

# *Boletín Accionistas*

**2S 2023**

## **Estimados accionistas,**

En línea con nuestro objetivo de mantener la información de la Compañía disponible de forma constante y abierta para nuestros grupos de interés, compartimos los resultados financieros y operativos del segundo semestre, así como los avances del Plan de Negocio Responsable.



“En Movistar estamos seguros de que 5G transformará positivamente nuestras vidas y la actividad de las empresas. Esta tecnología no sólo representa un aumento de la capacidad de red para que los usuarios disfruten de mayor rapidez, incluso en lugares de alta congestión, sino una oportunidad para que los negocios puedan desarrollar soluciones que beneficien su productividad y los acerquen a la economía digital”

*Fabián Hernández,*  
CEO de Telefónica Movistar



## Ayudar a la sociedad a *prosperar*

- Alcanzamos 4,9 millones de hogares pasados (HHP) y 1,2 millones de hogares conectados con Fibra Óptica al Hogar (FTTH) en 69 municipios del país.
- Gracias al programa Mujeres en Red, se encuentran vinculadas a la plantilla técnica de los contratistas de la Compañía más de 670 mujeres.
- Contamos con 42 Centros de Experiencia Accesibles habilitados para la atención de personas con discapacidad auditiva en 31 ciudades del país.
- Empleamos a 21 personas con discapacidad.
- El 39,1% de las posiciones de liderazgo de la Compañía están representadas por mujeres.
- La Fundación Telefónica Movistar ha beneficiado a más de 1,8 millones de personas:
  - Educación digital: 1.5 millones de beneficiarios a través de ProFuturo y Escuela TICFamilia.
  - Empleabilidad y emprendimiento digital: 164 mil jóvenes y adultos beneficiarios.
  - Conocimiento y Cultura: 65 mil beneficiarios y asistentes.
  - Voluntariado: 59 mil beneficiarios y 2.700 Voluntarios.



- Empleamos Big Data para desarrollar proyectos con impacto social, uno relacionado con "Género y Movilidad" con la Universidad del Desarrollo de Chile (UDD) y otro relacionado a "Parámetros de Movilidad en Bogotá" con la ANDI.
- Participamos en los siguientes espacios: Edutecna 2023, Encuentro Profuturo, Cumbre Educación, Taller STEM OCDE, Alianza Consejería para la Reconciliación, Lanzamiento Nanogrado Turismo, Informe de Sociedad Digital, Educhallenge 2.0, Feria Voltaje, Encuentro IA en Educación, Colombia 4.0.
- Ampliamos la oferta "Movistar Sin Barreras" con un descuento especial del 15% en servicios fijos y móviles para personas con discapacidad y se robusteció la propuesta de valor B2B con cursos del Programa Conecta Empleo de la Fundación Telefónica Movistar.



# Construir un *futuro digital y más verde*

- Avanzamos y superamos las metas planteadas para los indicadores pactados en los créditos sostenibles suscritos con Scotiabank Colpatría, Bancolombia y BBVA, así:
  - El consumo de energía de la Compañía proviene en un 89% de fuentes renovables.
  - El consumo total de energía por unidad de tráfico es de 34,8 MWh/PB.
  - Disminuimos en un 71,1% las emisiones de carbono respecto al 2015.
- Lanzamos Planeta Movistar, un site de la estrategia ESG de los segmentos B2C y B2B para que nuestros clientes conozcan la oferta de productos, servicios e iniciativas con criterios sostenibles.
- Implementamos "EcoRating", la iniciativa que mide el impacto ambiental de los teléfonos móviles.
- Somos el primer operador en Colombia en implementar el sello "Eco Smart", verificado por AENOR, que avaló los beneficios ambientales del 38% de los productos y servicios digitales de Movistar Empresas.
- **Economía Circular:**
  - El 99% de nuestros residuos fueron reciclados.
  - Realizamos la venta y repliegue de cobre a través de la cual se logró la recolección de más de 4,4 mil toneladas de este material y la generación de ingresos por más de 52.960 millones de pesos.
  - Lanzamos la estrategia "Menos PQR residuos bucle"; a través de la cual se logró la disminución en un 63% de las PQRs relacionadas con la gestión de los residuos producidos en esta actividad y se gestionó la recolección de más de 1.500 toneladas de residuos.





