

# MEMORIA 2016

INFORMACIÓN CORPORATIVA



# Identificación de la Sociedad

## Identificación Básica

### Razón Social

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.  
(Entel Chile S.A.)

### Domicilio Legal

Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2.760,  
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

### Rol Único Tributario

92.580.000-7

### Tipo de Entidad

Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 0162 y regida por las normas de la Ley N° 18.046 y su reglamento.

## Direcciones

### Dirección Postal

Casilla 4254, Santiago.

### Teléfono

(56-2) 2360 0123

### Fax

(56-2) 2360 3424

### Gerencia General

Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2.760,  
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

### Gerencia de Finanzas y Administración

Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2.760,  
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

### Relaciones con Inversionistas

Carmen Luz de la Cerda Castro  
cdelacerda@entel.cl

### Oficina de Partes

Avenida Costanera Sur Río Mapoco N° 2.760,  
piso 2, Torre C, Las Condes, Santiago.

### Sitio Web

[www.entel.cl](http://www.entel.cl)

### Canal de Denuncias

[www.canaldedenuncia.cl/cda/entel/cdpages/inicio.aspx](http://www.canaldedenuncia.cl/cda/entel/cdpages/inicio.aspx)

e)

Entregamos servicios de telecomunicaciones de clase mundial, para que las personas vivan cada día mejor conectadas.



# Contenido

## 01 Información Corporativa

14	Perfil
20	Historia
22	Hitos 2016
24	Premios y Reconocimientos
27	Gobierno Corporativo
30	Control y Gestión de Contingencias
36	Directorio
38	Administración
43	Imagen Corporativa

## 02 Pilares Estratégicos

50	Introducción
52	Mejor infraestructura de Red
56	Innovación y Adaptación
60	Trabajo en Equipo Transversal
68	Experiencia distintiva

## 03 Negocios

75	Industria
81	Marco Regulatorio
88	Mercados
90	Mercado Personas
96	Mercado Empresas
102	Mercado Corporaciones
108	Mercado Mayoristas

## 04 Entel Perú

114	Entel Perú
-----	------------

## 05 Sustentabilidad

122	Sustentabilidad
-----	-----------------

## 06 Filiales

130	Americatel
132	Entel Call Center

## 07 Resultados

138	Resultados Consolidados
-----	-------------------------



Nota:  
Ver aspectos Financieros en Tomo "Información Financiera"

# Carta del Presidente

---

Debemos volvernos cada vez más ágiles, más digitales, con más capacidad de innovación y adaptación; más que nunca, obsesionados por mejorar la experiencia de nuestros clientes, para seguir contando con su preferencia y entregando un servicio simple y único a todos ellos.

---

## Estimados accionistas

**E**n representación del Directorio de Entel tengo el agrado de presentar a ustedes la Memoria Anual de la compañía para el ejercicio 2016.

Éste fue un año que se vio determinado por mercados y economías de bajo crecimiento, con entornos más competitivos y un continuo cambio tecnológico, que siempre nos ha acompañado. Ésta fue, con distintos matices, la realidad que enfrentamos tanto en Chile como en Perú.

En este entorno, Entel mostró buenos resultados aunque con contrastes entre los distintos negocios. En cuanto a resultados consolidados, la empresa registró crecimiento en los ingresos y un importante punto de inflexión en el EBITDA, resultado operacional y en la utilidad neta.

Además, a lo largo del año alcanzamos importantes objetivos societarios, como el aumento de capital, así como otros estratégicos, comerciales y operacionales, los que revisaremos a continuación.

## Sólido crecimiento en Entel Perú y nueva licencia de 700 MHz

Nuestra filial en Perú continúa en una muy destacable senda de crecimiento sostenido, respaldada por altos niveles de satisfacción de clientes, expansión de su red de clase mundial y un continuo progreso en el desarrollo de marca.

Al 31 de diciembre de 2016 Entel Perú alcanzó 4.808.755 clientes móviles, 54% por sobre la cifra de diciembre de 2015. Cabe destacar que la base de clientes de suscripción alcanzó 1.852.505 líneas, representando un 39% de la base de clientes.



