos estar siempre en consonancia con las necesidades de cada población.

También lo hacemos con representantes de las fuerzas vivas de cada comunidad, a fin de generar y consolidar vínculos de integridad y de largo plazo. De esta forma promovemos aprendizajes conjuntos y sinergias.

Nuestros canales de comunicación con la comunidad

País	Canales digitales	Redes sociales	Correo postal	Link
Argentina	 https://institucional.telecom.com.ar/sustentabilidad  sustentabilidad@teco.com.ar	 https://www.linkedin.com/company/telecom-argentina/  https://www.instagram.com/telecomarg/  https://www.youtube.com/user/GrupoTelecom	 Gerencia de Sustentabilidad. General Hornos 690, CABA, Argentina.	
Paraguay	 https://www.personal.com.py/institucional/rse.html  responsabilidadesocial@personal.com.py	 https://www.linkedin.com/company/personalparaguay/  https://www.instagram.com/personalpy  https://www.youtube.com/personalpy  https://www.facebook.com/personalpy	 Gerencia de Relaciones Externas. Máximo Lira 522 c/ Avda España, Asunción, Paraguay.	

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

 APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Nuestro Equipo

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

Transformación cultural

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

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



Somos uno de los mejores lugares para trabajar

Nuevamente logramos 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, fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar para mayores de 55 años (generación Silver).



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Nuestros principios culturales

-  Somos clientes
-  Nos divertimos
-  Confiamos y creemos en vos
-  Actuamos en equipo conectados
-  Damos todo
-  Hacemos, arriesgamos y seguimos intentando
-  La hacemos fácil

● nuestros equipo



21.262
colaboradores



17 años
de antigüedad
promedio de nuestros
colaboradores

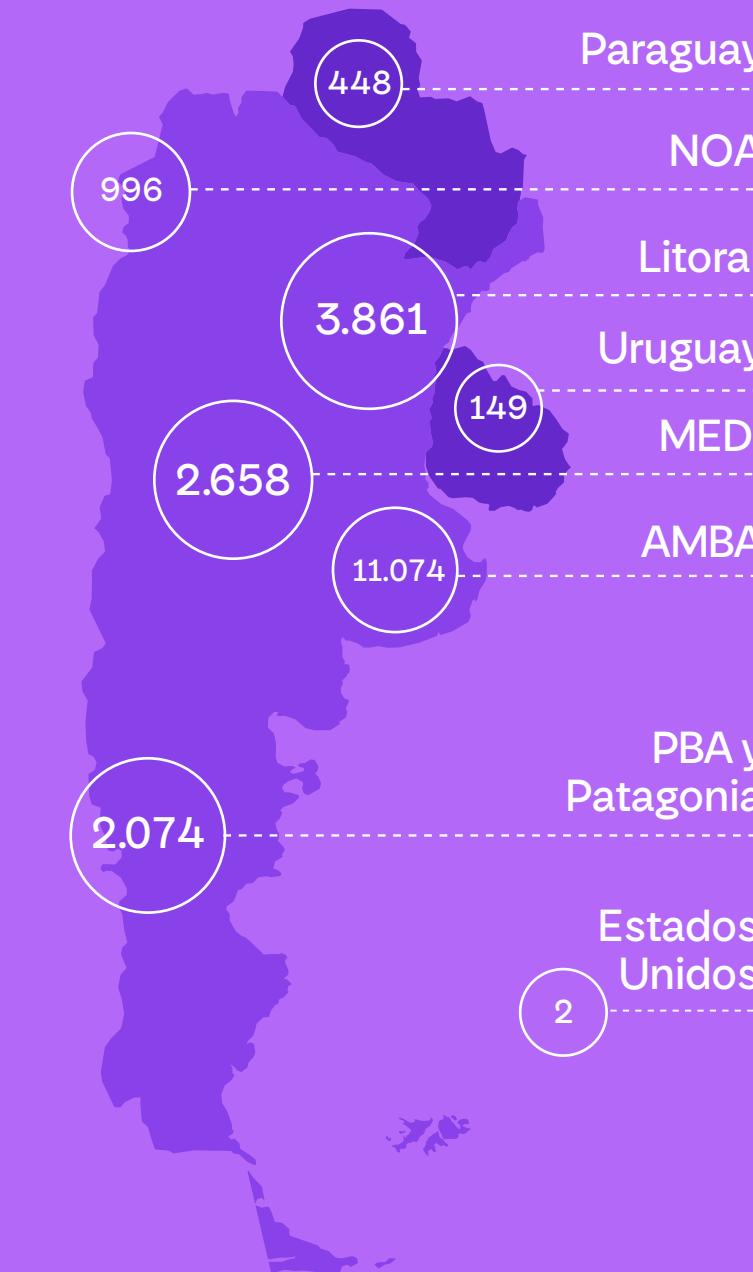


28%
mujeres
en nuestro equipo



66%
colaboradores
dentro de convenio

● colaboradores por región y nacionalidad



20.293
de nacionalidad
argentina

428
de nacionalidad
paraguaya

145
de nacionalidad
uruguaya

396
de otras
nacionalidades

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

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

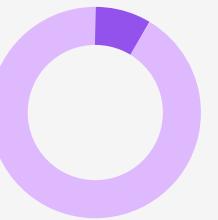
Empleados por tipo de jornada (a)

		2023	2022
Total	Jornada completa	20.340	21.368
	Media jornada	323	361

(a) Alcance: Argentina

Empleados por categoría profesional y edad

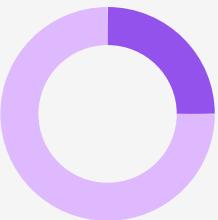
		2023	2022
Hasta 30 años	Colaborador	1.532	1.867
	Gestión	50	61
	Gerencia Media	0	0
	Dirección Gerencial	0	0
	Comité de Dirección	0	0
Entre 31 y 50 años	Colaborador	12.751	13.194
	Gestión	1.445	1.518
	Gerencia Media	257	279
	Dirección Gerencial	30	33
	Comité de Dirección	2	3
Mayor a 51 años	Colaborador	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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Gestión de talento

Atracción del talento

Como compañía líder en el ecosistema digital, en 2023 continuamos 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, generamos 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.

586
ingresos

2,76 %
tasa de
contratación

También formamos parte de diversos eventos del ecosistema tecnológico para transmitir la evolución de Telecom y estar cerca del talento digital.

 Ver tasas de [contratación y rotación](#).



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO APORTE SOCIALECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Propuesta de valor

Beneficios

Ofrecemos una experiencia integral, que incluye bonificaciones en nuestros productos y servicios y beneficios exclusivos en distintos rubros.

Cada año incorporamos más ofertas para el bienestar de nuestros colaboradores y su grupo familiar.

Ver [indicadores de licencias](#).

Propuesta de Valor



Beneficios para nuestros colaboradores



Programa de cuidado
licencias, lactarios, reintegros por guardería y colonia de vacaciones.



Gastronomía
beneficios en locales adheridos.



Aprendizaje
instancias internas de formación y alianzas con plataformas de aprendizaje.



Bancos
beneficios preferenciales y atención personalizada.



Hogar
beneficios en locales adheridos.



Sustentabilidad
iniciativas con impacto social y ambiental.



Automotores
descuentos en seguros, compra de autos y estacionamiento.



Turismo
descuentos en pasajes y hoteles.



Nuestros servicios
descuentos exclusivos en Personal y Flow.



Personal Pay
descuentos utilizando la aplicación.



Bienestar
cobertura médica, seguro de vida colectivo y descuentos en gimnasios.

BIENVENIDA	ÍNDICE
SOMOS TELECOM	
GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO	
DESEMPEÑO ECONÓMICO	
APORTE SOCIAL	
ECOSISTEMA DIGITAL	
CUIDADO DEL AMBIENTE	
DESAFIOS	
ANEXO	
CONTACTO	
ESTADOS FINANCIEROS	



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.

Definimos las nuevas escalas salariales para este público con el asesoramiento de consultoras externas y mediante encuestas de compensación total.

Por su parte, para el personal dentro de convenio, realizamos las actualizaciones de acuerdo con las negociaciones con las organizaciones sindicales.

Adicionalmente, una vez al año el personal fuera de convenio accede al ranking de bono, que se basa en el desempeño individual. Mandos medios, gerentes y directores reciben un bono en función de los objetivos definidos y/o de los resultados del negocio, según cada categoría. Para las personas comprendidas en el "Programa Digital+" (una propuesta de valor para perfiles digitales), ofrecemos un programa de bonos con un target más agresivo, por períodos más cortos que el año.

Ver [**ratiost salariales**](#).

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Libertad de afiliación

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

Durante 2023, como producto del diálogo, hemos suscripto 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 suscripto acuerdos con FOETRA, FOEESITRA, 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. Respetamos el derecho fundamental de libre participación de los empleados en las actividades gremiales y promovemos el diálogo directo con las organizaciones gremiales. Exigimos a nuestros proveedores que apliquen y hagan aplicar el Código de Conducta, que contempla aspectos relacionados con los Derechos Humanos, según lo establecido en las Condiciones Generales de Compra.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Comunicación interna

Consolidamos la estrategia de omnicanalidad a través de mailing, Viva Engage, Whatsapp, Slack y carteleras digitales.

	Viva Engage	Nuestra red social interna, es el principal canal de comunicación.	20.204 colaboradores habilitados	9.500 posteos	+25.000 comentarios
	Conversaciones en línea	Espacio donde el CEO y directores responden las consultas de los colaboradores en vivo.	8 ediciones híbridas	+3.200 espectadores en vivo por edición	+220 preguntas recibidas por evento
	Grupos de Whatsapp	Para compartir temas de la diaria con líderes y colaboradores con un rol técnico.	canales exclusivos	+2.500 líderes	+4.400 colaboradores con un rol técnico

Encuesta de clima

satisfacción

82%



compromiso

72%



milla extra

66%



permanencia

64%



orgullo

74%



Cada equipo identificó dimensiones sobre las que deberá trabajar en 2024.

19.128
participantes

89% de
participación

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Diversidad e inclusión

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

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

Cultural: abordamos el aprendizaje, la sensibilización y la comunicación.

Estructural: asociado a los procesos, procedimientos, políticas y protocolos

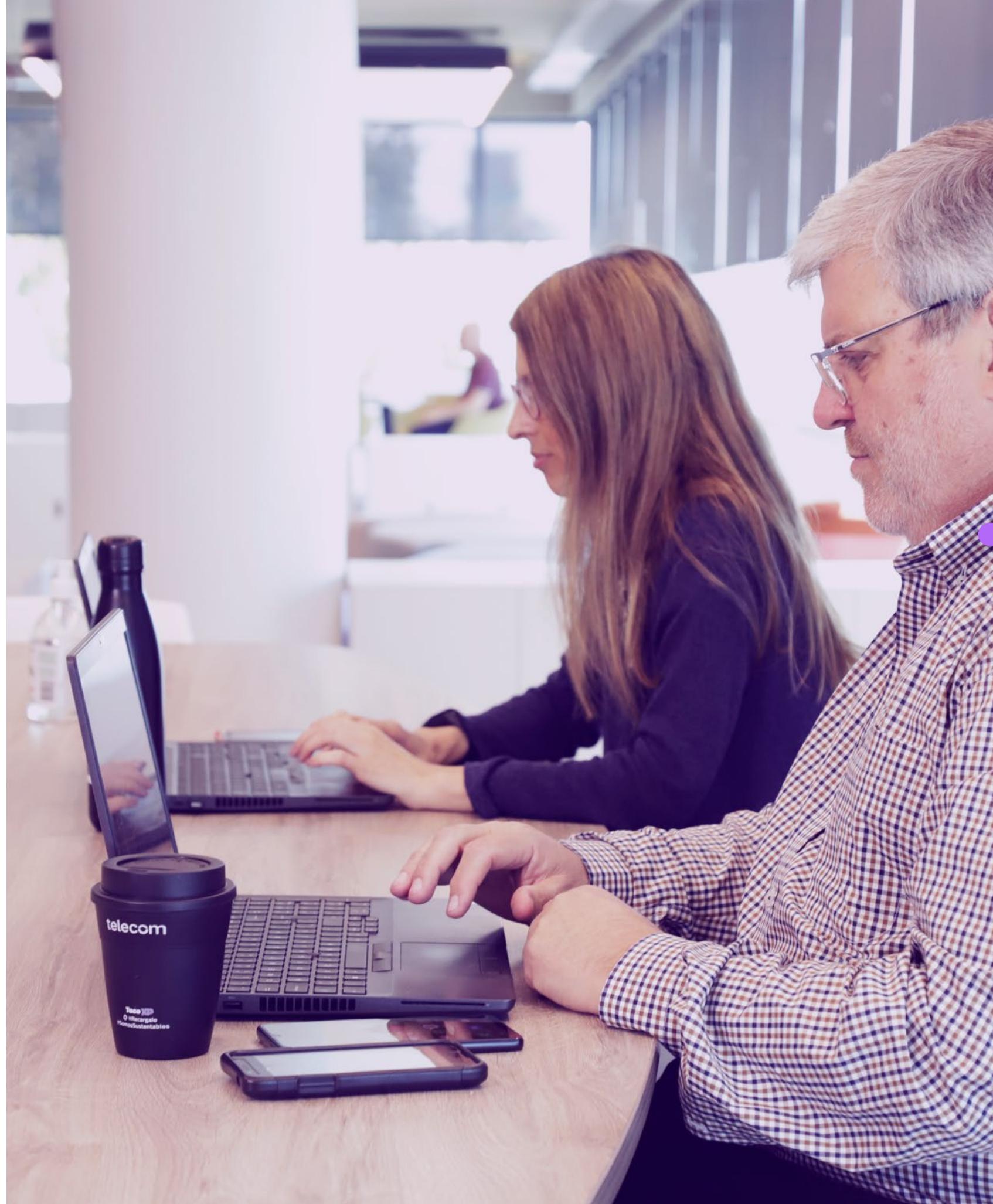
Además, para trabajar estas temáticas de manera ágil, interdisciplinaria e integral, definimos tres avenidas:

Géneros

Generaciones

Discapacidad

Recibimos una mención especial de Fundación Flor, en la categoría Grandes Empresas, por nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

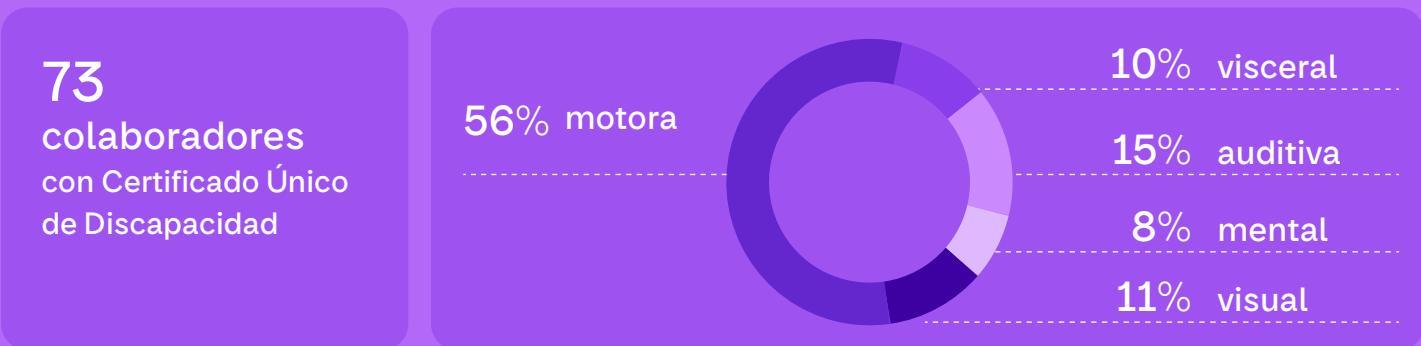
ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Géneros**Generaciones****Discapacidad**

Durante el 2023 impulsamos iniciativas para mantener un ambiente de trabajo inclusivo, respetuoso y empático en el que cada persona aporte su talento y valor.

Tablero de Diversidad e Inclusión

Esta herramienta nos permite contar con indicadores y analizar la composición de nuestros equipos en materia de géneros, discapacidad, nacionalidad y generaciones, así como seguir su tendencia y evolución. El mismo es compartido con todo el equipo de Capital Humano y líderes de la Compañía.

Política de Diversidad e Inclusión

Lanzamos y difundimos la política que establece los principios generales para la construcción de una cultura plural y equitativa en Telecom. A partir de la misma formalizamos nuestro compromiso en materia de diversidad.

[Política de Diversidad e Inclusión](#)

Ciclo**“Historias de nuestra Diversidad”**

Continuamos con el ciclo de experiencias en primera persona que hacen a nuestra cultura e identidad. Compartimos historias, en nuestra red social interna, de colaboradores sobre diferentes temáticas.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Mujeres en Conexión, Redes que transforman

Una experiencia de aprendizaje orientada a mujeres líderes de Telecom que se basa en tres ejes:

- **Autodesarrollo y Empowerment:** conocer, entender nuestra razón de ser, nuestras motivaciones y fortalezas.
- **Desarrollo y Marca Personal:** identificar nuestros atributos y conectar con nuestro propósito y motivaciones, en sintonía con las necesidades y propósito organizacionales.
- **Visibilización e Influencia:** fortalecer nuestro networking e influencia para potenciar nuestro desarrollo profesional.



+500 mujeres
participantes

experiencia
de aprendizaje
orientada a mujeres
líderes

autodesarrollo
y empowerment

desarrollo y
marca personal

visibilización
e influencia

Cada una de estas dimensiones se trabajaron a través de charlas inspiracionales, talleres de experimentación y espacios de networking, donde cada mujer eligió transitar su propio journey de experiencias. Pasaron por el programa más de 500 mujeres.

#8M-Mujeres que transforman

Para el “Día Internacional de la Mujer” impulsamos actividades para visibilizar el papel de las mujeres, su contribución en la transformación y la evolución del negocio.

Bajo el lema #Mujeresquetransforman, diseñamos espacios de conversación con mujeres que son parte de Telecom, de los cuales participaron más de 2.000 colaboradores.

+2.000
colaboradores
participantes

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Procedimiento para la garantía de Acceso a la Identidad de Género

Actualizamos el procedimiento que establece las pautas, responsabilidades y pasos a seguir para la rectificación registral del sexo y el cambio de nombre de pila e imagen, cuando no coincidan con su identidad de género autopercibida.

Programa de cuidado con foco en corresponsabilidad

Impulsamos prácticas que favorezcan la corresponsabilidad en las tareas de cuidado. El objetivo del programa es diseñar ambientes y esquemas de trabajo que faciliten la conciliación laboral-personal e impulsen la carrera de las mujeres.

Capacitación y sensibilización

Desarrollamos actividades de formación con líderes y diferentes equipos de la Compañía con el fin de trabajar de manera articulada en la implementación de planes que permitan incorporar la mirada de diversidad en los procesos y acciones.

- **Módulo de Diversidad e Inclusión** en el programa Transición de Carrera, para incentivar y promover *skills* inclusivos en los nuevos líderes.
- **Workshops** sobre el Protocolo de Actuación, Prevención y Asistencia para el Abordaje de la Violencia Laboral y/o Acoso Sexual en el Ámbito Laboral.
- **Espacios de sensibilización** sobre diversidad para diferentes equipos de la compañía.

Seguimiento para colaboradores con discapacidad

Las áreas de Diversidad e Inclusión y de Bienestar y Salud realizan análisis y relevamientos para la población con discapacidad, generando espacios de charla individual con colaboradores con discapacidad, desde un abordaje integral e inclusivo.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Formación y desarrollo

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

Nuestro 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.

Incorporamos formatos de aprendizaje disruptivos como aulas virtuales, open space, webinars, world café, talleres virtuales, gamelearning, audiolibros, e-learnings, microlearnings, videolearnings y papers.

+4.500 contenidos
vinculados al on the job training y capacidades que potencian el mindset digital y desarrollo del liderazgo



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

> APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Teco Station

Es nuestro 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 nuestros equipos, fomenta su movilidad y crecimiento, y acelera su preparación para roles actuales y futuros.

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.

El ecosistema está conformado por seis estaciones:

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

Capacitación ^(a)	Horas promedio por persona ^(b)	Horas totales	Personas capacitadas
por categoría profesional			
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
por género			
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.

13,88 horas promedio por persona

288.901 horas totales de capacitación

18.073 personas capacitadas

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Gestión del desempeño

Nuestra metodología de evaluación de desempeño incluye diversas herramientas que nos 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.

Evaluaciones de desempeño 2023	TOTAL	Por género		Por categoría profesional		
		Mujeres	Hombres	Macroes-tructura	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 identificamos 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

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 talento prioritario otorgándole herramientas para su concreción.	Dirigido a talentos clave de la macroestructura.	200 participantes
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 procesos de cambio para cualquier colaborador que esté atravesando uno.	Todos los colaboradores.	360 colaboradores

Un aplauso para vos

En 2023 realizamos experiencias de reconocimiento para valorar a nuestros colaboradores. Buscamos impulsar la motivación 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 equipos y/o colaboradores que se hayan destacado durante el año. 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.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Salud y seguridad

Contamos 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 nuestra 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.

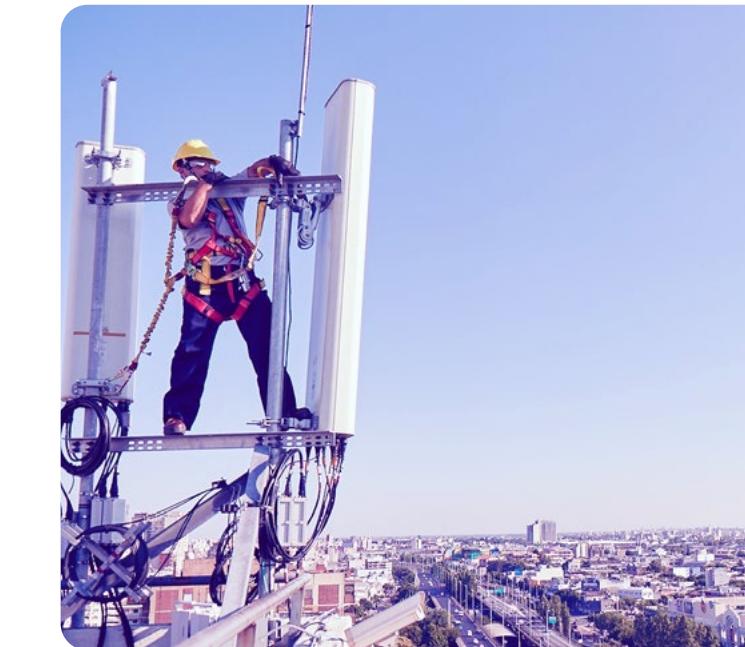
Se mantienen como pilares fundamentales la Observación Preventiva (OP) y la Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC).

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.

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

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 contamos 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.

☞ Ver más de **salud y seguridad**.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Personal propio

Análisis de siniestralidad		2023
Accidentes de trabajo		594
Accidentes in itinere		116
Enfermedades profesionales		22
Reaperturas		34
Total de siniestros		732
Fallecidos		0
Días perdidos		26.097
Índice de incidencia global (a)		34,91
Índice de incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (b)		29,37
Índice de frecuencia (c)		12,29
Tasa de gravedad (d)		0,54

(a) Cantidad anual de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, enfermedades profesionales COVID 19 y accidentes in itinere por cada 1.000 trabajadores expuestos.

(b) Cantidad anual de accidentes de trabajo y Enfermedades profesionales por cada 1.000 trabajadores expuestos.

(c) Cantidad de accidentes de trabajo por cada 1.000.000 de horas trabajadas.

(d) Cantidad de días caídos por cada 1.000 de horas trabajadas.

Personal contratado

Análisis de siniestralidad		2023
Accidentes de trabajo		163
Accidentes in itinere		127
Enfermedades profesionales		50
Total de siniestros		340
Fallecidos		2
Días		18.171
Índice de incidencia global		11,34
Índice de incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales		7,10
Índice de frecuencia		28,31
Tasa de gravedad		3,16

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.

En 2023 dimos comienzo a la realización de auditorías documentales a empresas contratistas que consisten en un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener, de manera objetiva, las evidencias de cumplimiento de los procesos y procedimientos en materia de seguridad ocupacional.

Comités

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

13.800
controles
a personal propio
y contratistas

155
auditorías
realizadas

Capacitaciones en 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.