## Liderar con el *ejemplo*

- 91% de Colaboradores formados en Principios de Negocio Responsable.
- El 63.8% de los aliados/terceros han sido formados en Ciberseguridad.
- El 100% del Sistema de Gestión Integrado (Salud y Seguridad, Calidad, Ambiental, Continuidad Negocio, Antisoborno, Seguridad Información, OEA) se encuentra certificado, siendo la primera Telco del país en obtener las certificaciones ISO22301 SGCN - ISO 31001 Antisoborno.
- Fortalecimos nuestra gestión en Derechos Humanos y Empresa, participando en Guías Colombia y firmamos la Alianza Defensoría del Pueblo "DDHH en Contextos Empresariales".
- Realizamos la gestión de Aliados mediante la realización de 760 auditorías de campo y administrativas, reinducciones de la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y la realización de la Mesa ESG con Aliados.
- Obtuvimos los siguientes premios y reconocimientos:
  - 3° lugar Ranking Empresa Comprometida con las Juventudes en Iberoamérica por el Organismo Internacional de Juventud -OIJ.
  - Primera empresa de telecomunicaciones en Colombia en recibir la Recertificación del Sello Oro Equipares. Entregado por el Ministerio del Trabajo y el Programa de Naciones Unidas PNUD.
  - Reconocimiento Categoría Social por el programa de Movilidad Sostenible de Try My Ride.
  - "Equipos de trabajo de clase mundial" entregado por La Nota Económica.
  - Top 10 Ranking Open Corp de innovación abierta 2023: 7° puesto.
  - Puesto 22° de las Mejores empresas de LinkedIn 2023 en Colombia.
  - Reconocimiento por el proyecto Mujeres en Red como Mejor práctica ODS 5 entregado por Pacto Global y la Cámara de Comercio de Bogotá.
  - Premio Portafolio 2023 Categoría Servicio al Cliente: Telco Accesible.
  - Reconocimiento Especial Empresas Incluyentes LATAM WeTrade2023.
  - Reconocimiento de la práctica por la Gestión Conflictos de Intereses" como un caso de éxito en la estrategia de "Conducta Empresarial Responsable" de la Cámara de Comercio de Bogotá.
  - Telco #1 en Merco Empresas y Merco Talento.





## ***Unión Temporal Tigo - Movistar obtiene permiso para el uso de 80 MHz en la banda de 3.500 MHz en la subasta de 5G***

La Unión Temporal conformada por Colombia Móvil (Tigo) y Colombia Telecomunicaciones obtuvo 80 MHz en la banda de 3.500 MHz durante la subasta de espectro para la tecnología 5G que llevó a cabo el Gobierno Nacional en diciembre de 2023.

El espectro adjudicado permitirá a los usuarios de ambas compañías contar con una red que prestará servicios con los mejores estándares de calidad y desempeño del mercado de las telecomunicaciones, las cuales seguirán actuando como agentes de mercado independientes.

La inversión que realizará la Unión Temporal para la adquisición del espectro superará los COP 318 mil millones.

La licencia para operar en esta banda fue entregada por los próximos 20 años y permitirá que en 2024 los colombianos puedan acceder a los servicios 5G.

“En Movistar estamos seguros de que 5G transformará positivamente nuestras vidas y la actividad de las empresas. Esta tecnología no sólo representa un aumento de la capacidad de red para que los usuarios disfruten de mayor rapidez, incluso en lugares de alta congestión, sino una oportunidad para que los negocios puedan desarrollar soluciones que beneficien su productividad y los acerquen a la economía digital” aseguró Fabián Hernández, presidente de la Compañía.

# *Telefónica Movistar gana premio Portafolio en la categoría Servicio al Cliente*

La Compañía fue reconocida por los Premios Portafolio en la categoría Servicio al Cliente, por su enfoque de atención a personas en situación de discapacidad auditiva y visual. El diario destacó acciones como la implementación de protocolos de atención diferenciales a esta población, la continua capacitación a los colaboradores para brindar una atención excelente y una oferta con un beneficio especial para las personas con discapacidad, Movistar Sin Barreras.