Los ingresos móviles, en tanto, crecieron 46% en doce meses, impulsados por los ingresos de servicio que aumentaron un 53%, en línea con el crecimiento de la base de clientes.

Con una completa oferta móvil, la compañía también amplió su oferta en áreas selectivas del segmento residencial. A los servicios de voz fijos inalámbricos lanzados en 2015 se agregaron servicios de banda ancha fija inalámbricos en Lima y, por ahora, en algunas regiones. Todo lo anterior se hizo con mayores eficiencias operacionales y una menor inversión en infraestructura.

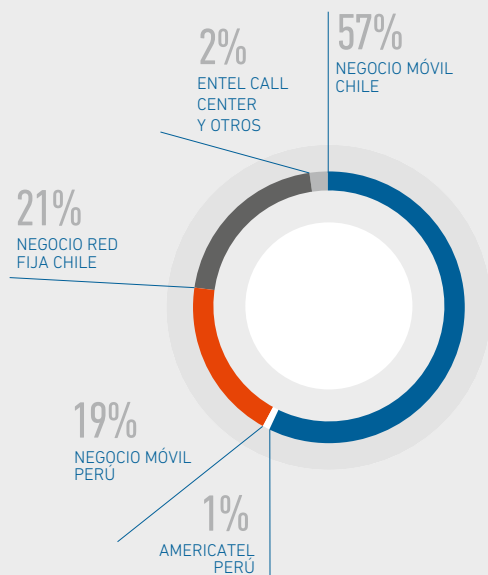
La empresa ha ido consolidando su posicionamiento de cara a los clientes y al mercado en general. Varios reconocimientos respaldan la coherencia del proyecto, entre los que debemos destacar ser la mejor empresa de telecomunicaciones en

experiencia de clientes, de acuerdo con el ranking BCX, y ser la empresa con mejor reputación corporativa del sector telecomunicaciones, según el ranking MERCO, donde obtuvimos el lugar número 16 en la evaluación general.

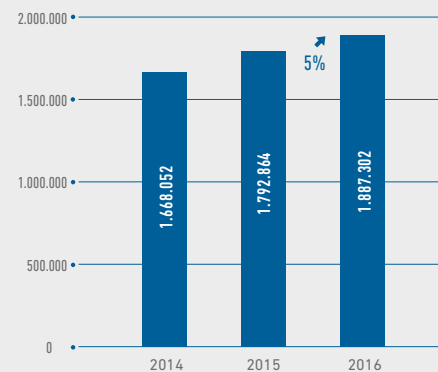
En 2016, un hecho muy importante fue la adjudicación de uno de los bloques de 30 MHz en la banda de los 700 MHz, mediante licitación pública realizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta banda, que tuvo un precio base bastante elevado, es de gran importancia por estar ubicada en la zona baja del espectro radioeléctrico y ser, además, parte del estándar utilizado en muchas partes del mundo. Estos 30 MHz se suman a los 97,4 MHz que ya tenía Entel Perú, contando así con 127,4 MHz para servicios móviles, además de contar con espectro para servicios inalámbricos de todo tipo en las bandas de 2.5 GHz y 3.5 GHz.

## Nuestra Gestión 2016 en perspectiva

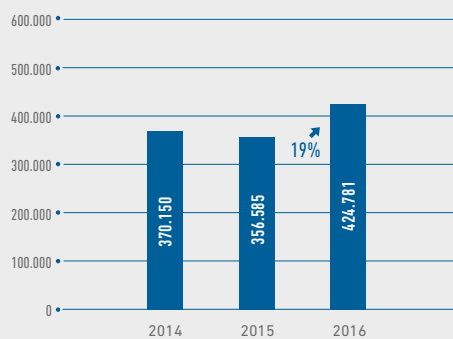
### DISTRIBUCIÓN DE INGRESO CONSOLIDADO POR NEGOCIO



