

MEMORIA Y ESTADOS FINANCIEROS
Al 31 de diciembre de 2019

MEMORIA

INTRODUCCIÓN

Hechos societarios relevantes del vigésimo ejercicio económico

Logros operacionales

El 12 de marzo de 2019 la Sociedad emitió la primer serie de bonos por valor de millones de ₡120 y el 28 de marzo de 2019 la segunda serie por valor de millones de ₡ 30 dentro del programa Global G1 que prevé la emisión de bonos por un monto de hasta millones de ₡ 500.

En mayo 2019 Personal comienza a brindar servicios de televisión FLOW “La evolución de la tele”; Flow es un servicio IPTV con nuevas funcionalidades que además te permite ver Tv en vivo, las mejores series y películas desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar.

El despliegue de red fija que alcanza los 350 mil hogares pasados y 17 mil manzanas desplegadas ha incrementado mejorar la conectividad del país y ha mejorado la relación de conveniencia en cuanto a precios para el cliente.

En septiembre 2019 se adquiere el 29,9% de la empresa Tuves Paraguay S.A. aprobado por resolución 1995/2019 contando de esta manera con el 99,99% de participación en dicha sociedad.

CONTEXTO ECONÓMICO, ASPECTOS SOCIETARIOS Y MARCO REGULATORIO

Contexto Económico

En el 2019, la economía paraguaya fue afectada severamente por choques de oferta (climáticos) y por el deterioro del contexto externo que contribuyó, en partes, a amplificar los efectos negativos.

La economía paraguaya cerró 2019 con un crecimiento del 0,2 %, según los datos del Banco Central de Paraguay (“BCP”), todavía provisionales, la cifra más baja desde 2012, cuando el PIB del país cayó un 0,5%; por otro lado encuesta de Expectativas de Variables Económicas (EVE) publicada en enero 2020 por el mismo ente, estima un crecimiento económico del 3,8 % para este 2020.

Paraguay cerró el año 2019 con una tasa de inflación 2,8 %, por debajo del 3,1% registrado al finalizar el año anterior; según el informe publicado por el Banco Central del Paraguay.

La calificadora internacional Fitch Ratings, en su informe divulgado el 5 de diciembre de 2019, mantuvo la calificación soberana del Paraguay en BB+, con perspectiva estable, de acuerdo con el reporte dado a conocer por el Ministerio de Hacienda.

El reporte de la compañía indica que pese a la contracción del Producto Interno Bruto (PIB) registrada en el primer semestre, la economía se está recuperando.

Resalta que el Gobierno ha respondido con estímulos monetarios y fiscales, en línea con las proyecciones de Hacienda. Pese a superar el tope establecido en la Ley de Responsabilidad Fiscal (LRF), Fitch Ratings hace mención positiva a la política fiscal prudente que ha tenido el país en los últimos años, lo que generó déficits bajos en la última década.

Aspectos societarios

En fecha 5 de febrero de 2019 la Comisión Nacional de Valores aprobó el Programa de Emisión Global G1 por un valor de hasta millones de ₡ 500 y en fecha 6 de marzo de 2019 el directorio de la Sociedad aprobó la emisión de las Series 1 y 2 de bonos dentro del Programa de Emisión Global G1, la Serie 1 por valor de millones de ₡ 120 y la Serie 2 por valor de millones de ₡ 30 los cuales fueron íntegramente colocados el mismo día de la emisión que fue el 12 de marzo de 2019.

En fecha 22 de agosto de 2019 la Sociedad perfeccionó, previa aprobación de la CONATEL, la compra del 29,9% de las acciones de Tuves Paraguay S.A. pasando de esa manera a controlar el 99,99% del paquete accionario de dicha sociedad dedicada a la prestación del servicio de DTH. El 0,01% restante del capital social de Tuves Paraguay lo detentan los accionistas de Núcleo S.A.E., Telecom Argentina y Abc Telecomunicaciones.

En el mes de marzo de 2019 se integró la Gerencia de Compliance, se actualizó el Código de Ética y Conducta, la política Antifraude y Anticorrupción y se implementaron nuevos canales de denuncia.

En el año 2019, por primera vez, toda la estructura de la Sociedad recibió una capacitación profunda en materia de prevención de lavado de dinero y se realizaron cursos, con evaluación de aprendizaje, de las normas de ética, conducta, conflicto de intereses, antifraude y anticorrupción.