Colombia cuenta con más de 3 millones de personas con dificultades para realizar actividades básicas diarias (7,1% de la población del país), según el DANE. Entendiendo esta situación, la Compañía diseñó un Protocolo de Atención Especial para Personas con Discapacidad Visual y Auditiva, el cual socializa a toda la fuerza de asesores del canal de Centros de Experiencia; este viene acompañado de sensibilizaciones y capacitaciones en lenguaje inclusivo y toma de conciencia, se refuerzan los tips y lineamientos para una atención especializada y adecuada a personas con discapacidad en la adquisición y/o asesoría en productos y servicios, así como la atención a solicitudes o peticiones por parte de clientes y usuarios con discapacidad.

Adicionalmente, puso en marcha la adecuación de 42 Centros de Experiencia accesibles habilitados en 31 ciudades a nivel nacional que cuentan con equipos y personal exclusivos para la atención de personas con discapacidad auditiva y cuentan con el acceso a la app "Centro de Relevó" del Ministerio TIC sin cobro de datos permitiendo la comunicación con intérpretes.



La compañía ha implementado en Colombia diferentes herramientas, procesos y procedimientos internos, para ofrecer a la población en condición de discapacidad la posibilidad de acceder a los canales de atención priorizados, contribuyendo así a reducir la brecha digital de millones de colombianos con discapacidad, entre la que se destaca la oferta de "Movistar Sin Barreras", la cual ofrece un beneficio del 15% de descuento vitalicio dirigido exclusivamente a las personas con discapacidad para aplicar en los planes móviles pospago de la oferta comercial vigente y también en cualquier plan internet para sus casas (ya sea con fibra o cobre).

La Compañía actualmente cuenta con un promedio de atención mensual de 4 millones de clientes a través de la app Mi Movistar y más de un millón en su canal de WhatsApp. De igual forma, a través de su canal telefónico ha facilitado rutas cortas de solución a consultas a través de su motor cognitivo y autogestiones en línea o multicanal.

# *Movistar ha retirado más de 5 mil toneladas de pasivos ambientales gracias al desmonte de redes de cobre*

Colombia Telecomunicaciones está comprometida a ser una compañía Residuo Cero en 2030, mediante la reparación, la reutilización y el reciclaje de equipos y redes como el cobre, apalancada en un Plan de Economía Circular con tres enfoques: ecoeficiencia interna, proveedores y clientes.

En este contexto, uno de los grandes proyectos y apuestas de economía circular es la iniciativa "Repliegue del retal cobre", que inició en 2022 y consiste en extraer, apilar, limpiar, transportar y vender el cable de cobre que ha sido reemplazado por la Fibra Óptica, para que sea reutilizado en otros procesos. De esta manera, se transforma un residuo para darle un nuevo uso y aportar a la reducción de pasivos ambientales.

A noviembre de 2023, se retiraron más de 3 millones de metros lineales de retal de cable de cobre subterráneo y aéreo, lo que representa el desmonte de 5.271 toneladas de pasivos ambientales; ejercicio que ha propiciado un modelo de economía circular dejando disponibles toneladas de cobre limpio listas para el uso en otros sectores del mercado, e incluso, permitiendo recuperar otros materiales como plásticos, hierro y aluminio que también ingresan a programas de reciclaje.

Las redes de telecomunicaciones son la base de la conectividad y constituyen una condición esencial para que otros sectores logren avanzar en su proceso de digitalización, facilitando a su vez el camino hacia la descarbonización. Por lo anterior, desde la propia construcción y modernización de las redes, la Compañía viene implementando acciones más sostenibles, como el despliegue de Fibra Óptica; una tecnología de red que consume hasta 10 veces menos energía respecto al cobre y con la

cual hoy se conectan más de 1 millón de hogares en el país y que tiene el potencial de conectar a 3 millones más.