### INGRESOS CONSOLIDADOS (millones de pesos)

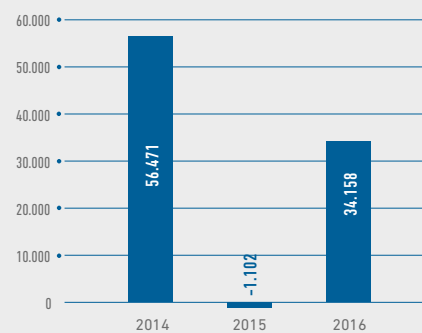


### EBITDA (millones de pesos)



Base Contable y comparable y se excluye de Entel Perú

### UTILIDADES DEL EJERCICIO (millones de pesos)



---

Nuestra filial en Perú continúa en una muy destacable senda de crecimiento sostenido, respaldada por altos niveles de satisfacción de clientes, expansión de su red de clase mundial y un continuo progreso en el desarrollo de marca.

---

Lo anterior es muy importante para el presente y para el desarrollo futuro de la empresa, en cuanto a nuestra capacidad de hacer ofertas competitivas, en un mercado en que el uso de los datos por medios inalámbricos crece exponencialmente.

Al día de hoy podemos decir que Entel Perú es un operador líder en cobertura de servicios 4G, alcanzando 1.984 centros poblados a diciembre de 2016; con espectro adecuado para desarrollar una oferta inalámbrica de datos de largo plazo; con casi cinco millones de clientes; con una marca reconocida espontáneamente por el 82% de las personas y con preferencia del 35% en el mercado móvil.

Todo esto no hace más que motivarnos a seguir trabajando con sobriedad, dedicación y enorme convicción de que por este camino estamos ayudando a que todos vivamos mejor conectados también en Perú.

### **Mercado móvil en Chile**

Durante 2016, la industria móvil en Chile estuvo sujeta a tres factores principales que ya se venían presentando desde 2015: un aumento en la dinámica competitiva; una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción. Es así como a nivel agregado la industria mostró un casi nulo crecimiento de clientes, mientras que los clientes de prepago cayeron 4,5% y los de suscripción crecieron un 11,7%, en un escenario

de ingresos móviles con un leve crecimiento, cercano al IPC.

En este mercado los clientes móviles de Entel en Chile alcanzaron los 9.514.401. Esta cifra implicó una baja de 3% respecto de 2015 debido a la disminución de 5% tanto en el segmento de prepago como banda ancha móvil, compensado por un crecimiento de 2% en el mercado de suscripción, debido en gran medida a las migraciones generadas desde prepago.

En un entorno altamente competitivo, Entel continuó desarrollando y profundizando planes de datos atractivos, que este año sumaron a la oferta cuotas adicionales para música y video, para todos los planes multimedia en el segmento personas.

Es importante destacar que para Entel era de primordial importancia contar con la banda de 700 MHz, la que recién pudimos poner en uso en mayo de 2016. Esta banda es la que nos ha permitido realizar un real despliegue 4G, aumentar las cuotas de datos y realizar ofertas nuevas para toda nuestra base de clientes, además de entrar de manera agresiva a la banda ancha fija inalámbrica.

Hoy, la penetración de datos entre los clientes de suscripción en telefonía móvil es de 87% y los clientes 4G ya representan el 53% de la base de dicho segmento. En este escenario, estamos orgullosos de ser el principal proveedor 4G de Chile, según cifras entregadas a septiembre de 2016 por Subtel.

## Entel Hogar y Servicios a Empresas

La compañía continúa capturando las oportunidades de crecimiento en el segmento hogar. Los ingresos por servicios de Entel Hogar aumentaron 24% en doce meses, tras alcanzar los \$60.333 millones al cierre de 2016. Los servicios de voz y televisión sostuvieron este desempeño y, en menor medida, los de banda ancha inalámbrica.

Gracias a la potencialidad de las tecnologías inalámbricas y las capacidades del nuevo espectro en la banda de 700 MHz, hacia fines del año 2016 Entel mejoró su oferta de banda ancha fija inalámbrica. Esperamos que esto tenga buena acogida comercial, dando frutos durante el año 2017, y entregue más opciones de conectividad a miles de hogares que no tienen buenas alternativas para este servicio.