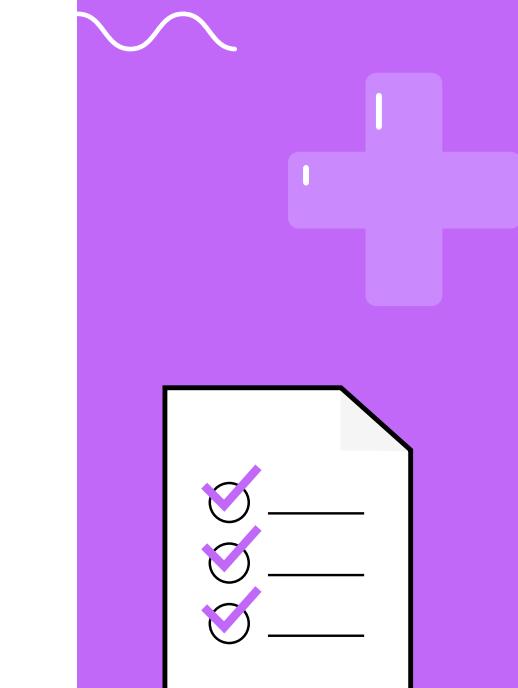
+1.140 personas capacitadas en salud y primeros auxilios

+11.000 personas capacitadas en seguridad ocupacional

Programa integral de salud

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.

Realizamos 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. Contamos con 32 consultorios distribuidos en todo el territorio argentino e implementamos un plan de asesoramiento y seguimiento de exámenes clínicos para aquellos colaboradores que se encuentran con valores fuera de los parámetros normales.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

> ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

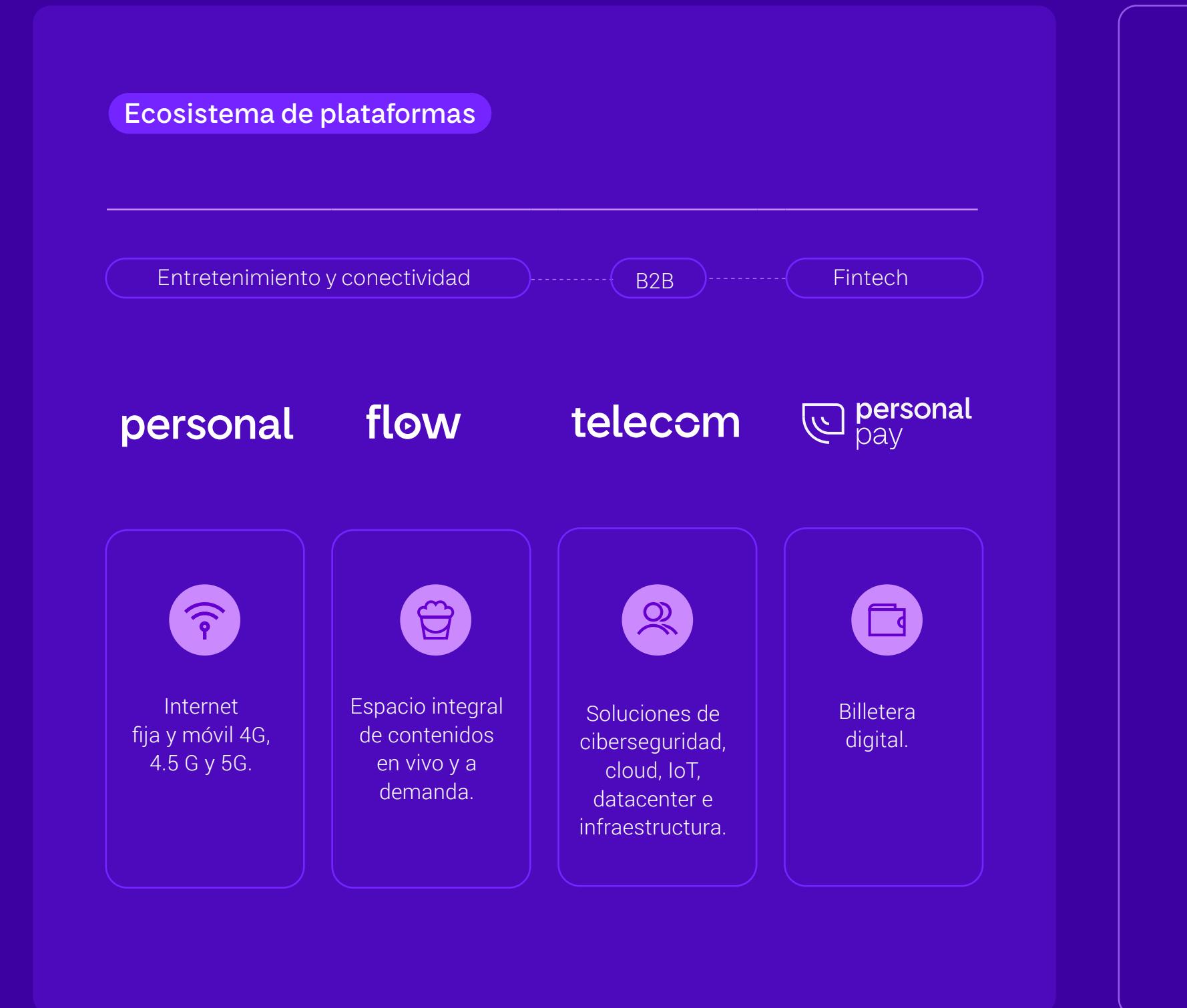
CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Ecosistema digital

Con nuestras marcas Telecom, Personal, Flow y Personal Pay impulsamos la economía digital y lideramos una industria fundamental para el desarrollo de la sociedad. Lo hacemos, ofreciendo un ecosistema de plataformas y nuevos negocios que facilita una experiencia integral y convergente a nuestros clientes.

Alcanzamos a más de 33 millones de clientes a través de todos nuestros servicios.



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.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Entretenimiento y conectividad

Consolidación del negocio core

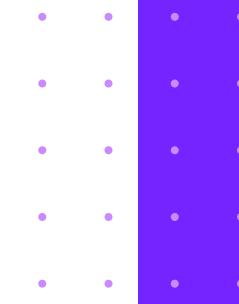
Impulsamos la evolución de la industria para ofrecer a nuestros clientes un ecosistema de servicios y plataformas, apalancados por conectividad robusta dentro y fuera del hogar, junto con la mejor experiencia de entretenimiento y soluciones tecnológicas.

Para potenciar una experiencia integral del uso de nuestros servicios brindamos a nuestros 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.

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



**208mil
clientes
con factura unificada**

**250mil
activaciones
mensuales de beneficio convergente en prepago**

**650mil
activaciones
mensuales de Duplicá gigas**

**320mil packs
convergentes
de roaming internacional**

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Personal

Conexión total

Evolucionamos 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

Redes Fijas
HFC, FTTH



Redes Móviles
4G, 4G+, 5G



Servicios móviles

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

Durante 2023, comenzamos 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 contábamos 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.

Potenciamos la conectividad móvil



↗ Ver más información sobre [nuestras redes](#).

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Servicios fijos y datos

Proveemos 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 ofrecemos *smarthome* que permite que nuestros 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

Ofrecemos 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 continuamos impulsando ofertas de banda ancha, brindando mayor velocidad a los clientes que tienen disponibilidad técnica para utilizarla. En este sentido, pretendemos continuar con la ampliación de nuestra 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 desplegamos 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 ponemos a disposición de nuestros clientes, la red WiFi más grande de la Argentina para que la usen cuándo y dónde quieran. Contamos 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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

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

Nos consolidamos como la plataforma más innovadora y dinámica de Argentina, y la más evolucionada de la región.

Conectamos 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, integramos 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 ofrecer una mejor calidad de imagen, implementamos 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, nuestra 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 continuamos 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.

Continuamos focalizándonos en nuestra estrategia de música en vivo a través de transmisiones exclusivas para todos los clientes, como parte de nuestro contenido diferencial. Durante 2023 hemos 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, protagonizamos 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. También, transmitimos los encuentros de gaming más importantes del país como la Flow Gamergy y la AGS Flow, la celebración más importante de América de gaming, e-sports, streaming y música.

\$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 nuestros inicios apostamos por la coproducción de contenidos nacionales de calidad. Potenciamos el desarrollo de la industria audiovisual nacional, trabajando en conjunto con productoras locales.

Canales Somos

Contamos 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

16 provincias en Argentina y CABA

> **ECOSISTEMA DIGITAL**

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

Contenidos con valores

Desde Canales Somos, reflejamos la actualidad, identidad y diversidad cultural de diferentes localidades y regiones del país fomentando la independencia editorial, dando acceso a la pluralidad de voces políticas y organizaciones sociales.

Experiencia del cliente

Nuestro modelo de atención 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 basadas en datos. La utilización de la inteligencia artificial nos 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 nuestros indicadores de NPS⁷, nos enfocamos 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. También ofrecemos la opción de autogestión de cuentas a través de portales en línea especiales.

—
7. 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).



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

> ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

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 de nuestro sitio web, así como a través de redes sociales como Twitter y Facebook.

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

Encontrá nuestros canales de atención al cliente en:

www.personal.com.ar

www.flow.com.ar

www.telecom.com.ar

www.somos.com.ar

www.cablevisionflow.com.uy

www.personal.com.py

Contamos con una casilla de contacto asistenciahipoacusicos@teco.com.ar para la atención personalizada de personas hipoacúsicas.

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%

(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
	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.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Nuestro acercamiento a los clientes

Nos centramos en ofrecer a nuestros clientes una experiencia convergente a través de productos y servicios innovadores para completar su ecosistema de servicios que les generará mayor conveniencia y satisfacción.

Reconvertimos las oficinas comerciales en nuevos espacios pensados para una atención integral de nuestros servicios. Además, sumamos un sector para adquirir celulares, televisores, cámaras domiciliarias, accesorios varios, decodificadores "Flow Surround", smartwatch, proyectores, entre otras opciones.

En estos nuevos espacios de venta los productos están exhibidos permitiendo a los clientes ver y conocer el funcionamiento de cada uno.



Las mejores ofertas en tecnología.

Tienda Personal



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.

También, brindamos asistencia técnica dentro y fuera de garantía para todo el ecosistema de productos comerciales.

Nuestras 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

Procuramos que nuestros clientes se sientan cómodos y respetados en todas las instancias de provisión de servicio y comunicación.

En esta línea, nuestras campañas publicitarias tienen en cuenta diferentes criterios entre los que se destacan: el nivel de exposición de niños y niñas, los modelos de familia, los estereotipos de género, el uso de un vocabulario adecuado y la no incitación a la violencia.

Es por ello, que, además, participamos en organizaciones que desarrollan campañas responsables como es el caso del Consejo Publicitario Argentino.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Cuidamos 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 trabajamos desde Flow para brindar entornos seguros para niñas y niños en los hogares de nuestros clientes. Ofrecemos 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.

Este servicio cuenta con:



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



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Generación de valor B2B

Nuestra propuesta de valor para el segmento corporativo continúa evolucionando con la red fija-móvil más extensa del país. Sumamos soluciones a medida y escalables a más de 200 mil empresas, profesionales y organismos públicos.

Telecomunicaciones

- Conectividad
- Voz móvil y fija
- Video & media

Soluciones digitales

- Cloud & Infraestructura
- Datacenter
- Ciberseguridad
- IoT

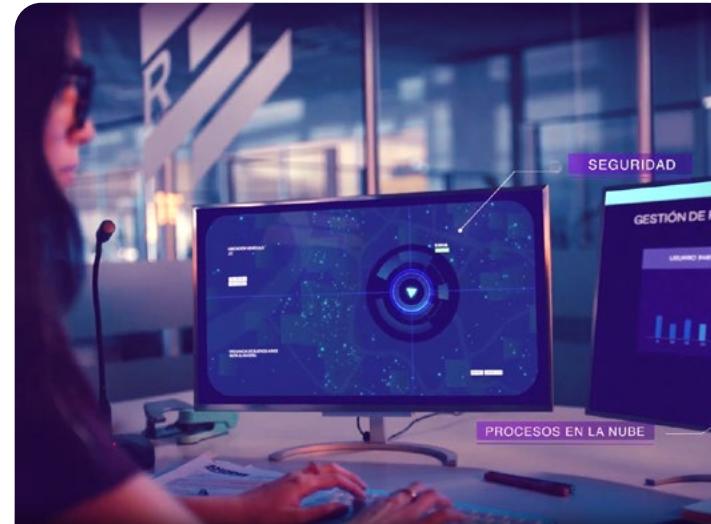
¿Por qué Telecom?

Respaldo	Reconocimiento	Innovación	Transformación Digital
Somos líderes en el mercado, todos los productos que ofrecemos tienen el respaldo de miles de clientes.	Contamos con los aliados de negocios de mayor reconocimiento en el mercado tecnológico.	Pensamos propuestas para satisfacer las necesidades particulares de cada industria en específico.	Acompañamos como proveedor de soluciones tecnológicas, siendo consultor y socio estratégico de las empresas.

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

En 2023 consolidamos nuestra oferta de arquitecturas híbridas siendo de las más completas del país: nube pública, nube privada, infraestructura, colocation y aplicaciones. En este marco, afianzamos las alianzas estratégicas con IBM, AWS, Google, Microsoft, Huawei, y Oracle.

En reconocimiento a nuestro desempeño en la industria tecnológica, fuimos distinguidos por varios de nuestros socios estratégicos: *Service Partner Of The Year* (Huawei), *Mejor Outstanding Contribution APU* (IBM), *Excellent Performance* (TD Synnex), *Best Service Provider Partner APU* (Cisco), IPS con mayor crecimiento en LATAM en 2023 (Eset).



Mirá el video
Telecom - Tecnología que se vive



Mirá el video
Alianzas estratégicas



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Telecomunicaciones

Nos afianzamos 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.



Mirá el video
Cómo potenciar la conectividad



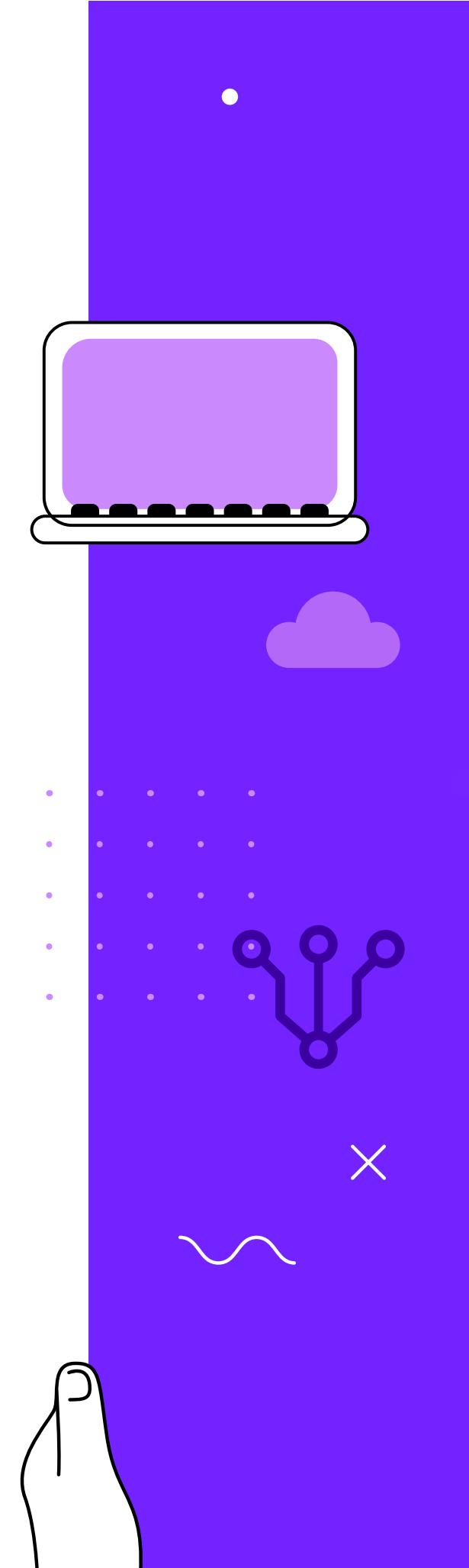
Mirá el video
La evolución de la comunicación

Servicios mayoristas

Contamos con diversos servicios de telecomunicaciones que se adaptan a las necesidades de cada empresa para potenciar y optimizar la productividad. Es así que brindamos servicios de conectividad de alta disponibilidad con múltiples velocidades.

Somos 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.

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



Soluciones Digitales

Ofrecemos servicios diferenciales al negocio core para potenciar la generación de valor en nuestros clientes corporativos. Somos proveedores de un servicio crítico para las empresas, la tecnología, acompañando a nuestros clientes en su evolución, generando soluciones digitales que se adapten a sus necesidades y desarrollo, a través de nuestro equipo de expertos y alianzas con partners.



Mirá el video
Aregar valor con tecnología



Datacenter

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

Contamos 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 estamos 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.



Mirá el video
Datacenter Pacheco

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.

Premio DCD Latam Awards 2023 por los datacenters

El proyecto de transformación de nuestros datacenters fue reconocido como el mejor de América Latina en la categoría “*Edge Datacenter Project of the Year*”.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Cloud & Infraestructura

Somos un proveedor multi-cloud que integra los principales operadores de nuestro portafolio, complementando así nuestra propia oferta de servicios de infraestructura de datacenters. Ofrecemos 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.

La solución consiste en la provisión de espacio físico para el alojamiento de servidores y su conectividad pública o privada para la transferencia de datos.

Asociado a esto se ofrecen servicios de monitoreo y de intervención remota para el mantenimiento y operación a distancia. La contratación de espacio siempre estará asociada con algún tipo de conectividad.



Ciberseguridad

Contamos 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. Trabajamos en alianza y desarrollando soluciones propias.

Somos líderes en el sector de Servicios de Seguridad Administrados (MSSP) y de Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento (GRC), lo que nos permite ofrecer servicios gestionados de calidad, integrados directamente con las necesidades del cliente. Además, nuestra Software Factory nos 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 potenciamos 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.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

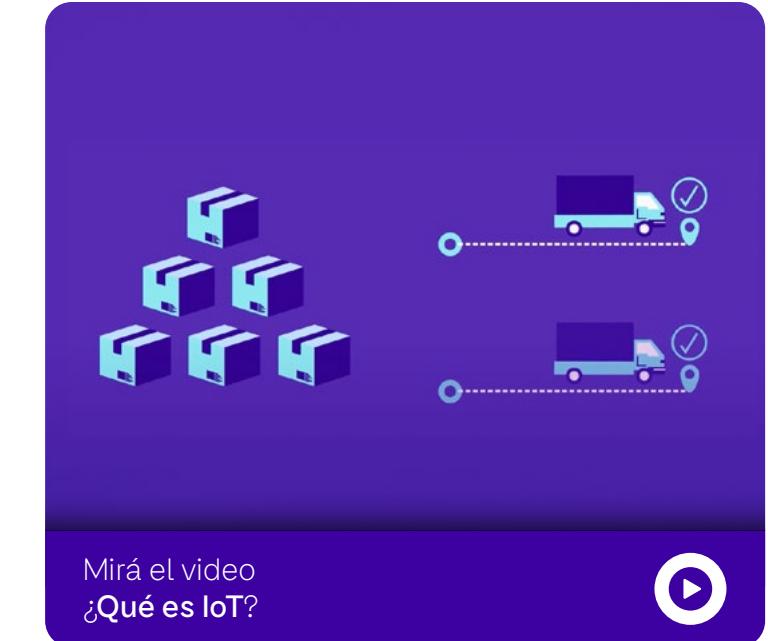
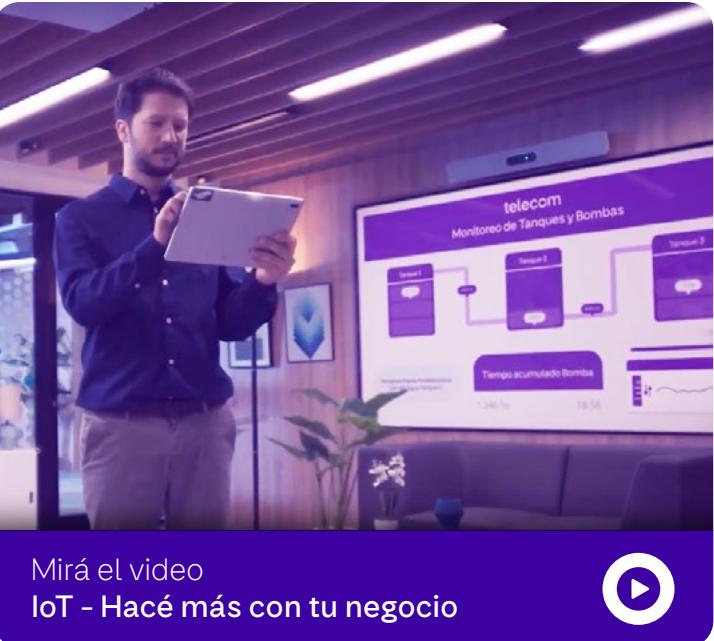
IoT

Internet de las cosas (IoT) es un ecosistema de soluciones que ofrecen mucho más que conectividad entre dispositivos. Estamos profundizando la estrategia IoT, ocupando un rol relevante en la cadena de valor que excede la conectividad, desarrollando nuevas propuestas de valor y servicios basados en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Tenemos amplia experiencia como integrador “end to end” de soluciones TIC complejas, en las que utilizamos nuestra 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"> • Smart Grid • Medición de consumo eléctrico • Monitoreo continuo de temperatura certificada • Monitoreo de entornos 	<ul style="list-style-type: none"> • Device Manager • SIM Manager • CAT-MI • NB-IOT



Accesibilidad de las herramientas para B2B

Ofrecemos herramientas digitales gratuitas para que nuestros 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 asociarnos con los desarrolladores de las aplicaciones, contribuimos con la aceleración del crecimiento y posicionamiento de las empresas de software y sus propuestas tecnológicas.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

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



Mirá el video
Impacto de la conectividad en La Chispa

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 de soluciones IoT.

Alianzas

Se necesita el compromiso de varios actores para hacer realidad la conectividad en la ruralidad:

- ✓ Aporte conjunto que permita hacer viable el despliegue en forma de pre-compra de servicios de Telecom.
- ✓ Riesgos acotados de todas las partes.
- ✓ Definición conjunta de una zona inicial de interés común.
- ✓ Contraprestaciones exclusivas para los participantes.

Beneficios de la conectividad

Los beneficios e impactos sociales que la conectividad produce en general, se potencian en las zonas rurales.

Actores económicos

exportadores
acopio y proceso
transportistas
maquinarias
insumos
bancos
productores

Beneficiarios

productores
contratistas
trabajadores
familias
habitantes

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Impacto social: oportunidades de acceso

empleo
salud
mejora de ingresos
trámites ante el estado
inclusión financiera

educación
comercio
ambiente
seguridad

Fintech

Personal Pay, nuestra billetera digital, 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, nos centramos 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, nos posicionamos de manera destacada en el mercado de tarjetas prepagas y saldos en cuenta remunerados. Adicionalmente, lanzamos la posibilidad de invertir desde nuestra billetera en fondos comunes de inversión a través de



+2
millones
de clientes
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.

Promoción de la educación financiera

A través de nuestro 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.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Transformación digital

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

Nuestros 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.

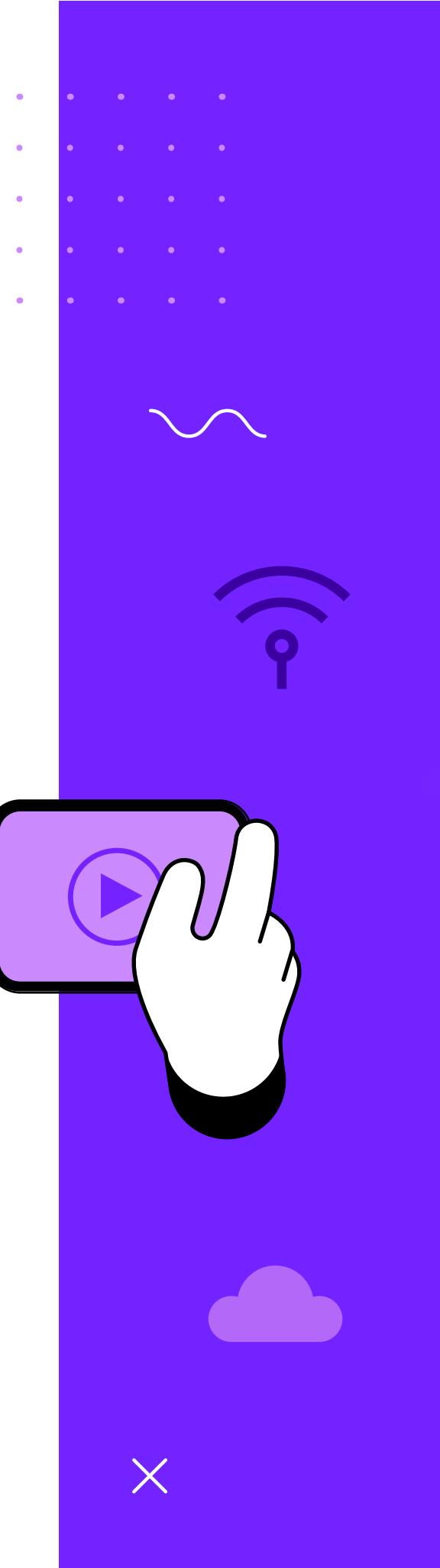
Innovación Tecnología y Periodismo (ITP):

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.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Infraestructura

Potenciamos nuestra infraestructura, invirtiendo más de US\$6.000 millones en los últimos seis años para dar más y mejores servicios a nuestros clientes de todo el país.