Finalmente, la reutilización del cobre de las redes de telecomunicaciones que están siendo reemplazadas por la Fibra Óptica, es una estrategia que combina avances tecnológicos con beneficios medioambientales; preservando no solo un recurso valioso, sino que, también contribuye a la reducción de la huella de carbono de la industria de las telecomunicaciones, lo que demuestra que la innovación tecnológica y la sostenibilidad pueden ir de la mano para construir un futuro más verde y eficiente.





# Información financiera tercer trimestre 2023 vs 2022

Aspectos a resaltar en los EEFF	3T- 2022	3T- 2023	Variación%	Observaciones
Total activos	14.275.526.951	13.948.447.780	(2,29%)	Los activos totales consolidados de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y su subsidiaria al cierre del 30 de septiembre de 2023 ascienden a \$13.948MM. Los activos corrientes suman \$2.825MM y los no corrientes \$11.123MM. Las principales variaciones del activo comparadas con el cierre a 30 de septiembre de 2022 se resumen a continuación: El activo corriente presenta una disminución neta del 3,1% (\$89MM) principalmente en los rubros de inventarios y en activos financieros, por la valoración de coberturas efecto de la apreciación del peso frente al dólar del 5.72%. De otra parte, presenta un aumento en gastos pagados por anticipado por la obtención de contratos con clientes, costo de equipos e instalación en casa de clientes generado por la actividad comercial del período y cuentas por cobrar con clientes. El activo no corriente presentó una disminución neta del 2,1% (\$238MM) principalmente por (i) el efecto de la apreciación del peso frente al dólar, por la valoración de coberturas de los activos financieros; (ii) por la depreciación y amortización en propiedades, planta y equipo e intangibles; y, (iii) traslado de cuentas por cobrar al activo corriente, de acuerdo con los plazos de contratos de ventas. Se presenta un aumento en gastos pagados por anticipado por la celebración de contratos con clientes y el costo de equipos y su instalación en casa de clientes generado por la actividad comercial del período y, por la renovación y nuevos contratos de arrendamiento de sitios técnicos.
Patrimonio neto	4.869.236.662	4.113.215.887	(15,53%)	El patrimonio, neto consolidado al cierre del 30 de septiembre de 2023 asciende a \$4.113MM con disminución neta del 15,5% (\$756MM) generado principalmente por el resultado neto de los últimos doce meses y la disminución en valoración de instrumentos de coberturas por el efecto de apreciación del peso frente al dólar del período y variaciones en las curvas SOFR e IBR asociados a los instrumentos swaps.
Ingresos operacionales	6.129.427.902	5.249.716.160	(14,35%)	Al cierre de los primeros nueve meses de 2023, la Empresa presenta un continuo fortalecimiento en la actividad comercial con un crecimiento interanual de clientes móviles (+6.9%) y fibra óptica (+52,3%) y un aumento en los ingresos por servicios de datos y de televisión. Los ingresos operacionales de contratos con clientes presentan un crecimiento interanual del +1,1% (\$56MM). Los ingresos totales de operación durante los primeros nueve meses de 2023 ascendieron a \$5.250MM sin variación significativa frente al cierre del mismo período de 2022 (excluyendo el efecto de la operación de venta de los activos de fibra óptica realizada con KKR en enero de 2022 por \$841MM). Los ingresos provenientes de clientes ascienden a \$5.041MM los cuales presentan un crecimiento neto interanual del 1,1% (\$4.985MM) durante el mismo período de 2022, generados principalmente por los servicios fijos e impulsados por la conectividad a través de la red de fibra óptica, apalancados en la ampliación de cobertura y mayores velocidades de conexión. El crecimiento fue afectado en parte, por la disminución en las tarifas de interconexión móvil - móvil fijadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia en el mes de enero de 2023 y, la reducción en la comercialización de terminales móviles, que se atribuye principalmente al cambio en las preferencias de los consumidores influenciadas por las condiciones económicas actuales del mercado. Los otros ingresos de operación por \$208MM presentan una disminución del 31,4% (excluyendo el efecto de la operación de venta de activos de fibra óptica realizada con KKR) frente al mismo período de 2022, principalmente por la disminución en la venta de rooftops durante el período de 2023. De otra parte, se presentó un aumento por los ingresos reconocidos por la modificación del contrato para la venta de la infraestructura de fibra óptica, que le permite hacer ejercicio de la opción de liberar la exclusividad pactada antes de la finalización de su término de vigencia contractual.
EBITDA	2.138.123.861	1.075.203.952	(49,71%)	El EBITDA – indicador que mide el rendimiento y el resultado operativo antes de las depreciaciones y amortizaciones - ascendió a \$376MM al primer trimestre de 2023, sin variación importante frente al mismo trimestre de 2022 (excluyendo el efecto de la operación realizada con KKR en enero de 2022). El EBITDA durante el primer trimestre de 2023 está impulsado por el buen desempeño en los ingresos, apoyado por el aumento en las ventas de terminales móviles, la conectividad a través de la fibra óptica, los servicios digitales y los servicios de despliegue de fibra y eficiencias en los costos y gastos no comerciales.
Margen EBITDA	34,88%	20,48%	(14,29%)	El Margen de EBITDA, durante los nueve meses del año 2023 y frente al mismo período del 2022, excluyendo el impacto por la venta de los activos de fibra óptica, presenta una leve disminución principalmente por el aumento de los costos comerciales en la obtención de nuevos clientes.