En los servicios integrados de voz, datos y tecnologías de la información (TI) para los segmentos de empresas y corporaciones, la tasa de crecimiento en doce meses se situó en 8%, dada la propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center. Los incrementos fueron liderados por la conectividad fija de Internet, datos y soluciones IP a empresas medianas y pequeñas, con un 13% de crecimiento, seguido por los mayores ingresos en servicios TI, que incluyen servicios en la nube e Internet de las cosas, con un 14% de crecimiento respecto del año 2015.

### Liderando el despliegue tecnológico de la Red 4G+

En 2016, Entel continuó expandiendo su red móvil. De hecho, a sólo ocho meses de haber publicado en el Diario Oficial el decreto de concesión de su proyecto, Entel comenzó la puesta en marcha

comercial por regiones de su red 4G en la banda 700 MHz, la que además, cuenta con tecnología LTE Advanced Carrier Aggregation, el 4G+, lo que permite aumentar la velocidad y prácticamente duplicarla respecto de 4G.

Así, Entel se posicionó como la primera empresa de telecomunicaciones del país en poner a disposición de sus clientes una red 4G+, que ofrece una gran experiencia de navegación tanto en espacios abiertos como cerrados, lo que representó un salto tecnológico y de satisfacción importantísimo para ellos. Al cierre del año, el 70% de la población ya podía tener acceso a la experiencia 4G.

### Inversiones

Durante el año 2016 hemos gestionado un plan de inversión que alcanzó los USD 829,3 millones. De este monto, un 35%, es decir USD\$ 290 millones, se destinaron a la compra de la licencia 700 MHz en Perú, que permitirá el desarrollo de largo plazo de Entel Perú. El 65% restante, que equivale a USD 539 millones, es inferior en 18% respecto de la cifra reportada en el año 2015.

Dicha inversión se focalizó, con 55% del total, en el negocio móvil, donde un 16% se usó en proyectos obligatorios en Chile asociados con la licitación de la banda de 700 MHz, un 18% en inversiones en red móvil en Chile y un 21% en redes de Entel Perú.

El resto de la inversión correspondió al proyecto de transformación digital para ambos países con un 14%, a proyectos de TI y conectividad fija para empresas y corporaciones, con un 17%, y al mercado hogar y otras inversiones internas de mantención y mejoras, con un 14%.

## Exitoso aumento de capital

Durante 2016, la empresa requirió el apoyo de nuestros accionistas, que suscribieron durante los primeros 30 días de opción preferente el 98,2% del aumento de capital por \$353.703 millones, acordado previamente en junta extraordinaria de accionistas. Tras este período, la compañía no tuvo problemas para completar el 100% de la capitalización aprobada.

Estos recursos tienen por objeto financiar actividades de inversión en Perú y Chile. En el país vecino, acorde con nuestra estrategia de contar siempre con la mejor red del mercado, parte importante de los recursos permitieron financiar el pago de la licencia 700 MHz adjudicada a Entel Perú por un monto de USD 290 millones.

## EBITDA y utilidad del ejercicio

Los ingresos consolidados de Entel crecieron un 5% por sobre 2015. Entel Perú, con un incremento de 46% en sus ingresos, fue el principal impulsor de este desempeño. En Chile, en cambio, los ingresos registraron una leve disminución de 0,7%, con resultados mixtos, en que la reducción en servicios móviles se vio casi compensada por los avances en servicios TI, fijos empresariales y Hogar, que en total crecieron un 13%.

Destacable es que, a pesar de este entorno más complejo en Chile, el EBITDA de estos negocios creció un 4%, principalmente debido a los negocios fijos y de TI en todos los segmentos. Asimismo, y como ya se observó el año pasado, la capacidad de generación de caja en el negocio en Chile estuvo en un muy buen nivel, alcanzando el EBITDA menos CAPEX un valor de \$280.939 millones, con un alza del 14% respecto a 2015 y representando un margen de 18% sobre los ingresos netos.

Por otra parte, el EBITDA de Entel Perú mostró una mejora de 48 mil millones respecto de las cifras de 2015. Esta disminución de pérdidas fue impulsada por mejor margen directo de servicios, unido al sólido crecimiento de los ingresos, dada la fuerte expansión de la base de clientes.