	2023	2022
Inversiones en infraestructura (en millones de pesos) (a)		
Inmuebles	449	1.102
Equipos de comutación	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, Chile, 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.

	2023	2022
Inversiones en activos intangibles (en millones de pesos)		
Licencia 5G	173.373	-
Licencias 3G y 4G	-	3.345
Licencias de Núcleo	637	853
Costos incrementales de la adquisición de contratos	5.310	10.348
Activación de contenidos	1.481	1.495
Gastos de desarrollo de sistemas (a)	14.811	3.061
Diversos	2.351	199
Total	197.963	19.301

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Red móvil

La creciente demanda de nuestros clientes requiere continua actualización de la sección móvil de la red, por ello implementamos estrategias de modernización en los sitios desde los que ofrecemos nuestros 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, continuamos 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.

Realizamos 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, contamos con 22 radiobases móviles. Complementariamente, disponemos de 40 grupos electrógenos transportables asignados al aseguramiento de acceso de la red móvil, con capacidad mayor a 20KVA.

Y realizamos 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, continuamos con el plan de Monitoreo de Radiaciones no Ionizantes (RNI), alcanzando más de 1850 mediciones. En todos los casos cumplimos 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 (millones de pesos)	699	335

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Aparatos móviles y normativas internacionales

Comercializamos exclusivamente aparatos móviles que cumplen con las normativas internacionales que garanticen que éstos no superan los parámetros de exposición de ondas de radio y que su uso no es perjudicial para la salud de las personas. Nuestros equipos cumplen con los límites internacionales SAR (en inglés, *Specific Absorption Rate*, unidad de medida conocida como Índice de Absorción Específico) que incluyen un margen de seguridad considerable destinado a garantizar la protección de todas las personas. Dicha información se encuentra especificada en el manual de cada equipo. Además, están homologados por organismos gubernamentales competentes y cuentan con la información requerida por ellos.

Liderazgo 5G

Con la mirada en 2024, preparamos la red para la desactivación de la tecnología 3G y avanzamos 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*), reafirmamos nuestro liderazgo

tecnológico durante 2023. Alcanzamos 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 nuestra infraestructura, a partir de un plan de inversiones sólido y continuo que materializa nuestro compromiso con el país y su gente.

Nuestro objetivo 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.



Mirá el video
Personal 5G, tecnología que potencia



**+1 millón
de clientes
con terminales
aptos**

ya pueden
vivir las primeras
experiencias de
velocidades de 5G

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Red fija

Continuamos liderando 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. Extendimos significativamente estas redes durante el 2023, alcanzando 400.000 nuevos hogares en 54 localidades, lo cual significó un aumento del 87%. Paralelamente seguimos implementando redes FTTH (*Overlay*) sobre la infraestructura HFC (*Hybrid Fiber Coaxial*), alcanzando 1.5 millones de hogares en dichas ciudades.

Al cierre de 2023 nuestra 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

Trabajamos en el desarrollo de nuestro ecosistema de plataformas, acelerando la reconversión de nuestros sistemas mediante estrategias habilitadoras como:

Digitalización

Cloudificación

APIficación

Unificación de sistemas

Apagado de aplicaciones, plataformas y servidores legados

En 2023, nos enfocamos en comenzar nuestra evolución de plataformas multinacionales a plataformas regionales que atiendan a los diferentes mercados, lo que creemos nos permitirá lograr escalabilidad, regionalización y eficiencias operativas. A su vez iniciamos la exploración de la tecnología emergente basada en inteligencia artificial generativa como habilitador de nuestro ecosistema, enfocados en el aumento de la productividad y la personalización de los servicios, lo que nos permitirá adaptarnos dinámicamente a las necesidades de cada cliente y las demandas del mercado.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Evolución tecnológica

	Fan	<ul style="list-style-type: none"> Gestión integral de clientes Optimización de procesos 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 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 Inteligencia de datos para decisiones estratégicas Velocidad en innovación para sostener la competitividad
	APIs / Eventos	<ul style="list-style-type: none"> Integración de servicios Automatización de tareas Mirada omnicanal Eventos en tiempo real Escalabilidad

Negocio Core - FAN: Durante 2023 completamos 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, lanzamos 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:

Nos sumamos 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 claudificación de nuestro e-commerce:

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 claudificación de su tienda e-commerce, lo que ha permitido aumentar su escalabilidad y mejorar la experiencia del usuario.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

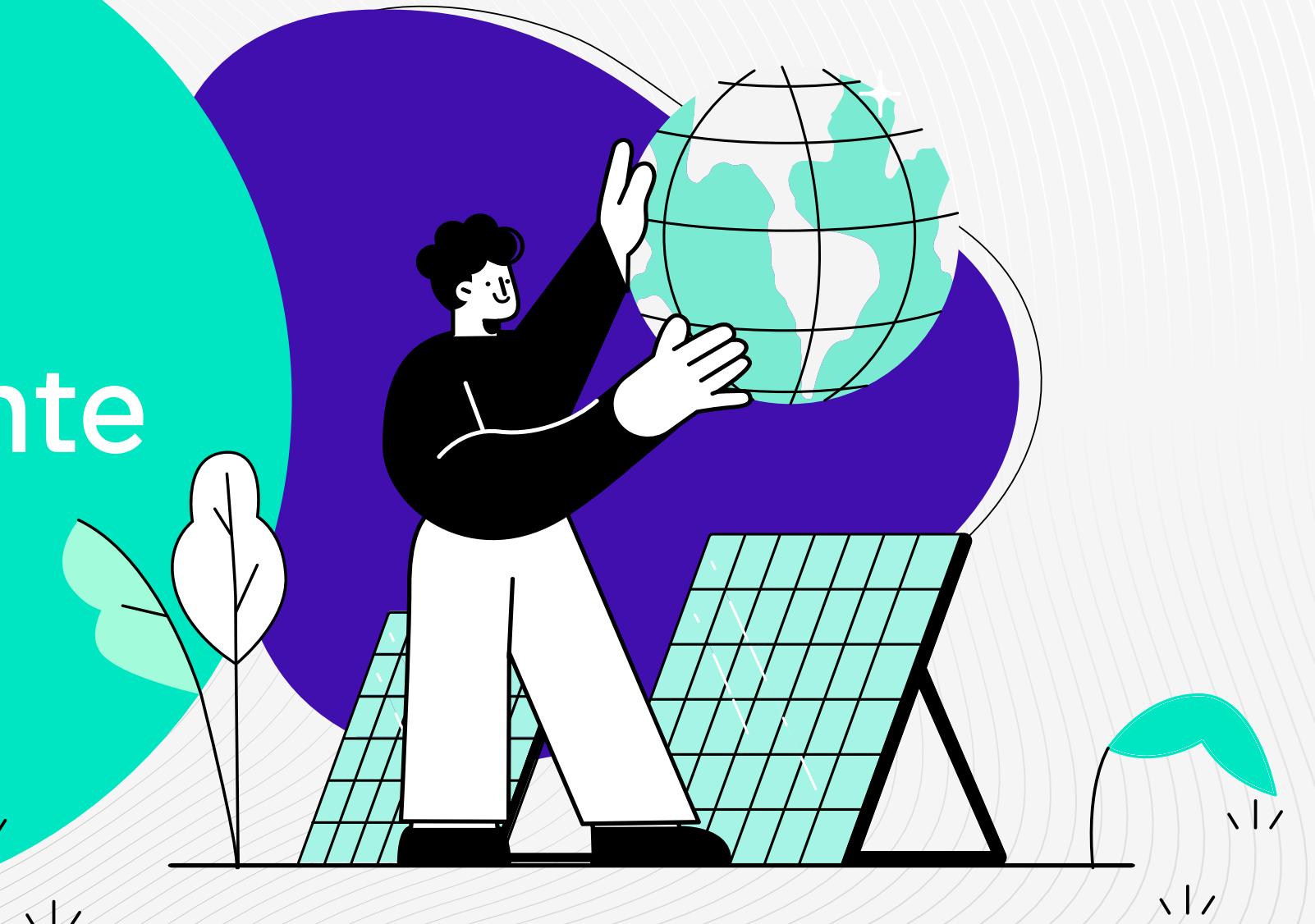
ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS



Cuidado del ambiente



Gestión ambiental

Operamos y transitamos la evolución tecnológica con un enfoque sustentable que respeta el medio ambiente.

Trabajamos en reducir la huella ambiental de todas nuestras actividades, a través de un modelo operativo que promueve la eficiencia energética, la economía circular y el uso responsable de recursos.

La infraestructura de las telecomunicaciones, los centros de datos, y los dispositivos electrónicos, sobre los cuales se basan nuestros servicios, requieren de energía para

su funcionamiento, lo que contribuye a la emisión de gases de efecto invernadero y al cambio climático. Este consumo de energía está asociado, por un lado, a la demanda de nuestros servicios, principalmente el tráfico generado por los usuarios de las redes (principal factor del consumo de energía) y, por otro, al tipo de tecnología y la eficiencia de las redes.

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 disponemos 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 de soluciones que permitan a nuestros clientes corporativos ser más eficientes y sustentables.

Para llevar a cabo nuestra gestión generamos acuerdos con fundaciones, cooperativas, cámaras empresariales y otros actores con quienes creamos instancias de colaboración relacionadas con la gestión ambiental. Por otro lado, trabajamos para dar cumplimiento a lo previsto en la normativa y legislación ambiental vigente, así como a los acuerdos suscriptos.

Política Ambiental



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Cambio climático

Estrategia climática

Dentro de los desafíos ambientales que enfrenta la sociedad a nivel global, sin dudas, el cambio climático ocupa uno de los principales lugares.

La actividad humana está provocando el aumento en la temperatura de la atmósfera, de los océanos y de la tierra, y esto deriva en una amenaza para la vida del planeta.

En Telecom, somos conscientes de la responsabilidad que tiene el sector privado en reducir sus propias emisiones y fomentar a toda su cadena de valor, así como de explorar las soluciones tecnológicas que aporta la industria de las TIC a través de productos y servicios digitales.

La estrategia climática es el instrumento que define los lineamientos generales del horizonte a corto y largo plazo que adopta nuestra Compañía de manera transversal e integrada para hacer frente a los desafíos que presenta el cambio climático, migrando hacia un desempeño económico bajo en carbono, reduciendo la vulnerabilidad y aumentando la resiliencia a sus efectos adversos.

Esta estrategia es la hoja de ruta que nos permitirá alcanzar nuestros objetivos en concordancia con los compromisos internacionales de descarbonización asumidos por Argentina en la trayectoria hacia el año 2050. La misma contempla acciones de eficiencia energética en

nuestras operaciones y en la cadena de valor, la adopción de energías más limpias, gestión de los riesgos climáticos e identificación de oportunidades de desarrollo tecnológico.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

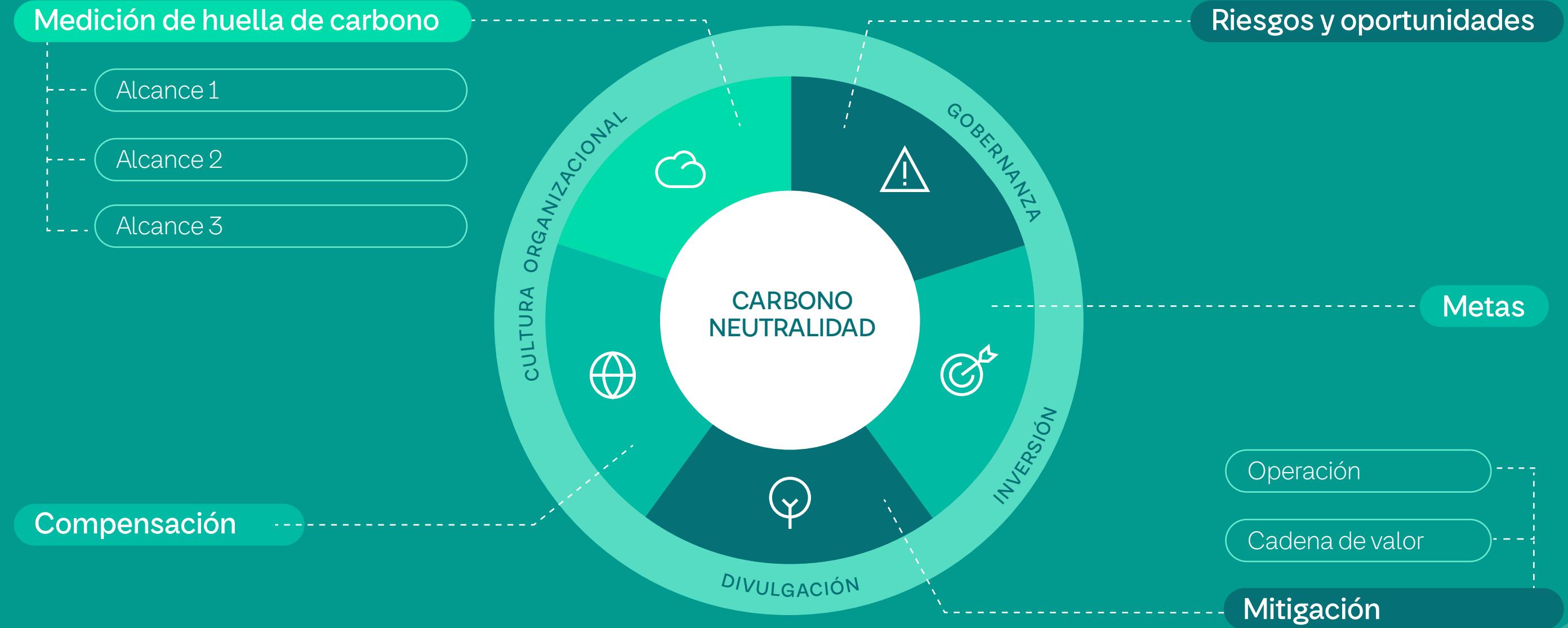
DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Estrategia climática



Huella de carbono

Calculamos las emisiones de gases de efecto invernadero que componen nuestra huella de carbono, utilizando las herramientas de Greenhouse Gas (GHG) Protocol.

Durante 2023, y con el objetivo de poder diseñar metas de reducción basadas en la ciencia conforme la iniciativa de Science Based Targets initiative (SBTi), nos enfocamos en la revisión de nuestra huella de carbono del año 2022 para poder tener una línea de base sólida, en particular, en las categorías incluidas en el alcance 3 que resultan un desafío especial para la industria tecnológica.

Difundimos la estrategia y gestión climática de la Compañía a través del Reporte Climático cuya primera edición publicamos en 2023. Asimismo, reportamos anualmente en Carbon Disclosure Project (CDP), obteniendo una calificación C en 2023.



Reporte Climático



Eventos carbono neutral

En el marco de nuestra estrategia climática desarrollamos los primeros eventos carbono neutrales, compensando su huella mediante la compra de bonos de carbono certificados y verificados por el ente más reconocido a nivel mundial en proyectos de forestación y/o de energía renovable en Argentina y Uruguay:



Mirá el video
Nuestro primer evento carbono neutral



Semana de la sustentabilidad

Seminario Internacional de Tecnología

Encuentro de Management

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

	2023	2022
Emisiones de gases de efecto invernadero (en tn de CO2 equivalente emitidas)		
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	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 version 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.

	2023	2022
Emisiones de gases de efecto invernadero (en tn de CO2 equivalente emitidas)		
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 CAMMESA. Emisiones basadas en el mercado: para energía eléctrica no renovable se emplean los factores de emisión publicados por CAMMESA; para energía eléctrica renovable se considera que la emisión es nula. El factor de emisión de CAMMESA 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 CAMMESA. El mismo es de 0,28 para el 2022.

Alcance 3

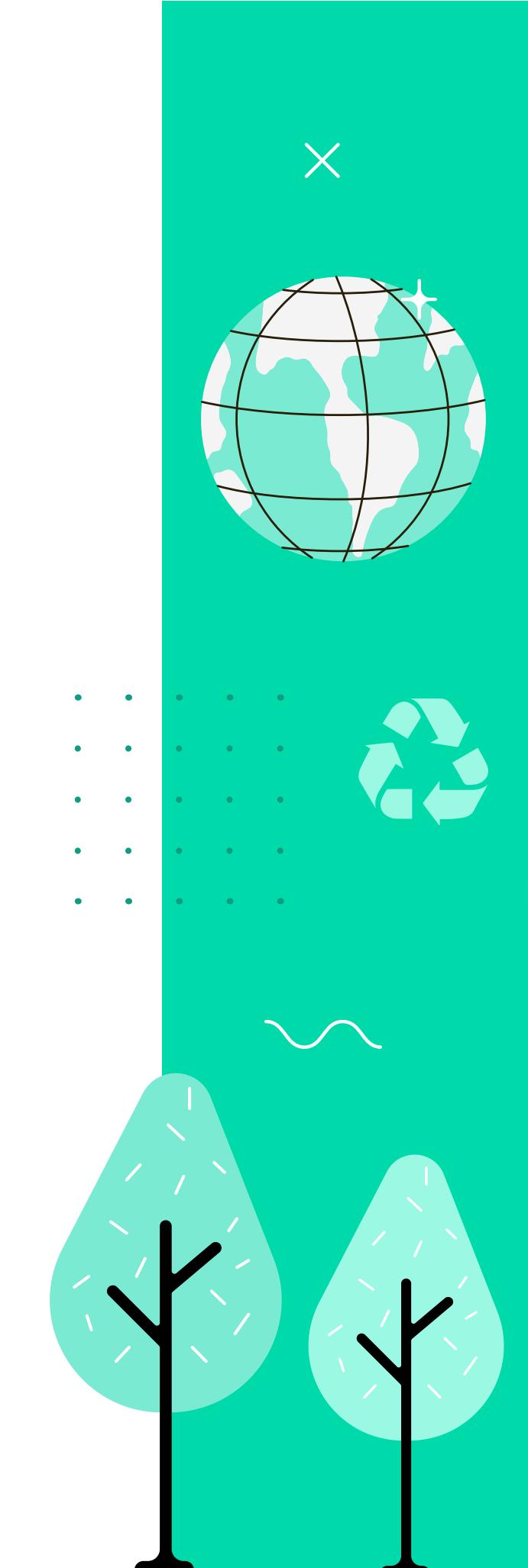
En 2023 realizamos el recálculo de las emisiones de alcance 3 junto a una consultora especializada. Este trabajo nos permitió contemplar la totalidad de las fuentes de emisión y mejorar la medición correspondiente a 2022.

A la fecha de publicación del presente documento no finalizó la medición del período 2023, por lo que a continuación detallamos únicamente la composición de las emisiones de alcance 3 por fuente.

Alcance 3 (a)

Uso de dispositivos vendidos por Telecom	52,23%
Bienes de capital	32,28%
Bienes y servicios adquiridos	12,03%
Transporte marítimo, aéreo y logística	1,71%
Viajes in itinere y uso de equipos para trabajo remoto	1,05%
Otros	0,70%

(a) Porcentajes calculados en base a la medición 2022.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Gestión de la energía

Para ayudar a minimizar los efectos del cambio climático, nos enfocamos en reducir el consumo de energía, nuestro principal desafío ambiental. Por eso, trabajamos en la eficiencia energética de todas nuestras operaciones, avanzando en el proceso de virtualización y renovación tecnológica y en la adquisición de energía renovable.

Energía consumida (en GJ) (a)	2023	2022
Gasoil - Generadores (b)	27.275,36	25.428,84
Gasoil - Móviles (b)	147.035,72	155.677,05
Nafta - Generadores (b)	740,27	833,50
Nafta - Móviles (b)	194.297,62	183.758,52
Gas natural (c)	15.305,38	15.549,81
Energía eléctrica no renovable (d)	2.336.785,88	2.291.622,36
Energía eléctrica renovable (d)	23.504,40	-
Total consumo de energía	2.744.944,63	2.672.870,08
Consumo de energía eléctrica por tráfico (MWh/PB) (e)	39,94	39,92

(a) Factores de conversión a GJ: Para nafta y gasoil fueron construidos a partir de datos publicados por la Secretaría de Energía: 1 L Nafta = 0,03143021 GJ; 1 L gasoil = 0,03604934 GJ. Para electricidad aplica 1 MWh = 3,6 Giga Joules.

(b) Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay. Para Argentina: los consumos reportados se obtienen mediante las facturas de combustible emitidas mensualmente por los proveedores de servicio. Para Paraguay - Generadores: calculado en base a la recarga de combustible de los generadores. Para Paraguay - Móviles: contempla el consumo de Nafta y Etanol Hidratado. Para Uruguay: calculado en base a compras, precio unitario del combustible y consumo directo.

(c) Alcance: Argentina.

(d) Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay. Para Argentina - Energía eléctrica: los consumos se reportan de acuerdo con su fecha de contabilización. Considera los consumos de energía eléctrica renovable y no renovable de las operaciones de Telecom en Argentina contabilizados durante 2023 e incluye colocalizaciones y medidores de terceros. Para colocalizaciones y medidores de terceros se consideraron estimaciones sobre los consumos teóricos de los equipos según su configuración. En medidores de terceros se incluyen aquellos consumos energéticos de contratos del 2022 que tuvieron un impacto en el 2023. La energía eléctrica renovable se adquiere mediante contrato de provisión de energía interrumpible con proveedores específicos. Para Paraguay - Residencias: calculado en base a la tarifa unitaria de consumo residencial determinada por la ANDE (Administración Nacional de Electricidad). Para Paraguay - Sitios: calculado a partir del precio promedio de la energía eléctrica determinada por ANDE (Administración Nacional de Electricidad).

(e) Alcance: Argentina. Se consideran los datos ingresados y egresados. Calculado como: electricidad consumida (618.291 MWh)/ tráfico de datos en petabytes (15.480 PB).

Consumo de energía por fuente (GJ)



Energía eléctrica

86,0%



Combustible

13,4%



Gas natural

0,6%

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Proyectos de eficiencia energética



Eficiencia red 5G



Apagado de servidores y edificios



Baterías de litio



Apagado de redes de cobre y HFC

Red Móvil

Eficiencia de la red 5G: Evaluamos funcionalidades de ahorro de energía para la nueva red 5G previendo una eficiencia energética de alrededor del 6% en cada nodo.

Apagado de redes: Iniciamos el apagado de la red 3G en AMBA con lo que se estima se reducirá el consumo energético y mejorará la eficiencia de la red en aproximadamente un 8%.

Adecuación de shelters: Apagamos aires acondicionados en shelters e implementamos ventilación eólica en 300 sitios, lo que representa un ahorro de 4.000.000 KWh/año, es decir, en 12% del consumo.

Sitios con energía híbrida: Contamos con 22 sitios híbridos con una capacidad de generación de energía renovable de 140 MWh/año.

Red Fija

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

Datacenters

Consolidación de infraestructura y apagado de servidores: Avanzamos en la consolidación de infraestructura IT, desafectando servidores, realizando virtualizaciones y recambios, logrando un ahorro de 700 KW, con más de 1.000 equipos desafectados.

Baterías de litio: Continuamos con el cambio a celdas de litio de todas aquellas baterías de plomo que son reemplazadas por obsolescencia.

Edificios técnicos

Mudanzas: Desalojamos 11 edificios técnicos de la red de determinadas áreas geográficas donde había más de un sitio.