# Productos y cuota de mercado de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC

Pospago*	3Q 2022	3Q 2023	Variación interanual	Market Share 3Q 2023**	Observaciones
Planta	5.400	5.514	2.1%	25.7%	A pesar del entorno competitivo hemos reaccionado rápidamente acelerando el blindaje de la planta, logrando contener el churn, lo que nos ha permitido crecer en ingresos principalmente en el segmento B2C.
Ingresos	1.572	1.600	1,8%		

Prepago*	3Q 2022	3Q 2023	Variación interanual	Market Share 3Q 2023**	Observaciones
Planta	14.609	15.870	8.6%	25.0%	Buen crecimiento en la planta, en ingresos se presenta una desaceleración por la contracción de la demanda del mercado derivada de la frecuencia de compra y el crecimiento del parque recargador.
Ingresos	339	321	-5.2%		

Banda Ancha*	3Q 2022	3Q 2023	Variación interanual	Market Share 3Q 2023**	Observaciones
Planta Total	1.272	1.443	13.5%	15.9%	El crecimiento en banda ancha está dado por el buen comportamiento en la actividad comercial de fibra, al lograr conectar 1.141K clientes que representan el 79% de la planta total de banda ancha.
Planta FTTH	749	1.141	52.3%		
Ingresos	636	773	21.5%		

Televisión*	3Q 2022	3Q 2023	Variación interanual	Market Share 3Q 2023**	Observaciones
Planta Total	659	809	22.7%	12.9%	Apalancados en la fibra, IPTV cierra con 695 mil clientes que representa el 86% de los clientes de TV.
Planta IPTV	481	695	44.5%		
Ingresos	237	288	21.6%		

Línea Básica*	3Q 2022	3Q 2023	Variación interanual	Market Share 3Q 2023**	Observaciones
Planta	1.414	1.405	-0.6%	18.8%	La caída se explica por el crecimiento en los niveles del churn dada la sustitución de este producto en el mercado.
Ingresos	141	121	-13.9%		

Otros Ingresos*	3Q 2022	3Q 2023	Variación interanual	Observaciones
Terminales Móviles	793	667	-15.9%	Caída en ingresos de Terminales por campañas exclusivas en referencias de alta rotación con mejor precio promedio, manteniendo el mark up en lo corrido del año. Caída en ingresos de "Datos" explicada por el menor despliegue de red de fibra a través del modelo de coconversión (ATP). El crecimiento en TI está apalancado en el alza de tarifas, la mayor actividad comercial y nuevos proyectos del segmento B2B. La caída en OMs e interconexión se da por la reducción de las tarifas derivada de cambios regulatorios.
Datos y alquiler de circuitos	291	239	-17.7%	
TI y Nuevos productos	456	538	18.0%	
Interconexión	441	429	-2.8%	
OMVs	28	25	-10,7%	

\* Operativos en miles de usuarios e ingresos en COP miles de millones de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC.

\*\*Fuentes: CdG, Último reporte trimestral de las TIC, Min TIC y CRC