Así, y tras un fuerte período de inversión y despliegue comercial en Perú, la evolución del EBITDA consolidado de la compañía alcanzó los \$424.781 millones, lo que representa un alza de 19% respecto de 2015, marcando de esta manera un claro punto de inflexión en el EBITDA consolidado.

Gracias a un aumento en la utilidad operacional de 42%, Entel registró una utilidad de \$34.158 millones en 2016, lo que da cuenta de una mejora significativa respecto del año 2015.

## Gestión sustentable: primera empresa chilena de telecomunicaciones en el Dow Jones Sustainability Index

El compromiso con la construcción de una sociedad mejor conectada y más armónica sustenta el modelo de negocios de la compañía, gestión que fue reconocida en 2016. Entel se convirtió en la primera compañía de telecomunicaciones del país en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile).

A ello se suman otros reconocimientos que Entel obtuvo en 2016 que reflejan, una vez más, que vamos por la senda correcta. Por quinta ocasión consecutiva nuestra compañía recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente en Telecomunicaciones de Iberoamérica, que entrega la consultora internacional IZO; y por décimo cuarto año consecutivo logró el primer lugar en la categoría de "Telefonía Móvil" del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad.







Además, Entel subió al sexto lugar en el ranking general de reputación corporativa Merco y fue líder en el sector telecomunicaciones tanto en Chile como en Perú

Estimados accionistas, como lo hemos señalado otros años, estamos en medio de un importante proceso de cambio en múltiples dimensiones. La sociedad y los clientes son distintos y la transformación digital de los negocios está cambiando muchas cosas. En este entorno, en que Entel es ya una compañía de datos, fijos y móviles, inmersa en gran competencia y cambio, es que debemos profundizar nuestra transformación.

Debemos volvernos cada vez más ágiles, más digitales, con más capacidad de innovación y adaptación; más que nunca, obsesionados por mejorar la experiencia de nuestros clientes, para seguir contando con su preferencia y entregando un servicio simple y único a todos ellos.

Lo anterior requiere una variedad de iniciativas, en muchas de las cuales la empresa ya está trabajando, tanto para capturar las nuevas oportunidades de esta era digital como para mitigar sus potenciales riesgos. En este sentido nuestros pilares de trabajo siguen siendo: el proyecto de transformación digital; disponer de una organización y cultura más ágil, con equipos más autónomos y focalizados en la experiencia de nuestros clientes y el desarrollo de los negocios; el desarrollo de la mejor red e infraestructura con tecnología de clase mundial; la permanente búsqueda por alcanzar índices de excelencia y eficiencia de primer nivel.

Entel tiene que ser ágil, 100% digital, moderna y tiene que inspirar y atraer a profesionales y personas de primer nivel, con talento y de todas las edades. Ese es el camino para un futuro más grande, en el que podamos seguir generando

más valor para la sociedad, los trabajadores y para ustedes, los accionistas.

Tras haber registrado pérdidas en el ejercicio 2015, me complace poder compartir con ustedes estos resultados, que marcan un punto de inflexión. Entiendo perfectamente que un período de resultados a la baja, aunque vengan acompañados de crecimiento de clientes o ingresos, no es fácil, y menos cuando se les pide acompañar en un aumento de capital. Por lo mismo, quiero agradecerles de manera muy especial su apoyo y constancia.


De igual forma, vuelvo a agradecer a nuestros colaboradores y proveedores, que este año asumieron grandes desafíos, aprendiendo a trabajar de una nueva forma y entregando sus ideas para hacer de Entel cada día una mejor empresa.

Por último, no quiero dejar de agradecer a nuestros clientes, por su preferencia y comprensión.

Para finalizar quiero reiterar mi compromiso, el del Directorio y del equipo ejecutivo, de seguir trabajando con pasión y profesionalismo, para seguir conduciendo a Entel en una senda de transformación, que nos permita cumplir nuestra misión.

Espero que disfruten de esta memoria, que refleja el arduo trabajo de todo nuestro equipo.