Marco Regulatorio

Durante el año 2019 la Sociedad realizó el despliegue de red a fin de dar cumplimiento a las obligaciones de cobertura programadas en el marco de su licencia del servicio de telefonía móvil, internet y transmisión de datos en la banda de 700 MHz.

El año 2019 estuvo marcado por un incremento en las dificultades para el despliegue de infraestructura debido a las regulaciones municipales, razón por la cual se viene discutiendo con el ente regulador la necesidad de contar con una ley de despliegue de infraestructura que reglamente la instalación de torres y antenas para servicios de telecomunicaciones.

ASPECTOS DE LA GESTIÓN

Durante el año 2019 Personal mantuvo el eje de simplificación en la oferta de planes con foco en el uso de internet y propuestas segmentadas para clientes prepago.

Se destaca el crecimiento en clientes hogar superando los 100 mil hogares respecto al cierre del año anterior.

Al 31 de diciembre de 2019 la base de clientes móviles en Paraguay totalizó 2,4 millones.

Adicionalmente se destaca el crecimiento del porcentaje de tráfico que se realiza sobre la red 4G, alcanzando al finalizar el año 2019 el 72%. Dicho crecimiento se da por la ampliación de capacidad en infraestructura de red, que acompaña la necesidad de nuestros clientes en un mayor uso de datos.

El 65% de clientes que utilizan internet móvil, lo hacen sobre la red 4G.

a) Análisis de los Resultados de ejercicio

i) Ventas

Los ingresos por ventas aumentaron respecto al año anterior en aproximadamente 5% en guaraníes (8% aumentaron en pesos argentinos). Los aumentos se dieron principalmente en el segmento prepago y en la venta de abonos de internet.

ii) Costos operativos

Los costos por su parte, aumentaron en el rubro de honorarios por servicio y mantenimiento, comisiones y publicidad, y deudores incobrables, compensado con la disminución en costos de interconexión y otros costos operativos.

iii) Utilidad de la explotación

La utilidad de la explotación tuvo una disminución del 6% alcanzando en el 2019 millones de ₡ 171.234 (millones de \$ 1.646) comparando con millones de ₡182.267 (millones de \$ 1.708) del año 2018.

iv) Resultados financieros

En cuanto a los resultados financieros, el incremento de este año se debe principalmente a la aplicación de la NIIF 16, esta norma incrementa los resultados financieros por la actualización de los pasivos por arrendamientos y por la pérdida por diferencia de cambio, producto de la depreciación del ₡ frente al dólar.

b) Análisis de la situación patrimonial

El activo total cerró en el año en 1.630.437 (millones de ₡) marcando un incremento del 14% respecto al 2018. Este leve aumento se debe principalmente a la aplicación de la NIIF 16 específicamente en el rubro de derecho de uso y al

aumento de la inversión en PP&E. El pasivo por su parte, tuvo un incremento del 25%, originado en los rubros: pasivos por arrendamientos (NIIF 16) y préstamos por la emisión de obligaciones negociables "ON".

c) Flujo de efectivo y situación financiera

El efectivo y equivalente cerró en 71.176 (millones de ₡) registrando una disminución con respecto a los 170.516 (millones de ₡) del ejercicio anterior. El flujo de fondos provenientes de actividades operativas aumento en un 25%, producto de la mayor cobranza por venta de saldos y planes pospago.

Por su parte las actividades de inversión tuvieron un incremento del 53%, lo que representa 160.458 millones de ₡ más que el año anterior. En cuanto a las actividades de financiación, en este ejercicio se emitió dos series de obligaciones negociables por un valor total de millones de ₡ 149.242, pago de préstamos (capital + intereses) por millones de ₡ 101.900 aproximadamente, además se pagaron dividendos por 90.000 millones de ₡.

OFERTAS Y PRODUCTOS

Producto Pospago

Sobre el eje de simplificación de la oferta, la estrategia del producto Pospago se focalizó en capturar clientes de la competencia mediante ofertas agresivas de 50% de descuento por 12 meses sobre el abono o la duplicación por 12 meses de datos para líneas portadas.

La comunicación se centró en los beneficios que otorgan los planes: descuentos, llamadas ilimitadas a todas las operadoras, WhatsApp incluido, Roaming sin descontar tus gigas en América con plan desde ₡ 150.000 y Europa con plan desde ₡ 350.000.