Apagado de redes: Apagamos y removimos de la red los equipos de servicios discontinuados o de redes obsoletas, como SDH, RMS, TDM y VoD. De esta manera se lograron ahorros de 800 KW.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

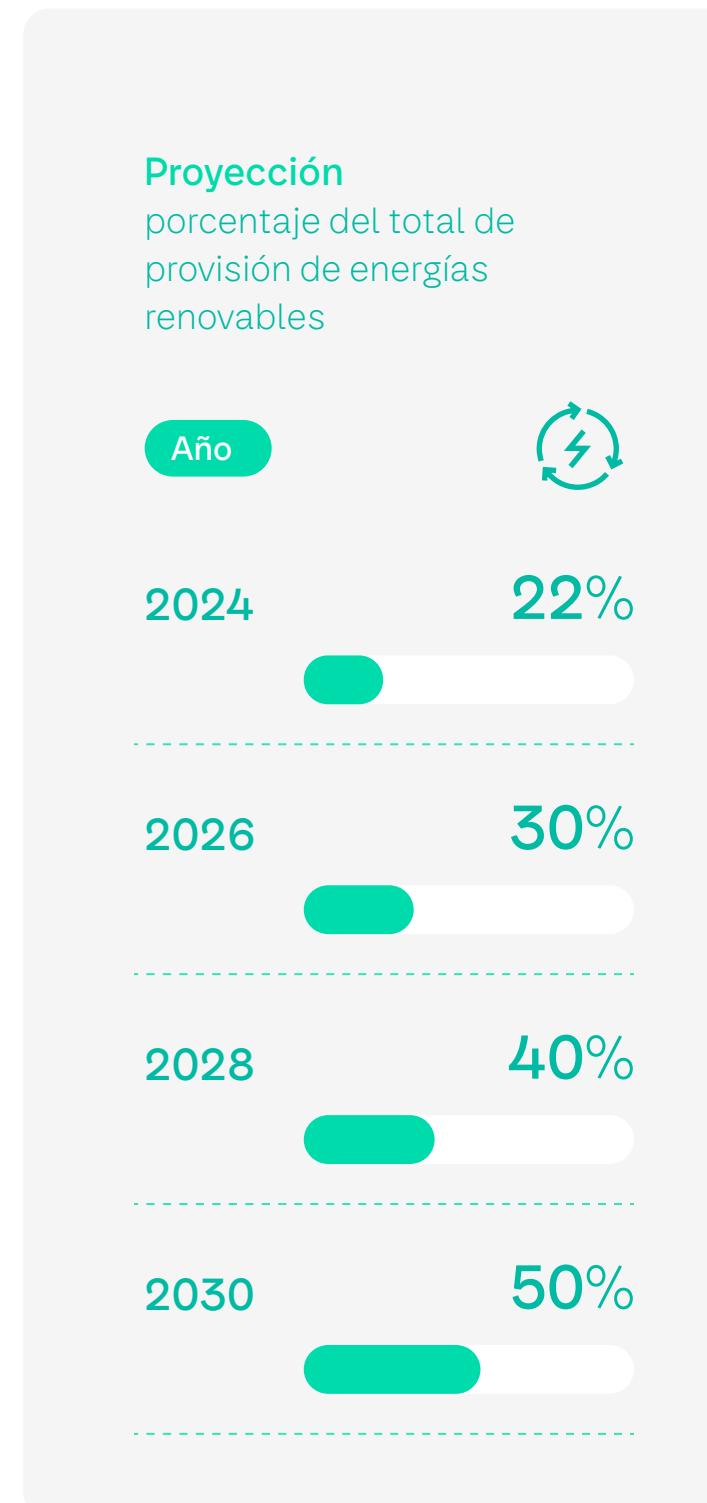
CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Energía renovable

Nuestro objetivo es adquirir energía renovable para abastecer el consumo de nuestras operaciones en Argentina, alcanzando el 50% de abastecimiento de energía renovable para el año 2030.

Para ello, en 2023 establecimos contratos de provisión de energía interrumpible (excedente no asegurado) con generadores locales, con el objetivo de ingresar al abastecimiento de energía renovable.



Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

En 2023 se comenzó con la identificación y el análisis de los riesgos y oportunidades climáticas en el marco de las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima (TCFD por sus siglas en inglés).

Continuamos trabajando en el análisis de escenarios de riesgos físicos y de transición para identificar y medir la aparición potencial de sucesos de riesgo operativo o para evaluar la resiliencia operativa.

El trabajo comprendió:

- ✓ **Revisión de cumplimiento de los requerimientos de TCFD** identificando brechas y oportunidades de mejora.
- ✓ **Evaluación inicial de los riesgos y oportunidades** climáticos en función a un mapeo del negocio comprendiendo la distribución de los activos y operaciones y la composición de clientes y productos y servicios clave.
- ✓ **Priorización de los riesgos y oportunidades** entre distintas áreas de la Compañía, como Operaciones, Infraestructura, Gestión de Riesgos, Sustentabilidad, Regulación, Energía, Facilities.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Economía circular

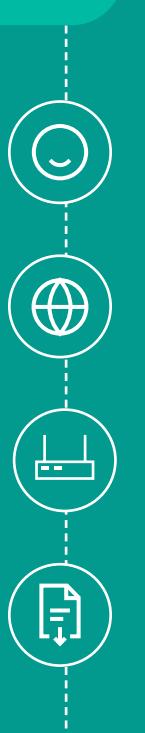
En Telecom, definimos nuestra estrategia de economía circular basada en tres ejes de trabajo: operación, que incluye las acciones de eficiencia interna de nuestro negocio; proveedores, a quienes involucramos en criterios de sostenibilidad; y clientes, poniendo a su disposición soluciones comerciales más sostenibles.

Estrategia de Economía Circular



Clients

- Acciones de concientización
- Productos sustentables
- Recupero de equipos
- Factura online



Proveedores

- Ecodiseño en la compra de materiales



Operación

- Consumo eficiente de recursos
- Gestión responsable de residuos
- Centros de experiencia



Operación

Consumo eficiente de recursos

El desarrollo de nuestro negocio involucra múltiples actividades que demandan el consumo de diversos recursos. Buscamos permanentemente la manera de disminuirlo y minimizar la huella ambiental, analizando el ciclo de vida de nuestros servicios.

En lo que respecta al consumo de agua, proviene principalmente del uso sanitario y, en menor medida, para climatización. Llevamos a cabo diversas iniciativas para disminuir el consumo de agua en nuestros edificios, como la implementación de canillas de corte automático, la automatización de la descarga en los inodoros, la utilización de bombas recirculadoras y cartelería con buenas prácticas para generar conciencia en nuestros colaboradores.

Consumo de materiales (a)	2023	2022
Tóners (unidades) (b)	1.460	1.568
Cables de cobre (metros)	4.766.544	9.415.333
Cables de fibra óptica (metros) (c)	11.975.283	11.625.235
Tubos (metros) (c)	410.295	366.560
Cable RG6 (metros)	25.725.283	30.316.305
Cables .500 (metros)	627.946	756.316
Módems (unidades)	1.131.011	1.150.726
Decodificadores (unidades)	549.176	856.988
Postes (unidades)	67.728	74.327
Papel de resmas (toneladas) (d)	38,89	No reportado

(a) Alcance: Argentina.

(b) Corresponde a la cantidad de tóners instalados.

(c) Calculado en base a la cantidad de metros por unidad, según lo detallado en la descripción del material.

(d) Valor calculado en base a la cantidad de resmas compradas considerando las especificaciones del proveedor.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Gestión responsable de los residuos

Nuestra gestión de residuos se enmarca en el cumplimiento normativo de cada una de las jurisdicciones involucradas, así como en el establecimiento de alianzas con transportistas y operadores habilitados. De esta manera, gestionamos responsablemente todas las corrientes de residuos.

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

Residuos sólidos urbanos (Toneladas) (a)	2023	2022	Método de tratamiento
Residuos sólidos urbanos no reciclables (basura)	114,86	201,89	RELENO SANITARIO
Residuos reciclables (b)	2,16	7,42	RECICLADO
Total residuos sólidos urbanos	117,02	209,31	

(a) Alcance: Argentina. Datos obtenidos a partir del peso de los residuos registrado en informes de transportistas, operadores de residuos y organizaciones como fundaciones o cooperativas (para el caso de residuos reciclables).

(b) La categoría identificada como "Residuos reciclables" corresponde a residuos destinados a cooperativas y ONGs.

Residuos de actividad de servicios (a) (Toneladas)	2023	2022	Método de tratamiento
Residuos peligrosos / especiales	471,99	420,21	COPROCESAMIENTO Y RELENO DE SEGURIDAD
Patogénicos	0,21	0,24	TERMODESTRUCCIÓN
RAEE	1.050,54	674,55	COPROCESAMIENTO
Industriales	1.419,49	2.283,87	COPROCESAMIENTO
Total de residuos de actividad de servicios	2.942,23	3.378,87	

(a) Alcance: Argentina. Datos obtenidos a partir del peso de los residuos registrado en informes de transportistas, operadores de residuos y organizaciones como fundaciones o cooperativas (para el caso de residuos reciclables).

Centros de experiencia

Nuestros espacios físicos de trabajo, denominados "Centros de experiencia", fueron pensados y diseñados con criterios de sustentabilidad.

Como parte de las buenas prácticas en los edificios, en 2023 fuimos reconocidos con el premio Nespresso Recycling Awards por ser la empresa de AMBA con la mayor tasa de recuperación de cápsulas de café usadas, para el reciclaje del aluminio y la reutilización de la borra para compost.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Proveedores

Ecodiseño en la compra de materiales

Trabajamos para incorporar proveedores que contemplan criterios de sustentabilidad en todas las etapas de producción de sus bienes y prestación de servicios.

En alianza con nuestro proveedor de laptops y desktops contamos con más del 90% del equipamiento certificado bajo la norma Energy Star. Esto reduce el consumo energético y la huella de carbono asociada.

Condiciones Generales de Compra (CGC) y Due Diligence

Incorporamos criterios de sustentabilidad en las CGC y Due Diligence promoviendo de esta manera la compra de materias primas y productos más sostenibles.

☞ Para más información sobre los principios de sustentabilidad a los cuales deben adherir nuestros proveedores, ver sección "**Proveedores y Contratistas**" del capítulo "Gobernanza, Ética y Cumplimiento".



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Clients

 Recupero de equipos	<p>Procuramos la recuperación de equipamiento eléctrico y electrónico (AEE) en desuso para su reincisión en el mercado, evitando la generación de residuos. Para ello, evaluamos los equipos en nuestro laboratorio y determinamos si pueden reutilizarse parcial o totalmente, recuperamos los mismos o sus componentes y los reinsermos en el mercado.</p>
 Factura online	<p>Buscamos que cada vez más clientes opten por la factura <i>online</i> disminuyendo de esta manera el consumo de papel. Fomentamos su adhesión a través de distintas campañas informativas mediante las cuales ya alcanzamos más del 82% de nuestros clientes bajo esta modalidad.</p>
 Productos sustentables	<p>Desarrollamos productos y servicios que minimizan el impacto ambiental de nuestros clientes. De esta forma, ofrecemos soluciones IoT para potenciar las industrias con innovación y tecnología a través de soluciones personalizadas, incorporamos modelos de módems y decodificadores que resultan más eficientes en su consumo energético y de menores dimensiones, con el objetivo de disminuir el volumen de residuos al finalizar su vida útil y disponibilizamos nuevas tarjetas SIM sustentables que son carbono neutral y confeccionadas con plástico 100% reciclado.</p>
 Acciones de concientización	<p>Ofrecemos contenidos específicos en Flow para favorecer la reflexión de nuestros clientes sobre sustentabilidad. En dicha plataforma se accede a documentales y/o películas vinculadas al reciclado de materiales, cambio climático, cuidado de los recursos naturales, entre otros.</p>

75%
de los equipos devueltos por los clientes fue recuperado

54%
de aparatos recuperados reintegrados en el mercado

82%
de clientes adheridos a factura online

tarjetas SIM
100%
plástico reciclado



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Tecnología para el desarrollo sostenible

Telecom es un socio tecnológico para construir ecosistemas de soluciones TIC complejas que permitan a las empresas, ciudades y gobiernos ser más eficientes y sustentables.

A través de diversas soluciones IoT brindamos información en tiempo real y datos estadísticos necesarios para realizar gestiones comerciales en forma ágil y eficaz. Para ello se utilizan redes de baja potencia, que permiten conectar una gran cantidad de sensores y dispositivos con un mayor alcance de cobertura y una mejor duración de la batería. El portfolio IoT contempla productos y servicios que generan una eficiencia operativa con beneficios ambientales.

Soluciones de trazabilidad

Brindamos una amplia gama de soluciones de trazabilidad de cosas, vehículos y dotaciones de personas (monitoreo de activos, geoposicionamiento y gestión de flotas) que permiten ahorrar costos de operación, aumentar la productividad, configurar rutas y planificar recursos, mejorando la eficiencia y minimizando el impacto ambiental.

Telemedición del consumo eléctrico

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

Monitoreo energético y ambiental orientado a oficinas de entorno

Es una plataforma de software para la supervisión y análisis de tendencia de variables eléctricas, temperatura ambiente en oficinas, control de humo y apertura y cierre de puertas y ventanas que permite la gestión eficiente de los recursos.

Monitoreo del estado de transformadores

Los transformadores de potencia y distribución son elementos críticos de las redes de transporte y distribución de electricidad porque bajan la tensión de las líneas de transporte a la tensión de distribución para usuarios. Su falla tiene un impacto directo en hogares, hospitales y/o industrias.

Esta solución se utiliza para medir el uso del transformador, tener alertas tempranas de anomalías y determinar acciones de mantenimiento predictivo que permiten aumentar su vida útil, evitar salidas de operación no programadas por desperfectos y generar eficiencia energética.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Perspectivas 2024

A pesar de transitar un 2023 con la mayoría de las variables macroeconómicas desfavorables, el compromiso de Telecom para con sus clientes se mantiene, brindándoles el mejor ecosistema integral de servicios digitales, conectividad y entretenimiento.

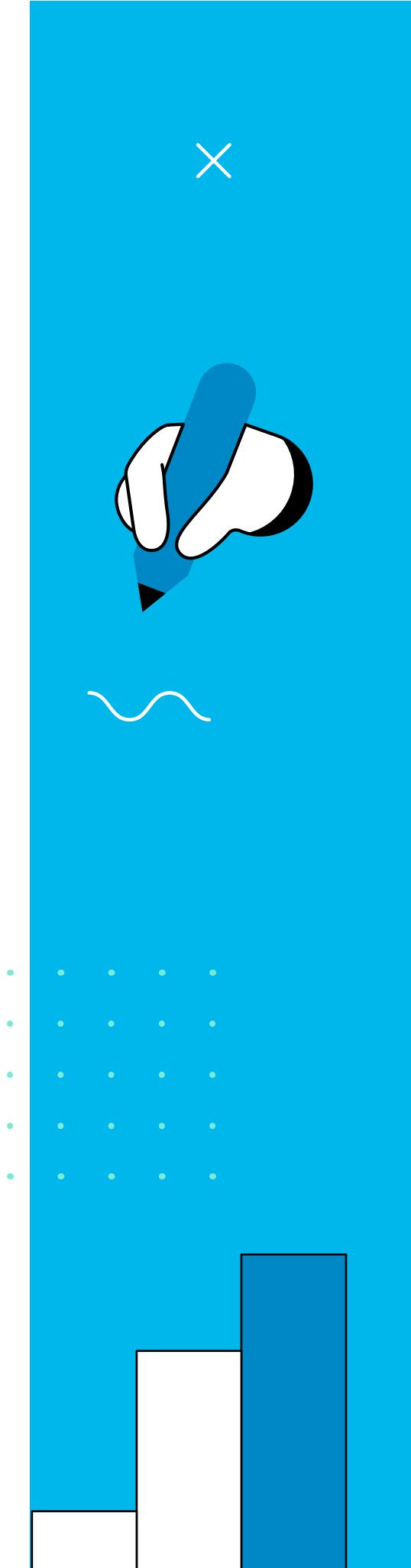
Por cumplir con esa meta profundizamos las eficiencias y generamos valor en las propuestas de productos y servicios para liderar la elección de nuestros clientes y contribuir a la sostenibilidad de las operaciones de Telecom. El contexto país nos obligó a profundizar la optimización de procesos y eficiencias, para afrontar un año caracterizado por la imprevisibilidad, la

aceleración de la inflación, la inestabilidad en el tipo de cambio y el incremento en las tasas de interés, además de dificultades para acceder al MULC para la compra de equipamiento tecnológico, entre otros, debido a la escasez de divisas en el país y las dificultades de importación.

Telecom integra una industria clave para el desarrollo de la economía digital del país, su proyección regional y mundial, con alta relevancia en la creación de valor, no sólo para los diferentes verticales de la industria 4.0, sino también en la vida cotidiana de las personas y en la generación del talento necesario para evolucionar como sociedad.

En este sentido, la empresa dedicó esfuerzos para cumplir con los planes de inversión en sistemas e infraestructura para desarrollar nuevos servicios digitales que hoy demandan nuestros clientes y colocan al país en el camino de desarrollo digital imprescindible de cara al futuro.

La disponibilidad de espectro dedicado para la quinta generación móvil que resultó de la licitación realizada a fines del mes de octubre, sin dudas acrecienta las oportunidades de ampliar y potenciar nuevos servicios, principalmente vinculados con las verticales de industria B2B.



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

> DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

5G es un cambio tecnológico exponencial y en Telecom estamos listos para asumir este desafío. Será el pilar de la transformación digital de las industrias y un factor de competitividad de la economía. Además de una nueva experiencia de conectividad en personas y hogares, 5G se posiciona como el gran habilitador de la innovación y los desarrollos basados en tecnología.

El nuevo ecosistema demanda inversiones cuantiosas e intensivas en dólares, y el compromiso de cada eslabón de la cadena de valor, de los organismos reguladores y de los gobiernos nacional, provinciales y municipales, en una articulación conjunta.

Con el compromiso de conectar a los argentinos y ofrecerles servicios digitales de última generación continuamos analizando la evolución de los mercados internacionales en busca de oportunidades de financiamiento

que se adecúen a nuestra estrategia, además de acceder al mercado de capitales local y/o préstamos bancarios con entidades locales para seguir impulsando nuestro plan de inversiones.

Desde el punto de vista regulatorio, en noviembre de 2023 el Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 8 declaró la "nulidad" del DNU N°690/20. Se trata de una sentencia de primera instancia que despeja el panorama de incertidumbre que la industria de Servicios TIC estuvo transitando en los últimos años. El fallo determina que la declaración como servicio público de una actividad económica requiere el dictado de una ley formal emitida por el Congreso Nacional, quedando vedado al PEN la utilización de un decreto de necesidad y urgencia para ese fin. Este dictamen, no obstante, podría ser apelado ante la Cámara en lo Contencioso Administrativo Federal.

Seguimos analizando oportunidades para posicionarnos como líderes de servicios digitales, en el camino de transformación hacia una empresa tech-co con proyección regional, focalizando en el desarrollo de servicios innovadores que amplían la pisada de nuestro ecosistema de plataformas. Tal es el caso de Personal Pay, la billetera digital, que continúa fortaleciendo su posicionamiento en el mercado argentino.

Nuestra transformación digital favorece la evolución del modelo operativo de la Sociedad, con la incorporación de habilitadores tecnológicos que aportan innovación, como los procesos de automatización, inteligencia artificial, cloudificación y manejo de big data, para continuar escalando la digitalización de las operaciones de manera eficiente y ágil.

Estos habilitadores nos impulsan a ampliar la pisada sobre nuevos negocios que acompaña la economía digital, con base en soluciones IoT, fintech, ciberseguridad, entretenimiento y smarthome.

En línea con el propósito de nuestra Compañía, vamos a continuar impulsando el crecimiento de la economía digital, la ampliación del talento, y acompañando la evolución de distintas variables como la eficiencia energética y economía circular, que hoy son pilares de la gestión sustentable de Telecom.

Por este camino, seguimos construyendo el futuro.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

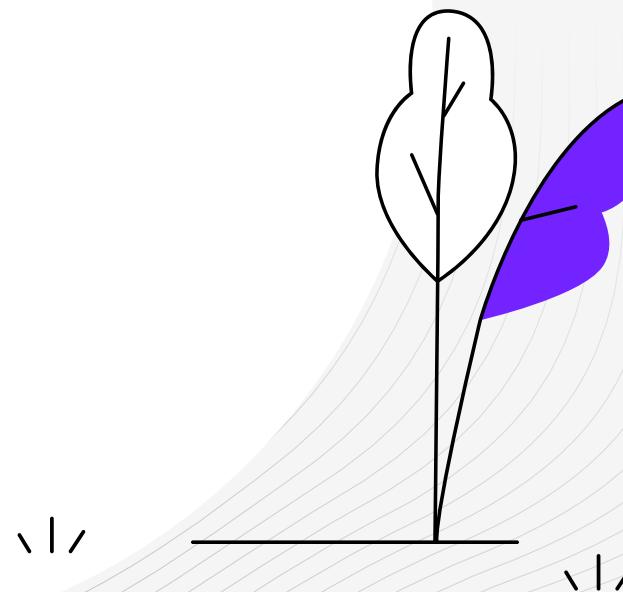
ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS



Anexo



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Sobre esta Memoria Anual Integrada

Este documento consolida la información financiera y no financiera de Telecom Argentina S.A. (en adelante, “Telecom Argentina”, “Telecom”, “Sociedad” o “Compañía”, indistintamente).

Su objetivo es comunicar a nuestros grupos de interés una visión general y equilibrada de nuestro desempeño, actividades y la capacidad de la Compañía para generar y sostener valor. Incluye los temas que pueden tener un impacto material en nuestro negocio, incluidos los riesgos, las oportunidades, las regulaciones y las tendencias del sector.

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

ESTÁNDARES GRI: 2-3, 2-5

Adoptamos y aplicamos lineamientos internacionales en aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG por sus siglas en inglés): Marco Internacional <IR> de Fundación IFRS, Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)¹, Pacto Mundial de Naciones Unidas y Normas Internacionales de Información Financiera tal como las emite el IASB (Normas de Contabilidad NIIF) para la confección de la información financiera.

La periodicidad es anual y abarca el período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023, presentado de forma comparativa con igual período del 2022. En relación a las cifras comparativas relacionadas con los Estados Financieros, han sido reexpresadas en moneda constante al 31 de diciembre de 2023².

—
1. Hemos elaborado la Memoria Anual Integrada conforme a los Estándares GRI, publicados en octubre de 2021.

2. Para mayor detalle sobre la reexpresión de las cifras ver Nota 1.d) a los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre 2023.

El alcance incluye las operaciones de Argentina, Paraguay y Uruguay. Los límites de cada tema material y métrica se indican a lo largo del texto.

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

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Requerimientos de la Ley General de Sociedades

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 arrojó una pérdida Neta de \$257.729.766.816. Los Resultados No Asignados al 31 de diciembre de 2023 exhiben un saldo negativo de \$257.729.766.816.

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

El Directorio no ha efectuado propuesta sobre el destino de los Resultados No Asignados al 31 de diciembre de 2023 en la fecha, resolviendo que la misma sea tratada en la reunión de Directorio que convoque a la Asamblea que tratará la documentación del Ejercicio 2023.

Honorarios de Directores y Síndicos – Política de remuneración del Directorio

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

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

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

Para mayor información ver Nota 26.d) a los estados financieros individuales al 31 de diciembre de 2023.

Cuestiones de control interno

Debido a que las acciones de la Sociedad cotizan en la NYSE, está sujeta a regulaciones de la SEC, entre ellas la Sección 404 de la Ley SOX.

☞ Para más información sobre las cuestiones de control interno, ver el [Código de Gobierno Societario](#) en este documento.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Política de Remuneración de los Cuadros Gerenciales

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

El Directorio no ha implementado un Comité de Remuneraciones y ha delegado en el Comité Ejecutivo la aprobación de la política general de remuneraciones. El resto de las actividades que son propias de dicho Comité son desarrolladas por el Directorio. Esas funciones las desempeña con la asistencia del área de Capital Humano que

es la encargada de proponer alternativas y posteriormente implementar las políticas y decisiones específicas del Directorio sobre estas cuestiones. Cabe destacar que ninguno de los miembros del Directorio ni del Comité Ejecutivo cumple funciones ejecutivas.

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

Para mayor información ver Nota 26 d) a los estados financieros individuales al 31 de diciembre de 2023.