Muchas gracias



**Juan Hurtado Vicuña**  
Presidente del Directorio







01

---

INFOR\_  
MACIÓN\_  
CORPO\_  
RATIVA

# Perfil

Entel es un operador internacional y un referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, que ofrece una oferta distintiva a sus clientes tanto en Chile como en Perú.

Entel es un operador líder de telecomunicaciones en Chile y cuenta con la infraestructura más moderna de la industria. Ofrece una gama completa de servicios, incluidos comunicaciones móviles, fijas, outsourcing TI y contact center, que le permiten entregar una experiencia de conectividad distintiva a personas, empresas y corporaciones.

La empresa, además, cuenta con una operación en Perú, donde también desde una posición de liderazgo ofrece principalmente servicios móviles de voz y datos, sobre redes 2G, 3G y 4G, cubriendo las principales ciudades del país.

En ambos países se destaca por su foco en la experiencia de clientes, una infraestructura de red y de servicios propia, sólida y de última generación.

## Propiedad

Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago, con una capitalización bursátil de USD 3.206 millones al cierre de 2016.

Su propiedad se encuentra distribuida entre 1.942 accionistas al cierre del ejercicio y el socio controlador es Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.

## CIFRAS RELEVANTES

	2016	2015	Var. %	2014
CLP Millones				
Ingresos Consolidados	1.887.302	1.792.864	5%	1.668.052
EBITDA	424.781	356.585	19%	370.150
Utilidad Operacional	114.395	80.844	42%	126.769
Utilidad del Ejercicio	34.158	-1.102	-	56.471

Utilidad por acción (\$)	128,11	-4,66	-	238,75
Retorno de dividendos (%)	0,00	0,54		3,77
Rentabilidad del patrimonio (%)	3,08	-0,12		6,15

CLP Millones				
Activos	3.480.440	3.262.953		3.035.795
Pasivos	2.218.567	2.307.606		2.079.451
Patrimonio	1.261.873	955.347		956.345

## DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD





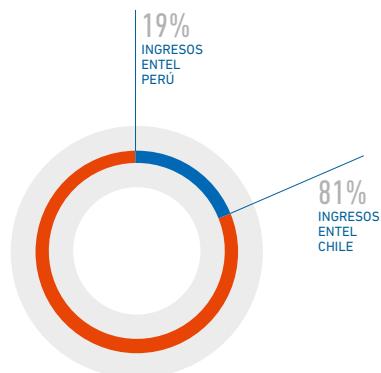


## CHILE

### Operador internacional de telecomunicaciones

El principal negocio del grupo, según ingresos, son los servicios móviles tanto en Chile como en Perú.

#### DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS NETOS %



Los ingresos Chile incluyen Americatel, Call Center y otros.

#### INGRESOS TOTALES 2016 (millones)

**\$1.887.302**

+5% variación

#### EBITDA (millones)

**\$424.781**

+19% variación

### Sólida posición competitiva



#### MÓVIL

**41%**

Revenue Share Serv

**36%**

Participación de Mercado

**43%**

Top of Mind

**38%**

Preferencia de Marca

#### FIJA

**24%**

Revenue Share Empresas

**+15pp**

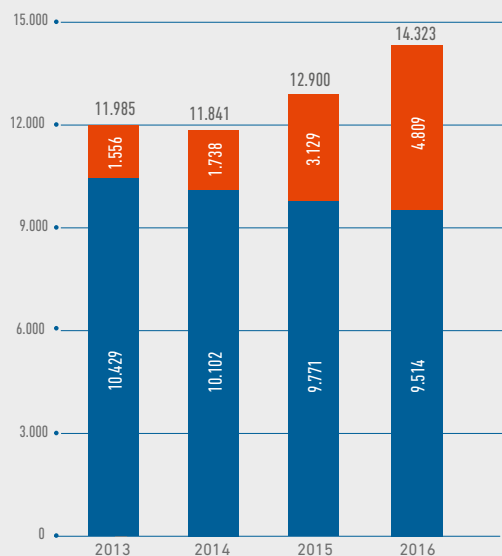
Gap Satisfacción Corporaciones

**21%**

RGU Crecimiento Hogar + Empresas

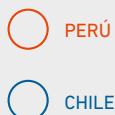
### 14,3 millones de abonados móviles en Chile y Perú