Se mantienen las alianzas con proveedores de equipos móviles, comunicando beneficios al cliente al adquirir determinados modelos y la posibilidad de acceder a la pre venta de nuevos equipos, tales como Samsung Galaxy Note 10 o Huawei P30 Pro. Campañas relacionadas a eventos de entretenimiento como Keane, Peppa Pig, Duelo de Campeones, Club media fest y Morat.

Respecto a los planes de Retención & Fidelización se incorporaron beneficios que permiten reducir la cantidad de clientes que migran a una oferta prepaga. El programa de fidelización Club Personal continuó su desarrollo a lo largo de 2019, otorgando importantes beneficios en cines, descuentos asociados a eventos auspiciados por la empresa, propuestas gastronómicas, packs de contenidos entre otros.

Producto Prepago

Segmento con ofertas diferenciadas y agresivas tanto para atraer nuevos clientes como para el desarrollo de la base regular de clientes.

Se continúa desarrollando de canales digitales con pautas en Redes Sociales, en donde se comunica la oferta de Portabilidad Prepago apalancándonos en la oferta de "200MB x G 1.000" y campañas de blindaje para los clientes de la base con foco en Packs de "1GB + Llamadas Ilimitadas a Todo Destino x 2 días x G 5.000".

Personal Hogar

Durante 2019, Personal continuó apostando a la innovación en el segmento Hogar y decidió sumar una nueva propuesta de valor para los clientes, con un producto único y disruptivo que cautivó la atención del mercado, no sólo por la novedad, la calidad y el diferencial del nuevo servicio, sino por su impactante lanzamiento con el que acaparó los principales puntos del país. La red de fibra óptica más rápida del país fue la encargada de presentar a FLOW, un servicio innovador que vino a revolucionar el entretenimiento en el Hogar con la evolución de la tele, brindando a los clientes la posibilidad de ver la tele lineal o tradicional cuando, donde y como quieran, con más de 100 canales, más de 80 en HD, y donde además los clientes pueden disfrutar de un catálogo con más de 6.000 títulos On demand de películas y series para ver lo que quieran y cuando quieran desde cualquier dispositivo. Otras de las ventajas que Flow otorga a los clientes es la posibilidad de grabar sus contenidos favoritos, pausar un programa en vivo, retroceder y volver al inicio.

La red de fibra óptica continuó expandiéndose por todo el país, sumando nuevos barrios y ciudades, como Fernando de la Mora, San Lorenzo, Ñemby, Villa Elisa y Pedro Juan Caballero. De esta manera fueron presentados los "Combos Familiares" con descuentos de hasta el 40% según los combos que elija el cliente.

Los clientes pueden combinar sus servicios de TV y Telefonía Móvil Pospago con el servicio de internet Hogar y acceder a descuentos, recibiendo una factura única por todos los servicios.

Servicios de Valor Agregado

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y transparencia del negocio, Personal continúa informando a sus clientes sobre las suscripciones activas.

Las promociones más significativas desarrolladas en el año fueron:

- Workshop de Personal Mujer, el primer evento fue en marzo, cupo para 40 suscriptas en Panni café, el segundo Evento se realizó en La Casa de Pederzani en el mes de mayo y el tercero en Las Domas en el mes de setiembre.
-

- Youtubers Club Media Fest, 10 ganadores con un acompañante cada a uno.
- Personal Deportes, un ganador y un acompañante a las semifinales de la Libertadores Boca vs River jugado en Buenos Aires – Argentina.
- Personal Rugby, un ganador y un acompañante participaron del partido de la Final de Rugby World Cup en Japón.
- Promo Motor un ganador y un acompañante asistieron a la Gran Final F1 – Sao Paulo, Brasil.
- Promo Rey de América, un ganador y un acompañante para el partido Paraguay vs Argentina en Belo Horizonte – Brasil, un ganador y un acompañante para la Gran Final de Copa Brasil 2019 en Rio de Janeiro – Brasil.

Roaming

Mediante acuerdos Mayoristas se comunicó la posibilidad de navegar con los gigas del plan contratado en Argentina (Personal Argentina), Brasil, Uruguay, USA y Chile. Se incorporaron packs de navegación en Europa, comunicando conveniencia.

De esta manera se logra simplificar el uso y mejorar la experiencia del cliente al paquetizar la oferta de Roaming en los principales destinos.

A mitad de año, la oferta Roaming sufrió una modificación considerable, siendo agresiva y competitiva a nivel local, ampliando de 5 países con posibilidad de navegar con descuento de Gigas de su plan a toda América con Mega Planes desde ₡ 150.000 y a partir de ₡ 350.000 la posibilidad de utilizar la oferta en Europa, logrando así tener la oferta en más de 36 países.