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

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

a) Estados de situación financiera:

	2023	2022	\$	%
Activo corriente	348.004	277.419	70.585	25,4%
Activo no corriente	4.907.231	4.968.414	(61.183)	(1,2)%
Total Activo	5.255.235	5.245.833	9.402	0,2%
Pasivo corriente	1.026.568	866.043	160.525	18,5%
Pasivo no corriente	2.054.901	1.894.627	160.274	8,5%
Total Pasivo	3.081.469	2.760.670	320.799	11,6%
Patrimonio	2.173.766	2.485.163	(311.397)	(12,5)%
Total Pasivo y Patrimonio	5.255.235	5.245.833	9.402	0,2%
Información adicional				
Capital de trabajo (activo corriente – pasivo corriente)	(678.564)	(588.624)	(89.940)	15,3%
Pasivo financiero, neto	(1.928.695)	(1.351.501)	(577.194)	42,7%
Índices				
Liquidez corriente	0,34	0,32	0,02	6,3
Endeudamiento total	1,42	1,11	0,31	27,9

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

En el activo se destaca la disminución de Efectivo y equivalente de efectivo por \$15.041 millones Propiedades, Planta y Equipo por \$260.228 millones y Otros Créditos por \$18.278 millones, compensado por el aumento de Activos Intangibles por \$109.668 millones, Créditos por ventas por \$14.008 millones, e Inversiones corrientes por \$85.785 millones.

El aumento del pasivo se produjo principalmente por mayores Préstamos por \$648.932 millones y Cuentas por Pagar por \$59.439 millones, parcialmente compensado por la disminución del Pasivo por Impuesto a las Ganancias Diferido por \$337.068, Remuneraciones y Cargas Sociales por \$32.051 millones, Provisiones por \$13.828 millones y Pasivos por Arrendamientos no corrientes por \$8.183 millones.

La disminución del patrimonio se debe principalmente a la distribución de dividendos por \$104.445 millones, pérdidas netas por \$257.730 pérdidas por otros resultados integrales por \$50.778 millones.

La posición financiera neta pasiva aumentó principalmente por el aumento de Préstamos por \$648.932 millones compensado parcialmente por un aumento de los activos financieros en \$71.738 millones.

El análisis de los saldos y operaciones con sociedades controlantes, controladas o vinculadas se expone en Nota 26 de los estados financieros individuales al 31 de diciembre de 2023.

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

b) Estados de Resultados:

	2023	2022	\$	%
Ventas	1.920.824	2.130.314	(209.490)	(9,8)%
Costos operativos (sin depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones)	(1.384.228)	(1.557.658)	173.430	(11,1)%
Utilidad de la explotación antes de depreciaciones, amortizaciones y desvalorización	536.596	572.656	(36.060)	(6,3)%
Depreciaciones, amortizaciones y desvalorizaciones de activos fijos	(670.897)	(1.502.152)	831.255	(55,3)%
Perdida de la explotación	(134.301)	(929.496)	795.195	(85,6)%
Resultados por participación en sociedades	(10.963)	704	(11.667)	N/A
Resultados financieros, netos	(460.944)	196.504	(657.448)	N/A
Pérdida ordinaria antes de impuesto a las ganancias	(606.208)	(732.288)	126.080	(17,2)%
Impuesto a las ganancias	348.478	85.080	263.398	N/A
Pérdida neta	(257.730)	(647.208)	389.478	(60,2)%

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

➤ ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Índices de rentabilidad (%)	2023	2022	Variación
Utilidad de la explotación antes de depreciaciones y amortizaciones sobre ventas	27,9%	26,9%	1,0%
Pérdida de la explotación sobre ventas	(7,0)%	(43,6)%	36,6%
Pérdida neta sobre ventas	(13,4)%	(30,4)%	17,0%
ROA	(4,9)%	(10,1)%	5,2%
ROE	(10,4)%	(19,7)%	9,3%

Las ventas presentaron una disminución a pesar de estar en un contexto de mayor demanda de servicios, principalmente debido a que la inflación interanual fue de 211,40% y la Sociedad (así como también el resto de la industria) no ha trasladado en su totalidad este efecto al precio de sus servicios.

La disminución de los costos se debe principalmente a la disminución de Costos laborales e indemnizaciones por despidos, Costo de programación y contenido, Juicios y Contingencias, Comisiones y Publicidad, Honorarios por servicios, mantenimiento y materiales, Impuestos, tasas y derechos del ente regulador, Deudores incobrables, Costos por interconexión y transmisión, compensados levemente por mayores Costos de equipos vendidos.

La variación registrada en los Resultados Financieros, netos se debe principalmente a: i) pérdidas por diferencia de cambio medidas en términos reales por \$820.469 millones (producto de la devaluación del peso argentino respecto del dólar estadounidense del 356,3% vs. Inflación del 211,4% en 2023, mientras que en 2022 la devaluación del peso argentino respecto del dólar estadounidense fue del 72,5% vs. Inflación del 94,8%), ii) mayores intereses de deudas financieras por \$12.272, iii) mayores costos por refinanciación de deuda por \$674 millones, compensados parcialmente por mayores resultados por operaciones con títulos y bonos por \$104.820 millones y iv) mayor RECPAM por \$21.064 millones.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

> ANEXO

Índice de Contenidos GRI

ESTÁNDARES GRI: 2-1, 2-2, 2-4, 2-6, 2-7, 2-9, 2-10, 2-19, 2-21, 2-27, 2-28, 2-30, 3-2, 3-3, 201-3, 201-4, 202-1, 205-2, 205-3, 206-1, 302-2, 302-5, 305-4, 305-6, 305-7, 306-1, 306-2, 308-1, 308-2, 401-1, 401-3, 403-2, 403-9, 403-10, 404-2, 405-2, 406-1, 408-1, 409-1, 413-2, 414-1, 414-2, 415-1, 416-1, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1

	Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Declaración de uso	Elaboramos la Memoria Anual Integrada conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre enero de 2023 y diciembre 2023.	GRI 1: Fundamentos 2021				BIENVENIDA
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021	CONTENIDOS GENERALES				SOMOS TELECOM
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No hay suplemento aplicable a las actividades de la organización.	GRI 2: Contenidos Generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes			GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO
		2-1 Detalles organizacionales	7-11, 13-15 Nota 1			DESEMPEÑO ECONÓMICO
		2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 2			APORTE SOCIAL
		2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	125			ECOSISTEMA DIGITAL
		2-4 Actualización de la información	Nota 3			CUIDADO DEL AMBIENTE
		2-5 Verificación externa	125, 152			DESAFIOS
		Actividades y trabajadores				
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7-11, 39, 83 Nota 4, Nota 5		8, 10	
		2-7 Empleados	64-65 Nota 6			CONTACTO
		2-8 Trabajadores que no son empleados	39-43			ESTADOS FINANCIEROS

ANEXO

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Gobernanza					
2-9 Estructura de gobernanza y composición	23-26 Nota 7			5, 16	
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	23-26, 160-161, Nota 8			5, 16	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	24			16	
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	20, 23			16	
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	20, 23				
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	20				
2-15 Conflictos de interés	27-28, 171-173			16	
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	157, 159, 167-171, 174-177				
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	158-159				
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26, 158				

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Estrategia, políticas y prácticas					
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		3-5, 13-17			
2-23 Compromisos y políticas		16-19, 27, 37, 43, 54, 63, 72, 79, 107, 115			
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		20-21, 23-26			
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		23-26, 107			
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		27-30, 62		16	
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		Nota 11			
2-28 Afiliación a asociaciones		Nota 12			

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Participación de los grupos de interés					
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	12, 17, 18-19, 23-30, 40-41, 69-74, 62, 89-92			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Nota 13	8		
Contenidos sobre los temas materiales					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	18-19			
	3-2 Lista de temas materiales	18-19, Nota 14			
TEMAS MATERIALES					
Confiabilidad de la red					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 45-52, 85-86, 101-103, Nota 14			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	48	✓	8, 9	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	31-34, 43, 108-109, 114		13	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación					
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	67, Nota 15			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	101	✓	5, 9	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	54-61, 85-86, 101-103			3, 8
Ética, transparencia y anticorrupción					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 27-30, Nota 14			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	27-30			16
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	29, Nota 17	✓		16
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nota 18	✓		16
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 19	✓		16
GRI 415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 20			

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Economía circular y gestión de los recursos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 115-119, Nota 14			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	116	✓	8, 12	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	115-119		8, 12	
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	115-119		8, 12	
Gestión de la energía					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 112-114, Nota 14			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	112		7, 8, 12, 13	
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Nota 21		7, 8, 12, 13	
	302-3 Intensidad energética	112	✓	7, 8, 12, 13	
	302-4 Reducción del consumo energético	112-114		7, 8, 12, 13	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Nota 21		7, 8, 12, 13	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 108-111, Nota 14			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	111	Nota 22	✓	3, 12, 13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	111		✓	3, 12, 13
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	111			3, 12, 13
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Nota 23			13
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	108-111			13
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Nota 21			3, 12
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire	Nota 21			3, 12

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Gestión de los residuos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 117, Nota 14			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	117, Nota 24		3, 12	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	117, Nota 24		3, 12	
	306-3 Residuos generados	117	✓	3, 12	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	117, 119		3, 12	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	117		3, 12	
Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 39-43, Nota 14, Nota 27			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	41	✓	8	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Nota 25		✓	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Nota 21			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 26	✓	8	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 28	✓	8	
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Nota 29	✓	5, 8, 16	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Nota 21		5, 8, 16	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Gestión del talento					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 66-70, Nota 14			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental	Nota 30 67-68 Nota 31	✓ 5, 8, 10 3, 5, 8 5, 8		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	69	✓		
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-18, 79-81, Nota 14			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-3 Servicios de salud en el trabajo	79 79-81, Nota 32 79-81	8 8 8		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Formación y desarrollo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 75-78, Nota 14			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	76	✓ 4, 5, 8, 10		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	75-78, Nota 35			5, 8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	77			5, 8, 10
Diversidad e inclusión					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 71-74, Nota 14			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Nota 36			13
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	25-26	✓		8
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	25-26, 64-65			5, 8
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Nota 36	✓		5, 8, 10
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 37	✓		5, 8

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
Articulación con las comunidades					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 54-62, Nota 14			
Tecnología para la inclusión social					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 54-62, Nota 14			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	54	✓		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	Nota 38			
Experiencia del cliente					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 89-92, Nota 14			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad	Nota 39			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Nota 40	✓		16

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	35-36, 83-88, 93-98			12
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 41			16
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 42		✓	16
Ciberseguridad y privacidad de los datos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 37-38, Nota 14			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 43		✓	16

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación externa	ODS
	Buenas prácticas de gobierno corporativo				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 23-26, Nota 14			
Gestión de riesgos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 31-34, Nota 14			
Innovación para la transformación digital					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 100-105, Nota 14			

Nota 1

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Nota 2

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

Nota 3

Los valores relacionados con cifras financieras difieren de los informados en 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. En caso de reexpresión de información, se referencia la misma explícitamente a lo largo de este documento.

Nota 4

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

Nota 5

No se registraron cambios significativos en la cadena de suministro.

Nota 6

Todos los colaboradores cuentan con un contrato permanente. No hay variación significativa de las cifras de empleados presentadas a lo largo del año. No contamos con trabajadores por horas no garantizadas.

Nota 7

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

Nota 8

El Directorio tiene a su cargo la dirección y administración de la Compañía. La designación de sus miembros titulares (de 11 a 17 personas) y sus suplentes es

realizada por la Asamblea General Ordinaria y su mandato tiene una duración de tres ejercicios con la posibilidad de ser reelegidos.

En relación con la designación del Directorio, el Acuerdo de Accionistas entre CVH y Fintech establece que CVH puede designar a la mayoría de los directores titulares y suplentes de la Sociedad, mientras cumpla con ciertas condiciones allí establecidas y con ciertos requisitos de tenencia mínima en Telecom.

Nota 9

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Nota 10

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

Nota 11

No se registran multas firmes durante el año 2023 respecto al Registro No Llame.

No se registran reclamos judiciales en la Argentina relacionados con el cobro de multas por incumplimientos de las normativas, considerados como materiales y significativos. Conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias" consideramos como "reclamos materiales" aquellos con un impacto estimado superior a quince millones

de pesos y como "reclamos significativos" aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Nota 12

Formamos parte activa de espacios de construcción y cooperación con otras instituciones. Más información sobre alianzas vigentes en <https://institucional.telecom.com.ar/sustentabilidad/contenido-esg>

Nota 13

Colaboradores por tipo de contrato	2023	2022
Dentro de convenio	14.110	14.485
Fuera de convenio	7.152	7.214

Entidades gremiales a las que pertenecen nuestros colaboradores:

- **S.A.T.S.A.I.D.** (Sindicato Argentino de Televisión, Servicios Audiovisuales, Interactivos y de Datos)
- **S.A.L.Co** (Sociedad Argentina de Locutores y Comunicadores).
- **Asociación de Prensa de Santa Fe.**
- **F.A.T.PREN.** (Federación Argentina de Trabajadores de Prensa).
- **F.U.V.A.** (Federación Única de Viajantes de la Argentina).
- **C.I.S.PREN.** (Círculo Sindical de la Prensa y de la Comunicación de Córdoba).
- **FAECYS** (Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios).
- **Uruguay: Sindicato A.P.U.**
(Asociación de la Prensa Uruguaya).

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS



ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Nota 14

En 2023 con el objetivo de profundizar nuestro análisis de materialidad, llevamos a cabo un análisis de impactos bajo el concepto de la doble materialidad. De esta forma, analizamos nuestros impactos financieros y no financieros, positivos y negativos, que nuestras operaciones tienen en la economía, las personas y el ambiente.

Análisis de impactos: Ambiente

Temas materiales	Cambio climático y emisiones de gases de efecto invernadero	Gestión de la energía	Gestión de los residuos	Economía circular y gestión de los recursos	
↓	+ POSITIVO			- NEGATIVO	
Materialidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Más oportunidades de negocio. • Menores costos por eficiencia en el uso de recursos. • Aumento de la reputación por contar con prácticas de vanguardia dentro de la industria. 			<ul style="list-style-type: none"> • Multas y sanciones ambientales • Pérdida de oportunidades de negocio y dificultades para acceder a financiamiento • Aumento de costos por inversiones en materia ambiental o procesos no eficientes. 	
Materialidad social y ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción en la generación de emisiones, consumo de recursos (energía, agua, papel, etc.) y en la generación de residuos. • Mejora de la calidad de vida de colaboradores y comunidad por contribuir a un ambiente más limpio y sustentable. • Desarrollo de productos innovadores que mejoren la calidad de vida de las personas. 			<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la generación de emisiones, consumo de recursos y generación de residuos. • Empeoramiento de las condiciones del entorno y condiciones de vida de la sociedad. 	

Análisis de impactos: Social

Temas materiales	Gestión de talento	Diversidad e inclusión	Formación y desarrollo	Salud y seguridad en el trabajo
	Tecnología para la inclusión social	Articulación con comunidades	Gestión de proveedores y contratistas	

+ POSITIVO

Materialidad financiera

- Menores costos por eficiencia en la gestión y planificación de personal.
- Acceso a mercados de capitales gracias a rendición de cuentas sobre diversidad e inclusión.
- Aumento de la reputación por contar con prácticas de vanguardia dentro de la industria

- NEGATIVO

- Multas y sanciones sociales (colaboradores propios, contratistas y comunidad).
- Mayores costos por fugas de talento debido a malas condiciones y búsqueda de nuevos empleados.

Materialidad social y ambiental

- Satisfacción de los colaboradores, proveedores y la comunidad en general.
- Contribución a la igualdad de oportunidades.
- Inclusión social de personas pertenecientes a grupos vulnerables por facilitar el acceso a las instalaciones y servicios.
- Reducción de accidentes en el trabajo y/o casos de enfermedad laboral.
- Descontento / índices de satisfacción bajos de colaboradores, proveedores y la comunidad en general.
- Situaciones de discriminación y/o no promoción de la igualdad de oportunidades por no gestionar los temas.
- Accidentes de trabajo.
- Falta de acceso a servicios digitales y exclusión de grupos vulnerables.

Análisis de impactos: Gobernanza y negocio

Temas materiales	Ciberseguridad y privacidad de datos	Innovación para la transformación digital	Experiencia del cliente
	Confiabilidad en la red	Ética, transparencia y anticorrupción	Buenas prácticas de gobierno corporativo

+ POSITIVO

Materialidad financiera

- Menores costos por avances en la digitalización de procesos.
- Aumento de la reputación por contar con prácticas de vanguardia dentro de la industria.
- Atracción de inversores gracias a los estándares de ética y transparencia.
- Predictibilidad a normativas y cambios en la legislación.

- NEGATIVO

- Multas y sanciones por incumplimiento de legislación y normativas.
- Pérdida de reputación por no ofrecer una buena atención al cliente, gestión de riesgos, sistemas confiables y buenas prácticas de gobierno corporativo.
- Pérdida de competitividad.

Materialidad social y ambiental

- Acceso a servicios de conectividad e internet y consecuente democratización del consumo.
- Aumento del número de clientes por ofrecer un servicio ágil y resolutivo.
- Desarrollo de tecnologías y servicios sostenibles que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas y el ambiente.
- Promoción de prácticas que atenten contra los derechos humanos y/o condiciones de vida de las comunidades.
- Irregularidades y disruptivas en los servicios provistos
- Exclusión de algunos colectivos por no tener acceso a los dispositivos y/o por no comprender la transformación
- Materialización de riesgos.
- Descontento por parte de los clientes.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Nota 15

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

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

Nota 16

No recibimos ayudas significativas de gobiernos.

Nota 17

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

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

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

Alcance: Argentina, Uruguay y Paraguay.

Nota 18

Casos de corrupción confirmados = 0 (cero). No se recibieron denuncias por medio de la Línea Ética relacionada con corrupción.

Nota 19

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

Ello en virtud de haber sido incorporada la Sociedad de oficio en el Expte. EX-2018-11718334-APN-DGD#MP por presunta

comisión de conducta anticompetitiva, en trámite ante la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

La sanción ha sido recurrida ante la Justicia Civil y Comercial Federal (Sala II) bajo el expediente caratulado "ARTE RADIOTELEVISIVO ARGENTINO SA Y OTRO C/ ESTADO NACIONAL MINISTERIO DE ECONOMIA SECRETARIA DE COMERCIO CNDC S/APEL RESOL COMISION NAC DEFENSA DE LA COMPET", la cual no se ha expedido a la fecha, por lo que la misma no puede considerarse firme.

Telecom sólo reporta las acciones, multas o sanciones consideradas materiales, tomando como tales aquellas con un impacto estimado superior a quince millones de pesos conforme la norma interna "Administración y Contabilización de Contingencias".

Alcance: Argentina

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Nota 20

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

Nota 21

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

Nota 22

Información incompleta. 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.

Nota 23**Intensidad de las emisiones de GEI (a)**

2023

2022

Intensidad de las emisiones de GEI (TnCO2Eq por petabyte)	9,19	11,18
---	------	-------

(a) A partir de 2021 comenzamos a calcular la intensidad de las emisiones en relación con el tráfico de datos de la Compañía. Alcance: Argentina, incluye emisiones de alcance 2 basadas en la ubicación.

Nota 24

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

Nota 25

Para el período de reporte 2023, se registraron 4 (cuatro) nuevos proveedores críticos en materia ambiental, de los cuales el 100% han superado filtros de selección. Los mismos brindan servicios de gestión de Materiales No Utilizables, entre ellos están los considerados residuos peligrosos, industriales no peligrosos, húmedos y reciclables cuya gestión contempla desde el retiro de los establecimientos de la compañía hasta su disposición final y/o tratamiento. Las evaluaciones se realizaron a todos aquellos potenciales proveedores que pudieran realizar el servicio, solicitándoles las habilitaciones correspondientes como transportista, operadores y/o generadores de las distintas categorías de residuos según la normativa ambiental vigente en las distintas jurisdicciones donde la compañía (Telecom) brinda servicio.

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

Alcance: Argentina

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Nota 26

No se registraron reclamos judiciales ni administrativos derivados del incumplimiento, ni multas y/o sanciones materiales, referido a las operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

No se identificaron actividades o proveedores que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.

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

Nota 27

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

Asimismo, el Punto 9.3 del Código de Ética y Conducta para Terceros establece que "El trabajo infantil se encuentra prohibido. Telecom no emplea a niños para el desarrollo de sus actividades y no permite que lo hagan sus Terceros. Nuestros proveedores deberán respetar las leyes y normas locales y nacionales relativas a la edad laboral mínima y no utilizar mano de obra infantil. Además, garantizar que no exista trabajo infantil en su actividad ni en su propia cadena de suministro. Siempre deberán considerarse los intereses del niño, de conformidad con

las disposiciones del Convenio de la OIT 138 y ser coherente con el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU".

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

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

está prevista la facultad de Telecom de decidir resolver la contratación y eliminar al proveedor del Registro de Proveedores.

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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Admisión al Empleo ratificado por la Ley Nro. 24.650 y la Ley de Contrato de Trabajo Nro. 20.744 (t.o. 1976) (Título VII de la Prohibición del Trabajo Infantil y de la Protección del Trabajo Adolescente, artículos 167 a 195).

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

Alcance: Argentina.

Nota 28

No se registraron reclamos judiciales ni administrativos derivados del incumplimiento, ni multas y/o sanciones materiales, referido a las operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.

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

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

Nota 29

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

Durante 2023, 52 proveedores de servicios fueron dados de alta. Al 100% de ellos se les solicitó la carga de documentación; 49 cargaron información y fueron evaluados en materia social, es decir el 94%.

Alcance: Argentina.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Nota 30

Altas	2023		2022	
	Altas por categoría	Tasa de contratación (altas / dotación en cada categoría) (a)	Altas por categoría	Tasa de contratación (altas / dotación en cada categoría)
Total	586	2,76%	1.151	5,30%
Por edad				
Menores de 30 años	306	19,37%	519	27,09%
Entre 31 y 50 años	266	1,84%	614	4,09%
Mayores de 51 años	14	0,27%	18	0,38%
Por región				
AMBA	363	3,28%	682	6,01%
Litoral	47	1,22%	79	2,00%
NOA	17	1,71%	67	6,50%
MEDI	57	2,14%	171	6,35%
PBA y Patagonia	38	1,83%	86	4,12%
Paraguay	49	10,94%	51	11,56%
Uruguay	15	10,07%	15	9,68%
EEUU	0	0,00%	0	0,00%
Por género				
Femenino	237	3,99%	367	6,07%
Masculino	349	2,28%	784	5,01%

(a) La tasa de nuevas contrataciones es calculada considerando: ingresos durante 2023 sobre la nómina al 31/12/2023, según categorización en cada caso. Alcance: Argentina, Uruguay, Paraguay y EEUU.

Bajas	2023		2022	
	Bajas por categoría	Tasa de rotación (bajas / dotación en cada categoría) (a)	Bajas por categoría	Tasa de rotación (bajas / dotación en cada categoría)
Total	1.059	4,98%	2.043	9,42%
Por edad				
Menores de 30 años	176	11,04%	236	12,32%
Entre 31 y 50 años	644	4,45%	918	6,12%
Mayores de 51 años	239	4,60%	889	18,63%
Por región				
AMBA	612	5,53%	1.105	9,73%
Litoral	129	3,34%	299	7,58%
NOA	53	5,32%	99	9,61%
MEDI	129	4,85%	284	10,55%
PBA y Patagonia	73	3,52%	198	9,49%
Paraguay	42	9,38%	43	9,75%
Uruguay	21	14,09%	15	9,68%
EEUU	0	0,00%	0	0,00%
Por género				
Femenino	362	6,10%	600	9,92%
Masculino	697	4,55%	1.443	9,22%

(a) La tasa de rotación es calculada considerando: egresos durante el año 2023 sobre la nómina al 31/12/2023, según categorización en cada caso. Alcance: Argentina, Uruguay, Paraguay y EEUU.

Nota 31

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones

	2023		2022	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023	156	279	192	395
Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento, cuya licencia inició en 2023 y finalizó en 2023	89	259	117	364
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023 y continúan de licencia al 31/12/2023	28	12	37	13
Empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023 y no regresaron ni continúan de licencia	4	1	1	1
Empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2023 y cuya licencia inició en 2022 o anteriormente	33	7	34	17
Empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2023 y cuya licencia inició en 2022 o anteriormente y no regresaron	0	0	0	0

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones

	2023		2022	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Empleados que regresaron al trabajo durante 2023 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022)	160	355	54	21
Empleados que regresaron al trabajo durante 2022 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2021 o 2022) y permanecieron 12 meses en el empleo	149	343	51	20
Tasa de regreso	100	100	100	100
Calculada considerando los empleados que regresaron en 2023 (por licencias iniciadas en dicho año o el anterior) sobre el total de empleados que debían regresar en 2023. (a)				
Tasa de retención	93,13	96,62	94,44	95,24
Calculada considerando los empleados que regresaron al trabajo durante 2022 y que permanecieron 12 meses en el empleo sobre el total de los empleados que regresaron en 2022. (b)				

(a) Calculada considerando los empleados que regresaron en 2022/2021 (por licencias iniciadas en dicho año o el anterior) sobre el total de empleados que debían regresar en 2022/2021.