Servicios Empresas

En el 2019 se enfocó la gestión en el fortalecimiento del portfolio de servicios y productos, poniendo como base el aseguramiento de la conectividad de los clientes con servicios de internet y enlaces de datos gracias al crecimiento de la red de fibra óptica, así también se crearon planes exclusivos para nichos de mercado, cubriendo necesidades específicas como conexiones transaccionales para ATMs (Automated Teller Machine).

Otro importante beneficio con el que cuentan los clientes del segmento corporativo es Roaming con los gigas del plan en América abonos desde ₡ 120.000 y Europa desde ₡ 300.000.

Para los proyectos especiales se gestionó en conjunto con el equipo del departamento Comercial propuestas que permitan la captura de Grandes Clientes y/o Retención & Fidelización a través de ofertas de valor y con acciones tácticas en modelos de terminales específicos gracias a alianzas o acuerdos con los proveedores.

FINANZAS, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Núcleo como parte del grupo Telecom, implementó durante el 2019 el Proyecto de "CFIN", la misma forma parte del proyecto "4UP-Central Finance, el cual está basado en la plataforma de transformación Digital SAP S/4 HANA.

Durante el 2019 se impulsó la campaña Digital de Facturas, mediante contactos con el cliente desde Facturación, Re&fi y MKT con el uso de nuevas herramientas como el SMS SAT Push, permitiendo al cliente llenar un formulario web para su adhesión.

TECNOLOGÍA

Red Móvil

Sitios ON AIR: En el 2019 hemos puesto en operación **173 nuevos sitios** celulares en todo el país, lo que representa un incremento de aproximadamente el 13% en la cantidad total de sitios operativos de la RED, que totalizan 1.523 al cierre de este año.

Nodos LTE ON AIR: En este 2019 hemos realizado la ampliación en capacidad y cobertura de nuestra red LTE Móvil tanto en la banda de 1900MHz como en la 700MHz, poniendo en operación 397 Nodos LTE, logrando tener una "overlapping" sobre la red total del 84% con sitios con Nodos LTE.

TECNOLOGIA INFORMATICA

JOPARA es el conjunto de servicios y aplicaciones que dan soporte al funcionamiento de toda la compañía, un sistema de gestión de clientes y servicios (CRM), Facturación, Billing, Provisioning, Web Vas, DWH, Reporting. Empezó a operar el 19 de enero de este año, después de un proceso de migración complejo del sistema anterior al nuevo.

- **Gerencia. Big Data & SVA**

Recambio Tecnológico

Finalizamos el año 2018 a un ritmo bastante acelerado tratando por un lado de cerrar lo mejor posible un año cargado de muchas actividades intensas dentro del marco del Proyecto Recambio Tecnológico, ya que como área nos tocó realizar el acompañamiento a los equipos de CRM & Billing mediante la adaptación al nuevo modelo de Datos y Arquitectura de todos los procesos que hacían al área de GI, por tanto arrancamos el año 2019 a puertas de la implementación del Recambio Tecnológico.

WebVAS (Interfaces Web y Servicios de Valor Agregado)

El año se destacó por grandes logros en el desarrollo de plataformas y servicios que facilitan la operación de USUARIOS FINALES, USUARIOS INTERNOS, PDV's y AGENTES.

- **Gerencia Billing Convergente**

Durante el transcurso del presente año, en el marco del Proyecto Recambio Tecnológico, se continuó con la implementación de todos los módulos del Sistema que permiten acompañar el cambio hacia los servicios convergentes al hogar.

- **Gerencia Sistemas de Gestión**

Culminación del proyecto Recambio Tecnológico con la implementación del sistema de Gestión del Cliente JOPARA.

- **Gerencia Infraestructura, Operaciones y Nuevas Tecnologías**

En el marco del Proyecto Recambio Tecnológico se realizó el despliegue completo de la infraestructura, aplicaciones y la migración del sistema anterior al nuevo. El nuevo sistema Jopara actualmente en producción está desplegado en más de 100 servidores con distintas funciones (Bases de Datos separadas por aplicaciones, Servidores de Aplicación separados por tipo de servicio a ser brindado, Servicios de Autenticación y Balanceadores de Carga).

CUSTOMER EXPERIENCE

En el año 2019 se destaca la consolidación de la Gerencia de Field Service responsable de las instalaciones en casa del cliente y soporte técnico in situ de la red FTTH, Personal Tv (DTH) instalaciones y soportes.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El periodo 2019 fue un año de importantes implementaciones, iniciamos nuestras actividades de capacitación apalancados en la plataforma Elearning Personal con el objetivo de llegar a todo el personal acortando los plazos de implementación; así también el Programa de “Prevención de Lavado de Dinero” organizado para dar cumplimiento a los requerimientos legales, corporativos y estándares internacionales, considerando las prácticas para cada tipo de sector obligado por Ley Anti lavado Nacional.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – RSE

La Dirección de Relaciones Externas, responsable del Programa de RSE de Núcleo S.A.E., concretó durante el año 2019 una serie de actividades relacionadas con objetivos y metas del programa, entre las cuales podemos citar:

NIÑEZ Y SALUD

Operación Sonrisa

Núcleo S.A.E. continúa colaborando con la Fundación Operación Sonrisa Paraguay, en su tarea de realizar cirugías sin costo a niños y jóvenes con paladar hendido y labio fisurado. En el 13° año de acción conjunta, más de 200 personas fueron operadas exitosamente. Núcleo S.A.E. siguió proveyendo comunicación sin costo a la Fundación.

Comedor Mita Raity

Núcleo S.A.E. apoya al Comedor Mita Raity, un lugar en el cual acuden a desayunar, almorzar y merendar diariamente alrededor de 300 niños en situación de vulnerabilidad, de la zona baja de la ciudad. Anualmente, Núcleo S.A.E. colabora con esta institución con servicio de internet y telefonía.

COMUNIDAD

Plazas wifi

En materia de inclusión digital, Núcleo S.A.E. continuó proveyendo servicio de internet sin costo en espacios públicos del país. Con esta iniciativa, la compañía brinda un beneficio extra a los vecinos y visitantes de cada una de las ciudades en las cuales ha sido instalado el servicio. Cerramos el año con 3 nuevas plazas conectadas: dos en Curuguaty y 1 en Asunción, Barrio Chacarita. Así mismo se realizan obras sociales en espacios públicos como la instalación de un parque inclusivo en una de las plazas de Curuguaty. Personal donó un parque de juegos con características especiales, ofreciendo la oportunidad a los niños con discapacidad, de disfrutar plenamente al aire libre, con la disminución de las barreras.

EDUCACION

Paraguay Educa

Núcleo S.A.E. apoyó al proyecto "One Laptop per Child" desarrollado en Caacupé por la organización Paraguay Educa. Un total de 34 escuelas y 1 Centro reciben el servicio de internet sin costo proveído por Núcleo S.A.E. Este año se completaron las tareas de duplicación del ancho de banda para todas las instituciones de enseñanza de la ciudad de Caacupé.

En este mismo marco, aunque fuera del programa de Paraguay Educa, dos escuelas nuevas fueron incluidas para la conectividad. Una en San Estanislao y la otra en J. A. Saldívar.

CULTURA

Tierra nuestra

Núcleo S.A.E. y Fundación Tierra Nuestra renovaron su convenio de cooperación en apoyo al Proyecto "Sonidos de la Tierra", orientado a niños y jóvenes, para a través de la música, brindarles una oportunidad cierta de desarrollo futuro. Los programas de "Sonidos de la Tierra" cuenta con la participación de más de 25.000 jóvenes de todo el país y Personal los apoya por quinto año consecutivo como parte de su objetivo de promover actividades relacionadas con la cultura y la excelencia.

ADEC

Apoyamos los premios ADEC 2019 mediante el cual jóvenes emprendedores son reconocidos por sus acciones en la construcción de empresas con valores. ADEC también recibe durante todo el año apoyo con nuestros servicios comunicacionales para coordinar la logística de la mencionada actividad y el Congreso de Responsabilidad Social. También se realizó el apoyo a los cursos para jóvenes empresarios.

INCLUSIÓN

DENIDE

Como parte del compromiso de la inclusión, este año Personal sigue trabajando conjuntamente con el DENIDE facilitando la inclusión laboral a personas.

Además, durante el 2019 Núcleo S.A.E. apoyó a organizaciones y programas como: Fundación Eco cultura, Organización Socorro, y la Asociación Paraguaya para la Calidad, Fundación Fundar, Asociación Paranaense de Basquetbol, entre otros.



Juan Carlos Pepe
Presidente