(b) Calculada considerando los empleados que regresaron al trabajo durante 2021/2020 y que permanecieron 12 meses en el empleo sobre el total de los empleados que regresaron en 2021/2020.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Nota 32

Notificación en situaciones de riesgo e investigación de incidentes laborales

Las situaciones de peligro laboral son detectadas mediante la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y se investigan utilizando la metodología de árbol de causa (accidentado, supervisor, médico laboral y/o Capital Humano). En caso de que surgiera un incidente, debe notificarse al superior inmediato y/o Consultorio médico para que éstos registren el mismo a través de la herramienta informática SAP EHS. En caso en que la tarea no pueda realizarse porque no poder bajarse el nivel de exposición, se suspende y reagenda para ser realizada con las herramientas y equipo de trabajo adecuado. Es compromiso de la empresa y responsabilidad de todos los colaboradores velar por el cumplimiento de la Política de salud y seguridad.

Continúan vigentes los canales por los que son notificados los incidentes, mediante los sistemas que dispone cada área de trabajo: FIORI, VEC, MAXIMO, OPEN, TROYA, e-mail, entre otros.

Nota 33

Principales peligros identificados	Medidas de control de los riesgos
Trabajo en altura	Capacitación del personal, uso de elementos de protección personal, herramientas dieléctricas, NS 1, 6, 7 y 8. Control operacional, instructivo trabajo altura 11.23.16.0.0, instructivo trabajo en estructura sostén de antenas 11.23.14.0.0, comunicaciones para personal técnico MOP y MOC.
Trabajo con y/o en cercanías de la electricidad	Capacitación del personal, uso de elementos de protección personal, herramientas dieléctricas, NS 1, 17 y 18. Control operacional, instructivo prevención de riesgo eléctrico en tareas operativas 11.23.17.0.0, comunicaciones para personal técnico MOP y MOC.
Conducción vehicular	Capacitación del personal, mantenimiento de vehículos, NS 16 Lecciones Aprendidas, instructivo prevención en el tránsito, comunicaciones para personal técnico MOP y MOC.
Trabajos en cámaras subterráneas	Capacitación del personal, NS 2, analizador de gases, instructivo trabajo seguro en cámaras subterráneas 11.23.15.0.0, comunicaciones para personal técnico MOP y MOC.

En 2023 no se registraron fallecimientos de empleados por accidentes laborales.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

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

Respecto a la seguridad laboral, todas las contratistas que trabajan para nuestra Compañía deben enviar su informe siniestral.

Se registraron dos fallecimientos de empleados de contratistas debido a caída en altura y colapso de estructura en obra por el incumplimiento de procedimientos de trabajo y medidas de seguridad.

Se realizaron investigaciones de los casos en los lugares de los acontecimientos, se analizaron las causas que provocaron el siniestro y se revisaron los procedimientos internos de las contratistas a los fines de corregir los desvíos detectados.

Nota 34

Las principales dolencias y enfermedades laborales de colaboradores identificadas en 2023 fueron patologías osteomioarticulares y psiquiátricas:

- Lumbociatalgia
- Sinovitis y tenosinovitis
- Patología de rodilla
- Ansiedad
- Depresión

Indicadores de salud para trabajadores cuyo lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la Compañía (aplica a personal tercerizado, excluidos los colaboradores)

No se realizan mediciones en cuanto a indicadores de salud.

Nota 35

Contamos con un programa de *outplacement* para acompañar en esta transición a colaboradores en posiciones de liderazgo. Se asigna tal beneficio de manera discrecional, según la situación particular de cada caso.

Nota 36

Ratio entre el salario de categoría Inicial y el salario mínimo vital y móvil 2023

Empleados dentro de convenio (a)

Categoría 1 FATEL	2,465
-------------------	-------

Categoría 11 SAT (b)	2,246
----------------------	-------

Personal no propio dentro de convenio

Comercio	2,575
----------	-------

Televisión (b)	2,246
----------------	-------

UOCRA	1,577
-------	-------

(a) Para el personal dentro de convenio existen escalas salariales idénticas para el personal tanto masculino como femenino, por lo que no existen diferencias en el salario base en todo el país. Se toma en cuenta el salario inicial del Convenio Colectivo de Trabajo.

(b) Se utiliza la escala 11 del convenio de SAT aplicable a Telecom (CCT 223/75).

Nota 37

Casos de discriminación denunciados = 3 (2 cerradas; 1 en curso).

En el período de enero a diciembre de 2023 recibimos 3 denuncias que incluyeron hechos de discriminación.

En todos los casos se aplicó el Protocolo de Telecom vigente para la Prevención, Protección y Asistencia en casos de Discriminación, Violencia y Acoso Laboral y/o Sexual en el Empleo.

Al 31/12/2023, dos de las denuncias se encuentran cerradas, con resultado "no efectiva" y "no se puede comprobar" y una de ellas permanece con investigación en curso.

Nota 38

Mecanismos para la gestión de impactos negativos

Reconocemos la importancia de mitigar los impactos negativos potenciales o reales que nuestras operaciones puedan tener en las comunidades locales y entorno en el que operamos.

Conscientes de la extensa red e infraestructura que sustenta nuestro negocio, estamos preparados para afrontar diversos eventos, como desastres naturales, que podrían afectar nuestra capacidad operativa y causar interrupciones en el servicio.

En este sentido, nos comprometemos a asegurar la continuidad de nuestros servicios adoptando la metodología del Disaster Recovery Institute International,

alineada con los estándares ISO 22.301. Así, identificamos anualmente los procesos y activos críticos para el funcionamiento de nuestra red, gestionando proactivamente las posibles emergencias detectadas. Además, mantenemos una supervisión constante del estado de las plataformas que respaldan estos servicios, asegurando la integridad de los backups como medida de resguardo ante ciberataques o pérdida de infraestructura, garantizando así la continuidad operativa frente a diversas eventualidades

Nota 39

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

Nota 40

No se registraron reclamos ni acciones judiciales ni administrativas, ni multas y/o sanciones en el año 2023 en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios, considerados como materiales.

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

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

Conforme al procedimiento interno "Gestión de Previsiones Judiciales" se consideran materiales aquellos reclamos con un

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

impacto estimado superior a quince millones de pesos, y como demandas significativas aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos. Se consideran como probables aquellos juicios cuya probabilidad de existencia sea mayor que la probabilidad de no existencia de los mismos (es decir una probabilidad mayor al 50%).

Alcance: Argentina.

Nota 41

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

estimado superior a quince millones de pesos y como "reclamos significativos" aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos.

Nota 42

No se registraron reclamos ni acciones judiciales ni administrativas, ni multas y/o sanciones en el año 2023 en la Argentina relacionados con incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, considerados como materiales.

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

Se incluyen multas y sanciones derivadas en acciones judiciales (cuya gestión es

administrada por el sector de Contenciosos de Telecom Argentina S.A.).

Conforme al procedimiento interno "Gestión de Previsiones Judiciales" se consideran materiales aquellos reclamos con un impacto estimado superior a quince millones de pesos, y como demandas significativas aquellos con un impacto entre siete y quince millones de pesos. Se consideran como probables aquellos juicios cuya probabilidad de existencia sea mayor que la probabilidad de no existencia de los mismos (es decir una probabilidad mayor al 50%).

Alcance: Argentina.

Nota 43

Telecom Argentina S.A. desarrolla sus actividades del negocio en el marco de la ley 25.326, su decreto reglamentario y normas

complementarias ("Ley de Privacidad de Datos"). Durante el año 2023 no se registraron reclamos judiciales significativos y materiales ni administrativos relativos a violaciones de la privacidad del cliente.

Con relación a los medios que utilizamos para recepcionar los reclamos, clarificamos que, en la Política de Privacidad de Datos de Telecom Argentina S.A. se deja expresamente establecido que se brinda a los titulares de datos el derecho irrestrictivo de acceso, rectificación y supresión de los datos, conforme lo establece la Ley de Privacidad de Datos antes mencionada. Para ello, Telecom Argentina S.A. pone a disposición de sus clientes la siguiente casilla de correo electrónico: datospersonales@teco.com.ar. El Usuario conoce y acepta que a los efectos de ejercer los derechos antes señalados deberá acreditar fehacientemente su identidad.

Alcance: Argentina.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS



Informe de seguridad limitada independiente sobre la Memoria Anual Integrada 2023 Desempeño ESG de Telecom Argentina S.A.

A los señores Presidente y Directores de Telecom Argentina S.A.
Domicilio legal: General Hornos 690,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CUIT N° 30-63945373-8

Hemos sido contratados por los directores de Telecom Argentina S.A., en adelante, “la Sociedad”, para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en la Memoria Anual Integrada 2023 Desempeño ESG de Telecom Argentina S.A. por el período iniciado el 1 de enero de 2023 y finalizado el 31 de diciembre de 2023 (en adelante, la “Memoria”). Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas, licenciados en gestión ambiental, ingenieros ambientales, y especialistas en responsabilidad social empresaria.

Información sujeta a análisis

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

- Indicadores claves detallados en el “Índice de Contenidos GRI”, identificados con el símbolo ✓.
- La manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que la Memoria ha sido elaborada conforme a los Estándares GRI (“Global Reporting Initiative”), versión 2021, y que se ha cumplido con los lineamientos del Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el Consejo Internacional de Reporte Integrado (“IIRC”).

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1 de enero de 2023 y finalizado el 31 de diciembre de 2023, por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en la Memoria, no emitiendo una conclusión al respecto.

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria

La manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que la Memoria ha sido elaborada conforme a los Estándares GRI (“Global Reporting Initiative”), versión 2021, y que se ha cumplido con los lineamientos del Marco Internacional <IR> Reporte Integrado, según el Consejo Internacional de Reporte Integrado (“IIRC”) (en adelante, “los Criterios”).

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria

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

Limitaciones inherentes

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

Independencia y Gestión de la Calidad

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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI y el Marco del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC).
- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluyó el testeо de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.

- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en la Memoria.

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

Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descrito en el presente informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información de Telecom Argentina S.A. sujeta a análisis, incluida en el acápite “Información sujeta a análisis” por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Otras cuestiones: uso del presente informe

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

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 11 de marzo de 2024.

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.


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

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNAZ
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Código de Gobierno Societario

La presente sección tiene como objetivo dar cumplimiento a los requisitos del artículo 60 c) II de la Ley N° 26.831, el cual establece la provisión de información en relación a los aspectos vinculados a la organización de la toma de decisiones y al sistema de control interno de la Sociedad.

El Directorio de la Sociedad entiende que las buenas prácticas con relación al Gobierno Corporativo están respaldadas por una adecuada interacción y coordinación entre las distintas instituciones internas y externas previstas en las regulaciones vigentes, en los estatutos sociales y en los procedimientos internos de la Sociedad.

A continuación, se describen los aspectos vinculados a la organización de la toma de decisiones y al sistema de control interno de Telecom a la fecha de emisión de esta Memoria Anual Integrada.

Anexo I

Reporte del Código de Gobierno Societario de Telecom Argentina S.A.

A.

La función del Directorio

Principios

I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.

II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.

III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

 ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.

V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

La Sociedad aplica esta práctica.

El Directorio de Telecom Argentina aspira a los más altos estándares éticos en el desarrollo de los negocios y alienta una

conducta íntegra y honesta por parte de los colaboradores de la Sociedad y de los terceros con los que la misma se relaciona.

A estos efectos, el Directorio ha aprobado el Código de Ética y Conducta de la Sociedad, la Política Antifraude, la Política de Conflicto de Intereses, la Política Anticorrupción y la Política y procedimiento de pre-aprobación de servicios prestados por los Auditores Externos. Asimismo, el sitio de denuncias es administrado por un tercero independiente, y a través de nuestros canales alentamos a nuestros colaboradores y proveedores para reportar conductas contrarias a los principios y valores éticos de la Compañía con el objetivo de prevenirlas, detectarlas y corregirlas (“Programa Ética en Línea”).

A través de la aprobación de la Memoria Anual Integrada, el Directorio aprueba la estrategia de Telecom Argentina.

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.

La Sociedad aplica esta práctica.

El Comité Ejecutivo -constituido en el seno del Directorio de conformidad con el artículo 269 de la Ley N°19.550 y el Estatuto Social- aprueba el Presupuesto Anual y el Plan de Negocios de Telecom Argentina y sus controladas, y lo eleva al Directorio de la Sociedad.

Trimestralmente, el CEO y/o el CFO de la Compañía, antes de que el Directorio pase a tratar sus estados financieros, presenta al Directorio el denominado “Informe de Gestión”, con una muy detallada información sobre la gestión cumplida durante ese trimestre y los trimestres acumulados, la que incluye, para los principales rubros, una comparativa entre el desempeño cumplido y lo previsto en el Presupuesto, lo que permite al Directorio verificar el grado de cumplimiento del mismo.

Asimismo, el Comité Ejecutivo aprueba anualmente los programas y acciones relacionados a la sustentabilidad, mecenazgo, donaciones y colaboraciones.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, complemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

La Sociedad aplica esta práctica.

El Directorio aprueba la estructura organizativa de la primera línea gerencial de la Sociedad, estableciendo las líneas de reporte al Directorio y al CEO de la Sociedad.

El Directorio verifica el desempeño y cumplimiento de los objetivos por parte de la primera línea de reporte a través del Comité Ejecutivo entre cuyas funciones se encuentra la de aprobar la política general de remuneraciones de los empleados de la Sociedad, incluidas las métricas y parámetros por los cuales la administración se considera exitosa e influye en la remuneración variable (denominada "MBO") de los miembros de la Gerencia. Adicionalmente, ciertos casos

particulares son elevados directamente al Directorio para su tratamiento.

El Directorio, a través del Comité de Auditoría, supervisa el funcionamiento de los sistemas de control interno y del sistema administrativo-contable. El Comité de Auditoría analiza el enfoque y alcance de las pruebas de control interno realizadas por la Gerencia, por la Dirección de Auditoría Interna y por los Auditores Externos correspondientes a cada ejercicio a lo largo del año.

Adicionalmente, la Sociedad se encuentra sujeta a las regulaciones de la SEC por hacer oferta pública de sus ADSs en la NYSE. Entre otras regulaciones, la Sección 404 de la Ley SOX requiere que en forma anual las sociedades evalúen la efectividad del control interno para la generación de información financiera y concluyan sobre su efectividad. Telecom Argentina utiliza COSO 2013 como marco de referencia para la Certificación SOX.

4. El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.

La Sociedad no aplica esta práctica en forma orgánica a través de la adopción por parte del Directorio de una Política de Gobierno Societario o la designación de un Responsable de su implementación.

El Directorio cumple con el principio que inspira esta práctica liderando en forma directa el sistema de gobierno societario de la Compañía, asegurando un adecuado ambiente de dirección y control, prácticas de transparencia, divulgación de información y coordinando la relación entre inversores, gerencia y el propio Directorio.

Junto con el Directorio que lidera este sistema, la Sociedad cuenta con la siguiente estructura para la implementación de un buen sistema de gobierno corporativo:

i) Comité Ejecutivo (comité integrado por miembros del Directorio), entre cuyas funciones se encuentra, la aprobación del Régimen de Autorizaciones (RAV)-Matriz de Autorizaciones, la aprobación de operaciones con partes relacionadas, la aprobación del Presupuesto Anual y el Plan de Negocios trianual, la aprobación de la Política General de Remuneraciones de los empleados de Telecom Argentina, la consideración preliminar de iniciativas de significación para su sometimiento a la aprobación del Directorio y el seguimiento de las decisiones del Directorio para controlar su implementación y cumplimiento.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

- ii) Comité de Auditoría (comité integrado por miembros del Directorio).
- iii) Comisión Fiscalizadora.
- iv) Reuniones de Gerentes de la emisora.
- v) La *Chief Audit & Compliance Office*, a la que reportan la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección de Compliance.
- vi) La Secretaría Corporativa (práctica 9) desempeñada por la Gerencia de Asuntos Societarios.
- vii) El Comité de Riesgos y la función de Gestión de Riesgos desempeñada en la Dirección de Finanzas (práctica 17).
- viii) La Gerencia de Cumplimiento SOX.
- ix) El Área de Relaciones con Inversores (práctica 25).

Por último, a través del Responsable de Relaciones con el Mercado, la Sociedad responde a los requerimientos de los mercados en los que cotiza.

Por lo tanto, con el liderazgo del Directorio y a través de esta estructura y prácticas, **se cumple con el principio que inspira esta práctica.**

5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

La Sociedad aplica esta práctica.

Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma

profesional y eficiente. A estos efectos, por ejemplo, al momento del designar a los miembros del Comité de Auditoría, el Directorio les solicita que declaren si forman parte del Comité de Auditoría de otras sociedades cotizantes y dichos miembros se comprometen a informar al Directorio en caso de integrar más de tres Comités de Auditoría de sociedades en régimen de oferta pública para que, en tal supuesto, el Directorio evalúe si ello es compatible con el tiempo que demanda el ejercicio de tales funciones en la Sociedad.

A la fecha de emisión de esta Memoria Anual Integrada ningún miembro del Comité de Auditoría forma parte del Comité de Auditoría de otra sociedad cotizante.

En igual sentido, ningún miembro del Comité Ejecutivo de la Sociedad forma parte del Comité Ejecutivo de otra sociedad.

Las reglas de funcionamiento del Directorio

están ampliamente desarrolladas en los artículos Décimo a Décimo Tercero del Estatuto Social. Estos artículos reflejan la especificidad de la dirección y administración de Telecom Argentina. Por su parte las principales reglas de funcionamiento y organización del Comité Ejecutivo se encuentran previstas en el artículo Décimo Tercero del Estatuto Social y las del Comité de Auditoría en el artículo Décimo bis.

El Estatuto Social se encuentra publicado en la Autopista de la Información Financiera ("AIF") de la CNV y en la página web de la Compañía.

Los dos Comités constituidos en el seno del Directorio de Telecom Argentina -Comité de Auditoría y Comité Ejecutivo- poseen sus respectivos Reglamentos de funcionamiento, en ambos casos inscriptos en el Registro Público a cargo de la Inspección General de Justicia.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

B.

La Presidencia en el Directorio y la Secretaría Corporativa

Principios

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera

eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.

La Sociedad aplica esta práctica.

De conformidad con el Estatuto Social, es el Presidente quien convoca a las reuniones de Directorio de la Sociedad, debiendo incluir en dicha nota de convocatoria la fecha, hora, lugar y orden del día a considerar. Asimismo, se acompaña la información sobre los puntos del orden del día respectivos, en caso de corresponder.

En igual sentido, de acuerdo con lo establecido en los Reglamentos de funcionamiento del Comité Ejecutivo y del Comité de Auditoría, sus Presidentes son los encargados de convocar a las reuniones de dichos Comités.

En la reunión de Directorio N° 282 del 22 de marzo de 2012, el Presidente, a fin de

garantizar la disponibilidad de información relevante de modo simétrico para todos los miembros del Directorio, requirió a los directores que las solicitudes de información relativa a la Sociedad, su desenvolvimiento, sus actividades, operaciones y resultados que no hubiere sido distribuida a todos los miembros del Directorio, se formulen por nota o correo electrónico, al Presidente, con copia al CEO y a la Secretaría del Directorio. Si el Presidente considerara que no existen motivos para no suministrar la información solicitada, dispondrá la entrega o suministro al director solicitante por parte de quien corresponda e informará al resto de los directores de su entrega o suministro. En caso de que el Presidente entendiera que existe un interés social preeminente para denegar total o parcialmente la solicitud de información, el tema se someterá al Directorio en la próxima reunión que se celebre, para que resuelva sobre el particular.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

7. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

La Sociedad no aplica esta práctica a través de implementación de un proceso formal de autoevaluación.

El Presidente vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio a través de la verificación de estricto cumplimiento de todas las obligaciones que le son aplicables y que surgen de las leyes, el Estatuto Social y las normas internas.

A estos efectos, el Directorio ha aprobado el Código de Ética y Conducta, la Política sobre Conflicto de Intereses, la Política Anticorrupción y la Política Antifraude que son aplicables a los miembros del Directorio, y fijan las directrices a las que ajustar la gestión.

Asimismo, se fomenta la generación de oportunidades de mejoras para contribuir al desempeño del Directorio.

La evaluación sobre el grado de cumplimiento de las leyes, el Estatuto, del Código de Ética y Conducta y las Políticas sobre Conflicto de Intereses, Antifraude y Anticorrupción y demás normas internas por parte del Directorio, la efectúa la Asamblea de Accionistas al aprobar la gestión del Directorio.

Sin perjuicio de ello, el Comité de Auditoría, anualmente, efectúa su autoevaluación y produce el informe respectivo.

Respecto del Comité Ejecutivo, mensualmente se envía a todos los miembros del Directorio y síndicos de Telecom Argentina, el detalle de todas las operaciones de la Sociedad que se hubieran aprobado en dicho Comité,

haciendo una breve reseña de cada una de ellas, para la vigilancia del Directorio prevista en el art. 269 de la Ley 19.550.

La Asamblea cuenta con toda la información necesaria para evaluar dicha gestión a través de la exposición que hace el CEO en la Asamblea al responder las consultas de los accionistas, como así también a través de la Memoria Anual Integrada, la cual incluye información muy amplia sobre la gestión cumplida durante el ejercicio, los Estados Financieros y demás documentación que hace pública la Sociedad en la página de los organismos de control.

Por lo tanto, a través de la verificación del cumplimiento de estas normas por parte de los miembros del Directorio y de la evaluación que efectúa la Asamblea de Accionistas, **se cumple con el principio que inspira esta práctica.**

8. El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciben capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

La Sociedad aplica esta práctica.

El Presidente de Telecom Argentina lidera al Directorio y promueve la participación activa de todos sus miembros, estableciendo una comunicación permanente con todos ellos.

El Presidente asegura que la Sociedad proporcione a los miembros del Directorio los medios para participar de cursos, foros, seminarios de capacitación y charlas informativas en temas relativos a sus funciones dictados por profesionales y otras entidades especializadas en capacitación, tanto en el país como en el exterior.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Las propuestas formativas incluyen temas como responsabilidad de los directores y las personas jurídicas, innovación tecnológica, sustentabilidad, gestión, economía, etc.

Los miembros del Directorio que integran el Comité de Auditoría cuentan con la asistencia de los asesores externos independientes y especializados en los temas de su incumbencia, que los mantienen actualizados sobre esos temas y los capacitan periódicamente. Asimismo, reciben capacitación específica en temas propios a la gestión que desempeñan en el seno del Comité de Auditoría.

9. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

La Sociedad aplica esta práctica.

En Telecom Argentina la función de la Secretaría Corporativa es llevada a cabo por la Gerencia de Asuntos Societarios, dependiente de la Dirección de Asuntos Legales e Institucionales.

La Secretaría Corporativa colabora permanentemente con el Presidente de la Compañía.

La Secretaría Corporativa notifica a los miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora respecto de las convocatorias a reuniones de Directorio y del Comité Ejecutivo que efectúa el Presidente de la Compañía y les hace llegar los paquetes de información que tratarán dichos órganos en cada una de sus reuniones.

Asimismo, la Secretaría Corporativa gestiona la publicación de las convocatorias a Asamblea de Accionistas y pone a disposición de los accionistas la información a ser considerada en las mismas, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 19.550, la Ley N° 26.831 y Normas de la CNV.

En las reuniones de los órganos sociales, la Secretaría registra a los presentes, verifica el quórum y toma nota detallada de las manifestaciones vertidas en las Asambleas, las reuniones del Directorio y del Comité Ejecutivo y las vuelve a actas, que son llevadas en los respectivos libros de actas de asamblea, de Directorio y de Comité Ejecutivo y firmadas luego de cada reunión.

La Secretaría Corporativa colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

La Sociedad no aplica esta práctica.

Tal como se ha informado a los organismos de control y a los mercados, se encuentra vigente el Acuerdo de Accionistas de Telecom Argentina, suscripto por Fintech Telecom LLC ("Fintech") y Cablevisión Holding S.A. ("CVH"), que dispone que mientras CVH cumpla con ciertos requisitos de tenencia mínima, CVH podrá designar al Gerente General ("CEO") de la Sociedad.

Cabe señalar que, en Telecom Argentina, la posición del CEO está separada de la función de Presidente del Directorio, cargos que son desempeñados por dos personas diferentes. El CEO no es miembro del Directorio.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

C.

Composición, nominación y sucesión del Directorio

Principios

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

La Sociedad aplica esta práctica.

Telecom Argentina tiene a la fecha, cuatro miembros titulares del Directorio y tres miembros suplentes que revisten el carácter de independientes de acuerdo con los criterios establecidos por las Normas de la CNV.

En Telecom Argentina no hay miembros ejecutivos entre los miembros del Directorio. Sólo dos miembros del Directorio cumplen tareas técnico-administrativas en relación de dependencia con la Sociedad.

Esto beneficia la objetividad en el proceso de toma de decisiones y en el monitoreo del desempeño de la gerencia.

12. La Compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

La Sociedad no aplica esta práctica.

La Sociedad no cuenta con un Comité de Nominaciones por cuanto existe un Acuerdo de los Accionistas de Telecom Argentina suscripto por Fintech y CVH, el cual regula los derechos de dichos accionistas para nominar miembros del Directorio de la Sociedad. Además, los accionistas minoritarios tienen derecho a designar por voto acumulativo hasta un tercio de las vacantes a cubrir en el Directorio. Este marco condicionaría fuertemente el funcionamiento de un Comité de Nominaciones.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

> ANEXO

13. El Directorio, a través del Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.

La Sociedad no aplica esta práctica, por lo indicado en la respuesta anterior.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

La Sociedad aplica esta práctica.

La Secretaría Corporativa coordina el proceso de incorporación de los nuevos miembros del Directorio electos, proveyéndoles el Estatuto de la Sociedad; el o los Reglamentos

de Funcionamiento del o los Comités que ese Director integre; la declaración de independencia que el Director debe firmar, los formularios de datos y de tenencia del Director que deben ser ingresados a través de la AIF de acuerdo con las Normas de la CNV; y formulario requerido por el Reglamento de Listado de BYMA.

Asimismo, en la primera reunión de Directorio luego de la designación, se presenta al nuevo Director a sus pares, a los miembros de la Comisión Fiscalizadora, al CEO y al CFO.

La Secretaría Corporativa informa a la gerencia sobre cada designación de miembros de Directorio que se efectúa y hace de primer nexo entre el nuevo Director y miembros de la gerencia, en caso de así solicitarlo el nuevo Director.

- 15.** La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

D.

Remuneración

Principios

XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia -liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

15. La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

La Sociedad no aplica esta práctica en forma orgánica a través de la implementación de un Comité de Remuneraciones.

No obstante, el Directorio cumple con el principio que inspira esta práctica a través de:

i) el Comité Ejecutivo (comité integrado por miembros del Directorio no ejecutivos), entre cuyas funciones se encuentra, entre otras, la aprobación de la política general de remuneraciones de los empleados de Telecom Argentina, que garantiza el análisis pormenorizado de las pautas salariales de la Compañía.

ii) la Dirección de Capital Humano que realiza estudios salariales de mercado, participando de diferentes encuestas de compensaciones y beneficios, las cuales son utilizadas para la actualización de las escalas salariales del personal fuera de convenio.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

iii) en el caso de los honorarios de los miembros del Directorio, el Comité de Auditoría (integrado por una totalidad de directores independientes a la fecha) opina sobre la razonabilidad de los honorarios de los miembros del Directorio, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 110 de la Ley N° 26.831.

iv) Anualmente el Presidente del Comité de Auditoría da cuenta a la Asamblea sobre los parámetros tenidos en cuenta por el Comité de Auditoría para emitir su opinión.

Por lo tanto, con el liderazgo del Directorio y a través de esta estructura y prácticas, **se cumple con el principio que inspira esta práctica.**

16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del Directorio.

La Sociedad no aplica esta práctica a través de un Comité de Remuneraciones.

No obstante, el Directorio cumple con el principio que inspira esta práctica del siguiente modo:

i) Respecto de la remuneración de los miembros del Directorio, el Directorio en forma directa, por delegación de la Asamblea de Accionistas, aprueba cada año los anticipos que pagará durante el ejercicio a los miembros del Directorio.

Estos anticipos de honorarios son abonados ad-referéndum de lo que oportunamente

apruebe la Asamblea de Accionistas, al considerar la documentación contable del ejercicio.

ii) Respecto de la remuneración del CEO, el Comité Ejecutivo aprueba la misma en base a parámetros vinculados con el desempeño personal y corporativo, con excepción de algunos casos previstos expresamente en el Estatuto Social, en los cuales la remuneración del Gerente General debe ser aprobada por el Directorio en la forma allí establecida.

Por lo tanto, el Directorio directamente o través del Comité Ejecutivo cumple con el principio que inspira esta práctica.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

E.

Ambiente de control

Principios

XII. El Directorio debe asegurar la existencia de un ambiente de control, compuesto por controles internos desarrollados por la gerencia, la auditoría interna, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulativo y la auditoría externa, que establezca las líneas de defensa necesarias para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía y de sus reportes financieros.

XIII. El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y al Directorio dirigir eficientemente a la compañía hacia sus objetivos estratégicos.

XIV. El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta) encargado de la auditoría interna de la compañía. Esta auditoría, para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.

XV. El Comité de Auditoría del Directorio estará compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.

XVI. El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los auditores externos.

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

La Sociedad aplica esta práctica.

El Directorio de la Sociedad aprobó una política de Gestión de Riesgos y dispuso la conformación de un Comité de Riesgos.

El Comité de Riesgos está compuesto por el CEO, el CFO, el Director de Finanzas y el *Chief Audit & Compliance Officer*.

El CFO lidera y coordina el Comité de Riesgos, el Director de Finanzas convoca el Comité de Riesgos y tiene a su cargo la función de Gestión de Riesgos.

El Comité de Riesgos tiene entre sus funciones supervisar el proceso de Gestión de Riesgos y validar los niveles de criticidad de los riesgos contenidos en la matriz corporativa.

La Sociedad utiliza como marco de referencia el *Enterprise Risk Management – Integrated Framework* emitida por el COSO en el año 2004 y actualizaciones posteriores.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

La Política de Gestión de Riesgos no comprende a los riesgos asegurables que son objeto de una cobertura total, los contabilizados por medio de una contingencia en los estados contables y de reporte financiero. Los riesgos de reporte financiero son objeto del proceso de certificación previsto por la Sección 404 de la Ley SOX, en el marco de la Certificación SOX.

Los principales factores de riesgos a los que se enfrenta la Sociedad son macroeconómicos y de ciberseguridad, acciones fraudulentas, tecnológicas, legales y regulatorios, ambientales y de cambio climático, de imagen y reputación, de competencia, sociales y los vinculados a la seguridad y salud de las personas, entre otros.

En el Formulario 20-F que anualmente se presenta ante la SEC se incluye una descripción de los principales factores

de riesgos que enfrenta Telecom. Dicho documento se publica anualmente en la página web de la Sociedad.

Como parte del Proceso de Gestión de Riesgos, se informa al Comité de Auditoría (con asistencia del área de Auditoría Interna) sobre las novedades y conclusiones de la gestión de riesgos.

Asimismo, en cumplimiento de las NIIF, los Estados Financieros que aprueba el Directorio incluyen una Nota específica sobre Administración de Riesgos Financieros.

18. En la Sección Gestión de Riesgos de la Memoria Anual Integrada se describen los objetivos y las acciones realizadas a la fecha de emisión de la misma, en materia de Gestión integral de riesgos.

El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.

La Sociedad aplica esta práctica.

Existe una Dirección de Auditoría Interna que actualmente depende jerárquicamente del *Chief Audit & Compliance Office* (CA&CO) quien reporta directamente al Vicepresidente del Directorio de la Sociedad.

El Director de Auditoría Interna, de profesión contador público a su vez, reporta funcionalmente al Comité de Auditoría y ejerce funciones de Secretario del Comité de Auditoría.

La Dirección de Auditoría Interna presta servicios independientes respecto de las áreas operativas y cubre objetivos de aseguramiento y consulta concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de Telecom Argentina y sus sociedades controladas, contribuyendo a la consecución de los objetivos societarios, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Dichos servicios incluyen planificar, dirigir, coordinar y ejecutar todas las actividades destinadas a proveer seguridad sobre la efectividad del sistema de control interno de Telecom, con el fin de garantizar la eficiencia

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

de las operaciones; la salvaguarda del patrimonio; la veracidad de la información; y el cumplimiento de las normas internas y externas que regulan la actividad, minimizando los riesgos organizacionales y generando valor para la Sociedad y sus accionistas.

El Comité de Auditoría como responsable de monitorear la efectividad del sistema de control interno de Telecom, tiene dentro de sus funciones establecidas en su correspondiente Plan de Actuación Anual la supervisión y evaluación del desempeño del área de Auditoría Interna.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

La Sociedad aplica esta práctica.

La independencia de la función de auditoría interna está establecida a partir del organigrama de la Sociedad y se encuentra garantizada por los siguientes elementos:

- La Dirección de Auditoría Interna reporta: a) jerárquicamente al CA&CO – con reporte directo al Vicepresidente de la Sociedad – y b) funcionalmente al Comité de Auditoría.
- El Plan de Auditoría Interna anual es aprobado por el Comité de Auditoría.

• La Dirección Auditoría Interna tiene acceso irrestricto al Comité de Auditoría, a la alta Dirección y Gerencia y a todas las áreas operativas de la Sociedad.

• La Dirección Auditoría Interna no participa de ninguna actividad operativa ni de registración contable, tanto en sus servicios de aseguramiento como de consultoría proporcionados a la organización.

Ni la Dirección de Auditoría Interna ni los Auditores Internos a título individual tienen autoridad alguna y/o responsabilidad directa sobre las actividades que auditán y en el desempeño de sus funciones, los Auditores Internos deberán evitar los conflictos de intereses. Toda circunstancia que pudiera comprometer la independencia o la objetividad de la Dirección de Auditoría Interna, de su Director o de cualquiera de

los Gerentes de primera dependencia debe ser informada por el Director de Auditoría Interna al Comité de Auditoría.

La Dirección de Auditoría Interna realiza sus funciones de acuerdo con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

El Director de Auditoría Interna cuenta con conocimientos en materias contables, financieras, de tecnología de la información y empresariales. Asimismo, a la Dirección de Auditoría Interna reportan las Gerencias de Auditoría Corporativa e Investigaciones, Auditoría Operativa y Auditoría de Sistemas, con conocimientos suficientes para evaluar los riesgos de la compañía y la forma en que se gestionan, así como los conocimientos sobre ciberseguridad y tecnología de la información.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

La Sociedad aplica esta práctica.

El Directorio de Telecom Argentina cuenta con un Comité de Auditoría que actúa de acuerdo con la ley vigente, el Estatuto Social y su Reglamento Interno.

De conformidad con la Normativa de Implementación del Comité de Auditoría, el mismo debe estar integrado por tres o más Directores Titulares, la mayoría de los cuales deben revestir la condición de independientes, conforme los criterios establecidos por la

CNV. En la actualidad el Comité de Auditoría de Telecom Argentina está integrado en su totalidad por tres Directores independientes.

El Directorio designa de entre sus miembros, a los integrantes del Comité de Auditoría, pero no a su Presidente, que es elegido por los propios miembros del Comité.

Desde su constitución hasta la fecha, siempre el Comité de Auditoría de la Sociedad ha sido presidido por un miembro que califica como "independiente" frente a las Normas de la CNV.

El CEO no integra el mencionado comité.

La Normativa de Implementación del Comité de Auditoría que aprobó el Directorio para la conformación y funcionamiento del Comité de Auditoría, prevé que sólo podrán integrarlo aquellos directores que cuenten con versación en temas empresarios, financieros o contables.

Por lo que en la actualidad los miembros del Comité de Auditoría son un licenciado en administración de empresas, un contador público y un abogado, con amplia experiencia en dichos temas.

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

La Sociedad aplica esta práctica.

Anualmente el Directorio propone a la Asamblea de Accionistas los Auditores Externos a designar para el ejercicio.

De conformidad con el inciso a) del artículo 110 de la Ley N° 26.831, el Directorio solicita al Comité de Auditoría su opinión sobre la propuesta que el Directorio formulará a la Asamblea.

El Comité de Auditoría emite su opinión tomando en consideración entre otros, elementos tales como: a) los antecedentes locales e internacionales de la firma de auditores externos propuesta y el ajuste de sus procedimientos a exigentes estándares de calidad e independencia con sus compañías auditadas; b) el conocimiento del negocio de la Sociedad, así como de su estructura a nivel de sistemas administrativos y de control; c) su conocimiento del proceso de generación de información financiera.

Adicionalmente en forma anual el Comité de Auditoría hace una evaluación de la idoneidad, desempeño e independencia de los Auditores Externos designados por la

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Asamblea de Accionistas y sus conclusiones se incluyen en el Informe Anual del Comité de Auditoría, que se adjunta a la Memoria Anual Integrada.

Con esta finalidad se revisan sus planes anuales y, particularmente, se mantienen reuniones periódicas con ellos a fin de conocer, analizar y solicitar documentación en forma selectiva para evaluar los controles de calidad internos que poseen; los alcances y planes para sus revisiones limitadas por los períodos intermedios y para su auditoría de cierre anual.

También se interactúa con ellos a fin de obtener documentación selectiva y concluir acerca de las políticas contables críticas y los tratamientos contables alternativos discutidos con la Gerencia; las estimaciones y juicios más significativos; los cambios en el alcance del trabajo o procedimientos planificados por eventuales cambios en la

evaluación del riesgo; las sugerencias sobre mejoras en los procedimientos contables y de control interno; la utilización de especialistas o expertos en temas significativos y los resultados e informes de sus revisiones limitadas trimestrales y auditoría anual.

Por otra parte, se analizan los diferentes servicios profesionales prestados por los Auditores Externos a la Sociedad y a sus sociedades controladas, y su compatibilidad con los criterios de independencia establecidos en las normas profesionales y las Normas de la CNV y de la SEC.

Por último, anualmente se recibe de los Auditores Externos la carta anual con sus manifestaciones respecto del mantenimiento de los estándares de independencia.

F.

Ética, integridad y cumplimiento

Principios

XVII. El Directorio debe diseñar y establecer estructuras y prácticas apropiadas para promover una cultura de ética, integridad y cumplimiento de normas que prevenga, detecte y aborde faltas corporativas o personales serias.

XVIII. El Directorio asegurará el establecimiento de mecanismos formales para prevenir y en su defecto lidiar con los conflictos de interés que puedan surgir en la administración y dirección de la compañía. Deberá contar con procedimientos formales

que busquen asegurar que las transacciones entre partes relacionadas se realicen en miras del mejor interés de la compañía y el tratamiento equitativo de todos sus accionistas.

22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y empleados de la compañía.

La Sociedad aplica esta práctica.

Telecom cuenta con un Código de Ética y Conducta aprobado por el Directorio, que es de conocimiento de todo el personal ya que obra en la página web de Telecom Argentina, en la Intranet corporativa, el portal corporativo de Compliance y ha sido

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

difundido a todo el personal. El Código de Ética es aplicable a todos los miembros del Directorio, Síndicos, CEO, Directores, Gerentes y demás empleados en cualquiera de sus modalidades de contratación de Telecom Argentina, quienes al incorporarse son puestos en conocimiento sobre su existencia y los sitios donde se encuentra disponible, comprometiéndose a observar sus principios y disposiciones.

Con el fin de difundir y garantizar la actualización de los conocimientos sobre el Código de Ética y Conducta y las Políticas sobre conflictos de Intereses, antifraude y anticorrupción, así como la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, se realiza anualmente una certificación de conocimientos sobre los mismos con especial foco en los miembros del equipo gerencial. La campaña de Certificación de Conocimientos del ejercicio 2023 fue lanzada el 24 de noviembre en

Argentina, el 28 de noviembre en Uruguay, alcanzando una participación de más de 6.425 colaboradores entre ambas operaciones para el año en curso. Dicha acción se lanzó el 2 de octubre en Paraguay, totalizando 102 colaboradores.

La Sociedad trabaja en forma continua junto a las empresas que forman parte de su cadena de valor, propiciando una gestión sustentable de sus negocios, recordando nuestro compromiso de plena transparencia y una gestión de negocios basada en valores éticos y lineamientos conductuales. Dichos principios se encuentran reunidos en el Código de Ética y Conducta para terceros disponible en la sección de Ética de la web de Telecom Argentina, el portal de proveedores en la página web de Telecom Argentina y el portal corporativo de Compliance.

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico

de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

La Sociedad aplica esta práctica.

Telecom Argentina mantiene una Dirección de Compliance dependiente jerárquicamente de la *Chief Audit & Compliance Office* (CA&CO) con dependencia de la Vicepresidencia del Directorio.

El objetivo de la Dirección de Compliance es la implementación y actualización de un programa de integridad basado en

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

valores y en la cultura organizacional, en cumplimiento de los principios contenidos en el Código de Ética y Conducta adoptado por Telecom Argentina para dirigir el negocio de manera sustentable, protegiendo su valor y reputación.

El Programa de Integridad fue diseñado teniendo en cuenta los estándares internacionales y se articula dentro de un conjunto de elementos que lo sustentan y mantienen vigente, tales como:

- la Cultura Corporativa, basada en los valores, integridad y comportamiento de su personal;
- el Tone at the Top, es decir, el compromiso, prioridad y liderazgo ético que refleja el Directorio de Telecom;
- la evaluación de riesgos, que implica su adecuado entendimiento y el desarrollo de actividades de control tendientes a prevenirlos y mitigarlos;
- el Cuerpo Normativo, como el conjunto de Políticas, Procesos, Procedimientos y Especificaciones, que permiten la evaluación, planificación, ejecución y monitoreo del Programa de Integridad;
- la estrategia de Formación y Difusión, esencial para la construcción y promoción de la cultura ética;
- el Programa de Denuncias basado en mejores prácticas, implementado para canalizar el flujo de información sobre conductas observadas no alineadas con los valores éticos de integridad y transparencia, con garantía de confidencialidad y protección para el denunciante;
- el Monitoreo del Programa de Integridad, garantizando el cumplimiento o la debida diligencia y como instrumento de retroalimentación de mejora continua.

Especificamente, en materia de canales internos de denuncia, de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética y Conducta, la Sociedad promueve que se denuncie de inmediato cualquier violación efectiva o potencial de las leyes, normas o reglamentaciones vigentes de las disposiciones de dicho Código o de las Políticas y se compromete a investigar toda denuncia realizada de buena fe respecto de tales violaciones. Se deja constancia que la Sociedad no tolerará ninguna clase de represalia por denuncias o quejas que fueran hechas de buena fe respecto de conductas indebidas y se solicita a todo el personal su cooperación en las investigaciones internas de conductas indebidas o de infracciones al Código.

Todo acto que viole de manera real o potencial las leyes, normas o reglamentaciones vigentes o las disposiciones del Código de Ética y Conducta, como así también todo cuestionamiento sobre temas contables, de control interno contable o de auditoría, puede ser denunciado en el sitio de Internet <https://eticaonlineatelecom.lineaseticas.com> o en el resto de canales de contacto habilitados (correo electrónico, línea telefónica gratuita, entrevistas presenciales, correo postal y fax), destinados a la recepción de denuncias y gestionados por KPMG, consultora de prestigio internacional que garantiza la confidencialidad de la información recibida y el tratamiento de todos los casos. Asimismo, podrá optarse por efectuar las denuncias en forma personal o por escrito ante cualquiera de los integrantes del Comité de Auditoría de Telecom Argentina. Las denuncias y cuestionamientos sobre temas contables, de control interno contable o de auditoría, podrán efectuarse en forma anónima.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Durante el año 2023 se difundió una campaña de concientización dirigida a todos los colaboradores sobre la línea de denuncias "Ética en Línea" y la Política de Protección del denunciante contra represalias, brindando información sobre sus características, las acciones susceptibles de ser denunciadas y los canales alternativos disponibles.

El área de Auditoría Interna evalúa cada denuncia, pudiendo excluir cualquier denuncia que se determine difamatoria o carente de seriedad o aquellas que se efectúen en forma anónima salvo cuando se refieran a temas contables, de control interno contable o de auditoría.

Sin embargo, el área de Auditoría Interna debe informar al Comité de Auditoría todas las denuncias que han sido excluidas y el motivo que lo justifica, conservando el Comité de Auditoría la facultad de revisar cualquier denuncia a su elección.

El Comité de Auditoría trata todas las denuncias o cuestionamientos que involucren cuestiones contables, de control interno contable o de auditoría, con facultades exclusivas para investigar y adoptar todas las resoluciones que estime necesarias con respecto a las denuncias y cuestionamientos recibidos sobre estos temas.

Las denuncias que pudieran involucrar al Comité de Auditoría en su conjunto o a algún miembro de éste, serán tratadas por la Comisión Fiscalizadora de la Sociedad, quien evaluará la situación y, si el caso lo requiere, lo elevará al Directorio para que éste resuelva.

Asimismo, el Código de Ética y Conducta de Terceros dispone que deberá procurarse que los proveedores, contratistas, asesores y consultores de Telecom Argentina, acepten los principios éticos de dicho Código, según lo establecido por la normativa interna.

Además, la Sociedad incluye en su web institucional las "Condiciones Generales de Contratación", que contienen específicamente los principios éticos generalmente aceptados para el manejo de los negocios: transparencia, rectitud y equidad, con el compromiso de observar y hacer observar las leyes vigentes y las normas éticas que guían las relaciones internas del negocio y con la comunidad en general.

Adicionalmente, la Sociedad cuenta con una política de Relacionamiento con el Estado la cual rige las contrataciones con organismos del Estado en su carácter de proveedor, contratista o partner en la integración de soluciones, basada en altos estándares éticos y el cumplimiento de las leyes anticorrupción aplicables.

La Dirección de Compliance diseña y planifica las actividades de Comunicación y Capacitación anual de los temas de su

competencia: planifica la estrategia de canales de comunicación y formación más apropiada para cada segmento poblacional, define y desarrolla los contenidos de capacitación y ejecuta su implementación.

En relación a la Evaluación de Riesgos, la Dirección de Compliance participa en las reuniones de Riesgos con los directores del negocio, lideradas por la función de Gestión de Riesgos.

A través de la Política Anticorrupción, la Dirección de Compliance brinda un marco sistemático de referencia en materia de prohibición de prácticas corruptas e incorpora el documento que permite conocer a los proveedores que interactúan con la Compañía (Due Diligence), con particular foco en las acciones dirigidas a prevenir la responsabilidad de la Compañía por hechos ilícitos y/o actos de corrupción que puedan ser cometidos por los terceros.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

mencionados. Analiza las alertas que del mismo puedan surgir, evalúa los riesgos emergentes y, de corresponder, emite su opinión, comunicándola a los sectores interesados.

Durante el año 2023 se realizó una campaña de concientización sobre el Código de Ética y Conducta de terceros, el procedimiento de Due Diligence y la Línea de Denuncias, dirigida a 1.518 proveedores activos nacionales y del exterior.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define

cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.

La Sociedad aplica esta práctica.

El Directorio de Telecom Argentina aprobó una Política sobre Conflictos de Intereses que define el marco de referencia para prevenir y gestionar las posibles situaciones de conflictos de intereses y cuenta con un procedimiento de Gestión de Conflictos de Intereses que define las modalidades operativas para la implementación de lo establecido por la correspondiente Política, detallando las tareas de las áreas involucradas y las fases en que se desarrolla el proceso.

Aspectos relevantes de dicha Política:

1. El "Personal" (término que involucra a miembros del Directorio, Síndicos, CEO,

Directores, Gerentes y demás empleados en cualquiera de sus modalidades de contratación) tiene la obligación de conducirse de modo honesto y ético, y de actuar en favor de los intereses de la Sociedad, evitando situaciones que presenten un conflicto real o potencial entre sus intereses privados y los de la Sociedad.

- El conflicto de intereses se produce cuando los intereses privados del Personal se contraponen o interfieren de cualquier modo con los intereses de la Sociedad.
- 2. El principal riesgo ante un conflicto de intereses es que se dificulte la toma de decisiones laborales o que interfiera en la realización del trabajo en forma eficiente y objetiva.
- 3. Para prevenir posibles conflictos de intereses se prohíbe el ingreso a la Sociedad

de familiares cercanos de quienes se encuentren desempeñando funciones como miembros del Directorio, Síndicos, CEO o Directores. El ingreso de Familiares Cercanos del resto del "Personal" debe contar con la aprobación previa del Director de Capital Humano.

4. Los conflictos de intereses actuales o potenciales que involucren a los miembros del Directorio, a la Comisión Fiscalizadora, al CEO, al *Chief Audit & Compliance Officer*, al Director de Compliance o al Director de Capital Humano, son notificados al Presidente del Directorio y al Comité de Auditoría.

Entre los procedimientos implementados para la identificación, manejo y resolución de conflictos de intereses caben mencionarse:

1. El personal de la Macroestructura debe completar al momento de su ingreso la Declaración Jurada sobre Conflictos de

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Intereses, que se encuentra disponible en la intranet de Telecom y la actualiza con periodicidad anual. Durante el año 2023, el 100% de la Macroestructura (Directores y gerentes) así como el 100% del personal afectado a Microsistemas SAU completaron su declaración jurada de Conflictos de Intereses. El resto de los empleados de la Sociedad deben declarar cualquier situación relacionada con vínculos familiares, sociales y comerciales dentro y fuera de Telecom, que pudiera representar un actual o potencial conflicto de intereses.

2. Adicionalmente, y para proceder a la identificación de potenciales situaciones de conflicto de intereses, se solicita anualmente a los miembros del Directorio y Síndicos (titulares y suplentes) que presenten un Formulario de identificación de partes relacionadas y de potenciales conflictos de intereses.

3. El personal tiene la obligación de conducirse de modo honesto y ético y de actuar en favor de los intereses de la Sociedad, evitando situaciones que presenten un conflicto real o potencial entre sus intereses privados y los de la Sociedad.

4. El "Personal" debe informar al área de Compliance respecto de cualquier operación o relación significativa de la que podría razonablemente esperarse que diera lugar a un conflicto de intereses. El Director de Compliance adoptará las disposiciones necesarias para evitar o mitigar los riesgos asociados al conflicto de intereses.

Sanciones por incumplimiento: El "Personal" que no evite, si de él dependiera hacerlo, los conflictos de intereses o que no informe oportunamente los conflictos de intereses que lo afecten o pudieran afectarlo, será responsable de los daños y perjuicios directos e indirectos que su actuación ocasione a

Telecom Argentina y será pasible de medidas disciplinarias, incluso del despido o remoción del cargo, conforme a las normas aplicables y a los contratos existentes.

Por su parte el Código de Ética y Conducta establece el compromiso que asume cada destinatario del Código (miembros del Directorio, Síndicos, CEO, directores, gerentes y demás empleados): "Protegemos y mantenemos en estricta confidencialidad la información de propiedad de la Sociedad y los datos personales de nuestros clientes; somos conscientes de que es ilícito utilizar información privilegiada (entendiéndose por tal la información relevante no pública)

relativa a la Sociedad y/o sus subsidiarias, sus operaciones, su situación financiera, sus resultados o hechos relevantes que los involucren, para la compra o la venta o cualquier tipo de operación con acciones, obligaciones negociables o cualquier valor negociable emitido por cualquiera de las

sociedades del Grupo. Asimismo, somos conscientes de que es ilícito proporcionar dicha información privilegiada o brindar un consejo o sugerencia a cualquier persona para los mismos fines, y de que toda la información no pública será considerada como información corporativa privilegiada que nunca deberá usarse para obtener un rédito personal o procurárselo a un tercero." Así como también el punto 3.11. del Código de Ética y Conducta establece: "Evitamos utilizar, en beneficio personal o de terceros, el nombre, la imagen y la reputación de la Sociedad y/o sus subsidiarias, así como la información obtenida y las oportunidades de negocios de las que tomamos conocimiento en el desempeño de nuestras funciones."

Por último, la Sociedad cuenta con un "Procedimiento Organizativo sobre operaciones con valores negociables en cumplimiento de las Normas sobre la Transparencia en el ámbito de la oferta

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

pública (*Window Period*)” que establece las pautas corporativas que apuntan a prevenir la violación, por parte de los miembros del Directorio, Síndicos, funcionarios ejecutivos, empleados y restantes colaboradores, de los principios de legalidad, transparencia, rectitud y equidad en lo relacionado a operaciones con valores negociables emitidos por Telecom Argentina, CVH y cualquier otra empresa controlante o controlada de Telecom Argentina que en el futuro ingrese a la oferta pública. Mediante comunicaciones internas se informa al personal y a los directores y síndicos del inicio y el cierre de los *Window Periods*. Durante el año 2023 se emitieron 73 comunicaciones acerca de la apertura y cierre del *Window Period*.

En materia de operaciones con partes relacionadas, la Sociedad cuenta con un Régimen de Autorizaciones (“RAV”), el cual contiene disposiciones sobre la

aprobación de las transacciones con Partes Relacionadas, tanto las que encuadran en el artículo 72 de la Ley N° 26.831 como aquellas que no califican como “operaciones relevantes” a tenor de dicha norma.

Principales lineamientos de la norma:

1. En el RAV (con las modificaciones introducidas a partir del 6 de marzo de 2020 por la Matriz de Autorizaciones de Montos aprobada por el Comité Ejecutivo) se indican pautas para identificar las sociedades que califican como Partes Relacionadas según la Ley de Mercado de Capitales 26.831 y Normas de la CNV.

2. El RAV (con las modificaciones introducidas a partir del 6 de marzo de 2020 por la Matriz de Autorizaciones de Montos aprobada por el Comité Ejecutivo) dispone que todas las operaciones, cualquiera sea su monto, que Telecom Argentina celebre

con Partes Relacionadas deben realizarse en condiciones de mercado y como si fueran entre partes independientes.

3. Toda operación o la serie de operaciones relacionadas entre sí con una “Parte Relacionada” (excepto con las sociedades controladas por Telecom Argentina) debe ser aprobada por el Comité Ejecutivo (constituido por miembros del Directorio de Telecom Argentina). Si en el seno del Comité Ejecutivo no pudiera obtenerse una decisión unánime respecto de las condiciones de mercado de los términos de una operación con una “Parte Relacionada” o respecto de la renovación, finalización o contratación en una operación con “Parte Relacionada”, dicha operación con “Parte Relacionada” será sometida al Directorio para su consideración.

Cuando las operaciones celebradas por Telecom Argentina superan el 1% de su patrimonio son aprobadas de acuerdo con lo

dispuesto por la Ley N° 26.831, el Estatuto de la Sociedad y el Reglamento de Facultades y Funcionamiento del Comité Ejecutivo.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

G.

Participación de los accionistas y partes interesadas

Principios

XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones asamblearias de la compañía.

XX. La compañía deberá promover la participación activa y con información adecuada de todos los Accionistas en especial en la conformación del Directorio.

XXI. La compañía deberá contar con una Política de Distribución de Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.

XXII. La compañía deberá tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.

La Sociedad aplica esta práctica.

El sitio web de Telecom Argentina (<https://institucional.telecom.com.ar>) divulga tanto información financiera como no financiera de la Sociedad, brindando acceso oportuno e igual a todos los inversores y analistas.

Allí se publican los estados financieros, tanto trimestrales como anuales, los press releases con Información de dichos períodos, las presentaciones utilizadas durante los call conference de resultados trimestrales, el replay del call conference, el formulario 20-F que se presenta a la SEC de los Estados Unidos, la Memoria Anual Integrada, las convocatorias a asambleas y demás documentación a considerar en las mismas, la documentación relacionada con la emisión y el pago de obligaciones negociables, y los hechos relevantes publicados en conformidad con los requerimiento de los entes regulatorios locales, así como los formularios 6-K publicados ante la SEC.

La Sociedad cuenta con el área de Relaciones con Inversores, especializada en atender las consultas e informar a los actuales y potenciales accionistas e inversores.

En la página web de la Sociedad, específicamente en las secciones de "Prensa", "Inversores" y "Sustentabilidad", está prevista la opción Contactar/ Contacto para recoger las inquietudes de los usuarios en general, de manera de posibilitar una constante interacción con los terceros y recoger sus inquietudes.

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

La Sociedad aplica esta práctica.

Telecom Argentina emite desde el año 2007, en forma anual, un Reporte de Sustentabilidad, como balance social y ambiental. En 2020, se elaboró por primera vez el Reporte Integrado, que consolida en un único documento toda la información

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

➤ ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

financiera y no financiera de la Compañía y a partir de 2022 se avanzó aún más en la consolidación de este documento, hasta constituirse en la Memoria Anual Integrada.

La Memoria Anual Integrada es aprobada por el Directorio, se encuentra disponible en la web institucional de Telecom Argentina y se presenta como Comunicación de Progreso (COP) anual en el sitio web del Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que la Sociedad es miembro adherente desde 2004.

Los indicadores de sustentabilidad de la Memoria Anual Integrada son verificados por auditores externos independientes y su alcance incluye los territorios de Argentina, Paraguay y Uruguay.

Según se establece en la Memoria Anual Integrada de la Sociedad:

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

En la sección Públicos de Interés y Análisis de Materialidad de la Memoria Anual Integrada se identifican los siguientes grupos de interés (Se citan a continuación canales de comunicación disponibles para garantizar el contacto):

- Colaboradores: Colaboradores efectivos, temporarios y/o eventuales, y sus familias. (Canales de comunicación: Viva Engage, red digital colaborativa interna; Smart, programa de autogestión de Capital Humano; Ciclo "Conversaciones en Línea", ciclo de charlas *online* con

el top management); "Km23", ciclo de actualización en el Interior del país, entre otros.

- Accionistas e inversores: Accionistas, inversores (incluyendo minoritarios y potenciales) y analistas. Canales de comunicación: sitio web de la Sociedad, conferencia de resultados, contacto con el área de Relaciones con Inversores.
- Clientes y consumidores: Personas; empresas pequeñas, medianas y grandes; gobiernos nacionales, provinciales y municipales; y otros operadores, nacionales e internacionales. Canales de comunicación: *111, *112, *114 y 0800 especializados según cada tipo de cliente, oficinas comerciales, sitio web, chat, Whatsapp, atención en redes sociales, herramientas de autogestión en la web y respuesta de voz interactiva (IVR) por teléfono, aplicación para dispositivos móviles, canales exclusivos para ventas y para denuncias.
- Proveedores y contratistas: Personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que realicen -de manera profesional- actividades de producción, montaje, creación, desarrollo, construcción, importación, distribución, comercialización de productos, obras o servicios, entre otras; para Telecom Argentina. Canales de comunicación: sitio online de gestión de proveedores; plataforma Ariba.
- Ambiente: Entorno natural donde interactúan las especies vivas, el clima y los recursos naturales que afectan a la supervivencia humana y la actividad económica. Canales de comunicación para organizaciones afines a la temática: Gerencia de Sustentabilidad).

- Comunidad: Comunidades cercanas a los negocios de la empresa, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, sector privado, instituciones interempresariales, universidades y otras instituciones. Canales de Comunicación: Dirección de Comunicaciones Externas, Sustentabilidad y Medios; Dirección de Asuntos Legales e Institucionales.
- Sector público: Entidades y organismos de gobierno nacionales, provinciales y municipales. (Canales de comunicación: Dirección de Comunicaciones Externas, Sustentabilidad y Medios; Dirección de Asuntos Regulatorios; Dirección de Asuntos Legales e Institucionales).
- Sindicatos: Entidades gremiales a las que se encuentran afiliados nuestros colaboradores. Canales de comunicación: Dirección de Capital Humano.

• Medios de comunicación, formadores de opinión e *influencers*: Brindan información acerca de la actividad de la empresa a otros grupos de interés y tienen incidencia en la construcción de la reputación corporativa. Canales de comunicación: Gerencia de Comunicaciones Externas y Gerencia Media y Digital.

Cada dos años se realiza un Análisis de Materialidad, una encuesta online dirigida a todas las partes interesadas, que busca detectar cuál es la expectativa de los públicos con relación a la estrategia de Sustentabilidad de la Compañía, y ponderar aquellos temas materiales que deben orientar la implementación de dicha estrategia.

La última Encuesta de Materialidad se llevó a cabo a fines de 2022, contó con la participación de más de 1.700 personas en representación de 9 grupos de interés

(colaboradores, clientes, inversores, proveedores, organismos de gobierno, organizaciones de la sociedad civil y empresas, periodistas especializados y sindicatos), e incluyó retroalimentación por parte de gerentes y directores que conformaron la visión de la conducción de la Compañía.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un “paquete de información provisoria” que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal- realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al

enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

La Sociedad no aplica esta práctica a través del envío a los accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, de un “Paquete de información provisoria”, ya que la Sociedad no proporciona información provisoria sino la información definitiva a fin de ser considerada por la Asamblea.

El Directorio cumple con el principio que inspira esta práctica que es el de promover la participación activa y con información adecuada de todos los accionistas, a través de las siguientes prácticas:

- El Directorio de Telecom promueve reuniones informativas periódicas con los inversores para lo cual cuenta con un área especializada (Área de Relaciones con Inversores) para atender sus inquietudes.

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Durante el año 2023 se organizaron encuentros con representantes y analistas de fondos de inversión, calificadoras de riesgo y analistas de bancos de inversión mediante reuniones presenciales, virtuales, conferencias y teleconferencias. En las mismas se abordaron temas relacionados con el contexto macroeconómico, la industria de las telecomunicaciones, la situación del negocio y la evolución financiera de la Sociedad. Además, cada trimestre se organiza una "Conferencia de Resultados" relativa a los resultados del período, la cual se realiza e informa públicamente y a la cual pueden acceder los accionistas y terceros que lo deseen.

- El Directorio envía a la CNV, a través de la Autopista de Información financiera ("AIF"), a la Bolsa de Comercio y a la SEC y NYSE toda la documentación a considerar y las propuestas de

Directorio sobre los temas a tratar por la Asamblea con no menos de 20 días corridos de anticipación. Asimismo, toda la documentación a considerar se incluye en la página web de la Sociedad y se entrega copia de la misma a los accionistas cuando se inscriben para participar de la Asamblea.

- La Sociedad responde las consultas que los accionistas le formulan, especialmente sobre los puntos del Orden del Día de las Asambleas y en caso de considerarlo necesario, pública dichas respuestas para conocimiento de todos los accionistas.
- La Sociedad cumple con el artículo 236 de la Ley General de Sociedades sobre inclusión de temas en el Orden del Día de las Asambleas.

La Sociedad fomenta la participación de los tenedores de ADR's en las Asambleas de Accionistas junto con el administrador de dichos ADR's a través de acciones para estimular su participación.

Por lo tanto, a través de estas prácticas, el Directorio considera que **se cumple con el principio que inspira esta práctica.**

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de

sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

La Sociedad no aplica esta práctica ya que su Estatuto no prevé la posibilidad de participar en Asamblea a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras.

No obstante, Telecom Argentina si aplica la práctica de poner a disposición de los accionistas información relevante para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales.

El Directorio envía a la CNV, a través de la AIF, a la Bolsa de Comercio y a la SEC y NYSE toda la documentación a considerar y las propuestas de Directorio sobre los temas a tratar por la Asamblea en los plazos legales y con no menos de 20 días

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTODESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITALCUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

corridos de anticipación. Asimismo, toda la documentación a considerar se incluye en la página web de la Sociedad y se entrega copia de la misma a los accionistas cuando se inscriben para participar de la Asamblea.

Por otra parte, a través de la Secretaría Corporativa y el área de Relaciones con Inversores se asesora a los accionistas sobre los recaudos formales a cumplir para registrarse y participar en las Asambleas.

Asimismo, se asesora a los tenedores de ADRs o a los "proxy advisors" de los mismos sobre los recaudos formales a cumplir para participar a través de administrador del programa, que circulariza entre los tenedores de ADRs los "proxy cards" y la documentación de la Asamblea traducida al inglés con suficiente antelación para garantizar el otorgamiento de instrucciones para que el administrador vote en su representación en las Asambleas.

29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.

La Sociedad no aplica esta práctica a través de la adopción de una Política de Distribución de Dividendos formal y escrita.

El Estatuto Social de Telecom Argentina prevé la posibilidad de aplicar los resultados no asignados a múltiples propósitos, previa constitución de la Reserva Legal prevista en la LGS, a saber: pago de dividendos, constitución de reservas facultativas o de previsión, pase a nuevo ejercicio o al destino que determine la Asamblea, sin establecer porcentajes para cada concepto.

Por otro lado, el Título II Capítulo II art. 27 de las Normas de la CNV (NT2013) establece que: "Las asambleas de accionistas que deban considerar

estados financieros de cuyos resultados acumulados resulten saldos negativos en la cuenta Resultados No Asignados de magnitud que imponga la aplicación, según corresponda, de los artículos 94 inciso 5°, 96 o 206 de la Ley N° 19.550, o bien, en sentido contrario, saldos positivos, no sujetos a restricciones en cuanto a su distribución y susceptibles de tratamiento conforme a los artículos 68, 70, párrafo tercero, 189 o 224, párrafo primero, de la misma ley, deberán adoptar una resolución expresa en los términos de las normas citadas (...). En caso de tratarse de un saldo positivo deberá resolverse, con igual característica, sobre la distribución efectiva de los mismos en dividendos, su capitalización con entrega de acciones liberadas, su destino a la constitución de reservas diversas de las legales o una eventual combinación de tales dispositivos."

Dentro de este marco, es el Directorio quien asume esta práctica y propone para la consideración de la Asamblea de Accionistas

el destino de los resultados acumulados y fundamenta su propuesta de pago de dividendos o las razones por las que no resulta aconsejable tal distribución.

Ello permite que la Asamblea conserve la flexibilidad necesaria para disponer la distribución de los resultados no asignados de la forma más adecuada a las circunstancias de cada ejercicio y a las necesidades de inversión concreta que demande la actividad de la Sociedad en cada momento.

Por lo tanto, con el involucramiento directo del Directorio en cada propuesta de distribución de dividendos y de la Asamblea en la decisión sobre su distribución, en forma transparente y alineada con la estrategia de la Compañía, **se cumple con el principio que inspira esta práctica.**

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS



pwc

INFORME DE ASEGURAMIENTO RAZONABLE DE CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas, Presidente y Directores de Telecom Argentina S.A.
Domicilio legal: General Hornos 690,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CUIT N°: 30-63945373-8

Identificación de la materia objeto de análisis

Hemos sido contratados por Telecom Argentina S.A. (en adelante "la Sociedad") para emitir un informe de aseguramiento razonable respecto a la declaración incluida en el "Reporte del Código de Gobierno Societario de Telecom Argentina S.A." (la Declaración), incluido como anexo en la Memoria Anual Integrada a los estados financieros de Telecom Argentina S.A. correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, preparado para evaluar el grado de cumplimiento de los principios y prácticas recomendadas establecidos en el Anexo III del Título IV del N.T. de la CNV de 2013, la cual se adjunta a este informe y que hemos firmado a efectos de su identificación.

Responsabilidad de la Dirección de la Sociedad

La Dirección es responsable de la preparación del contenido de la Declaración. Esta responsabilidad incluye la definición y operación de los procedimientos establecidos para evaluar el grado de cumplimiento de los principios y prácticas recomendadas establecidos en el Anexo III del Título IV del N.T. de la CNV de 2013. Adicionalmente, la Dirección es responsable del diseño, implantación y mantenimiento de los controles internos que considera necesarios para que la Declaración esté libre de errores significativos, y el mantenimiento de la documentación de respaldo adecuada en relación con la Declaración.

La Dirección es también responsable por la prevención y detección de fraudes y por el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables a Telecom Argentina S.A. También es responsable por asegurar que el personal involucrado en la preparación de la Declaración esté apropiadamente entrenado, los sistemas de información relacionados estén apropiadamente diseñados, protegidos y actualizados y que cualquier cambio sea apropiadamente controlado.

Price Waterhouse & Co. S.R.L., Bouchard 557, piso 8º, C1106ABG - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
T: +(54.11) 4850.0000, www.pwc.com/ar

Responsabilidad de los Contadores Públicos

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de aseguramiento razonable sobre las respuestas dadas sobre el grado de cumplimiento de los principios y prácticas recomendadas incluidos en la Declaración preparada por la Dirección de Telecom Argentina S.A. según lo establecido en el Anexo III del Título IV del N.T. de la CNV de 2013, basada en nuestro encargo de aseguramiento. Hemos llevado a cabo nuestro encargo de conformidad con las normas sobre otros encargos de aseguramiento establecidas en la sección V.A de la Resolución Técnica N° 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de obtener una seguridad razonable acerca de las respuestas dadas sobre el grado de cumplimiento de los principios y prácticas recomendadas establecidos por el Anexo III del Título IV del N.T. de la CNV de 2013.

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del contador, incluida la valoración de los riesgos de errores significativos en la Declaración. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el contador tiene en cuenta el control interno pertinente para la preparación razonable por parte de la entidad de la Declaración, con el fin de diseñar los procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad relacionado con la Declaración.

Nuestro encargo de aseguramiento razonable también incluyó:

- la evaluación de la adecuación y suficiencia de las normas y procedimientos establecidos por la Dirección para efectuar las manifestaciones sobre el grado de cumplimiento de los principios y prácticas recomendadas establecidos en el Anexo III del Título IV del N.T. de la CNV de 2013;
- la evaluación del diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada;
- la realización de pruebas, sobre bases selectivas, para verificar los procedimientos establecidos por la Dirección;
- la realización de entrevistas con la gerencia y con altos directivos para evaluar la aplicación de las normas y procedimientos establecidos por la Dirección, en relación de los principios y las

prácticas recomendadas según lo establecido en el Anexo III del Título IV del N.T. de la CNV de 2013; y

- la inspección, sobre bases selectivas, de la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos en nuestras entrevistas.

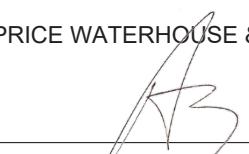
Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Conclusión

En nuestra opinión, las respuestas incluidas en el Reporte del Código de Gobierno Societario de Telecom Argentina S.A., correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, dadas sobre el grado de cumplimiento de los principios y prácticas recomendadas establecidos en el Anexo III del Título IV del N.T. de la CNV de 2013, son razonables.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 11 de marzo de 2024.

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.



(Socio)

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

ÍNDICE



BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA DIGITAL

CUIDADO DEL AMBIENTE

DESAFIOS

> ANEXO

CONTACTO

ESTADOS FINANCIEROS

Redondeo: Hemos realizado ajustes de redondeo a algunas de las cifras incluidas en esta Memoria Anual Integrada. En consecuencia, las cifras numéricas que se muestran como totales en algunas tablas pueden no ser una agregación aritmética de las cifras que las preceden.

Límites del informe: A menos que se indique lo contrario, toda la información y los datos corresponden a actividades realizadas desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023. El informe cubre a Telecom Argentina S.A. y sus subsidiarias. El Informe Anual de Telecom Argentina S.A. en el Formulario 20-F proporciona información sobre nuestra estructura; la naturaleza de nuestra propiedad y forma jurídica; nuestras subsidiarias; y cambios de tamaño, estructura, desempeño financiero y no financiero.

Declaraciones a futuro: Ciertos asuntos discutidos en este informe incluyen declaraciones prospectivas sujetas a riesgos e incertidumbres. Se advierte a los lectores que nuestras declaraciones prospectivas no son garantía de nuestras acciones o desarrollos futuros, que pueden diferir materialmente de los descriptos o implícitos. Renunciamos al deber de proporcionar actualizaciones a estas declaraciones prospectivas después de la fecha de este informe, para reflejar eventos o cambios en las circunstancias o cambios en las expectativas, o la ocurrencia de eventos anticipados. Los enlaces a los sitios web que aparecen en este informe son solo para fines informativos; no se han incluido en la garantía del informe.

Contacto

Memoria Anual Integrada 2023

Publicada en marzo
de 2024

BIENVENIDA

SOMOS TELECOM

GOBERNANZA
Y CUMPLIMIENTO

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

APORTE SOCIAL

ECOSISTEMA
DIGITAL

CUIDADO
DEL AMBIENTE

DESAFIOS

ANEXO

> CONTACTO

ESTADOS
FINANCIEROS

Coordinación general

Gerencia de Sustentabilidad
Dirección de Comunicaciones
Externas, Sustentabilidad y Medios



Facilitadores externos

Sustenia
www.sustenia.com.ar



Verificación externa

PwC Argentina
www.pwc.com.ar



Diseño y comunicación

Aerea brands
www.aereabrands.com





telecom

www.telecom.com.ar