#### BASES DE ABONADOS MÓVILES (En miles)

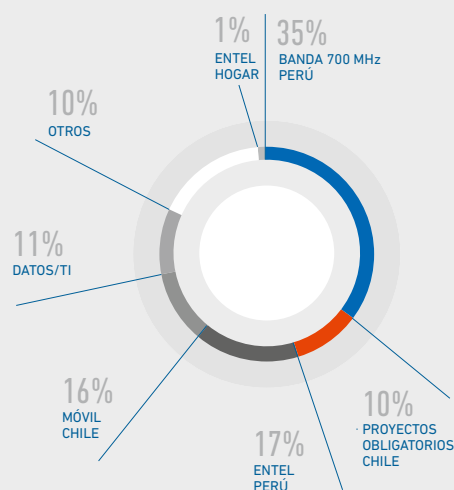


**39%**

de los abonados móviles en Chile y Perú corresponden a postpago.



### Inversiones 2016



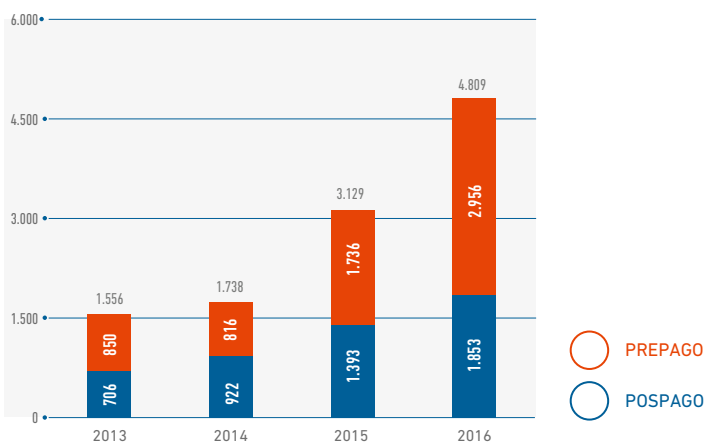
USD  
**829**  
MILLONES

## PERÚ

54%

Crecimiento anual de abonados móviles

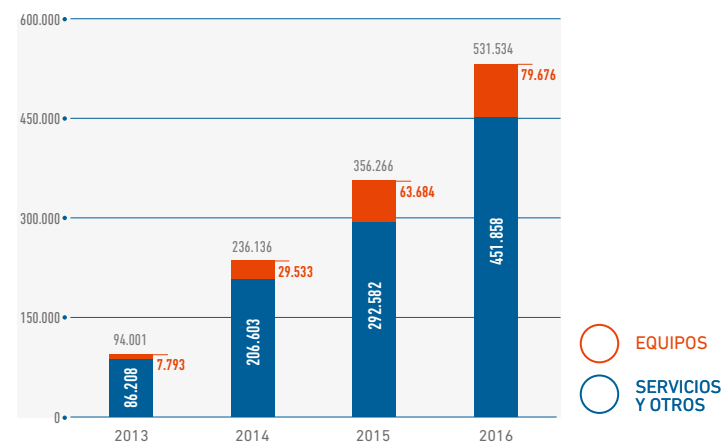
BASES DE ABONADOS MÓVILES (En miles)



49%

Incremento anual de ingresos (USD)

INGRESOS (En miles)



## Constante crecimiento en infraestructura

### ESPECTRO\*

2012  
Chile  
80 MHz



2016  
150  
MHz

2012  
Perú  
141 MHz



2016  
211  
MHz



## Crecimiento en puntos de presencia

Perú  
3.031 →  
POPs  
+3x variación

### Variación 2016/2012

Cobertura inbuilding:  
Chile: 9,5 millones m² aprox.

Data center instalado en m²:  
Chile: 7.500 Perú: 600

Fibra óptica:  
Sitios conectados con FO: 87% urbanos  
BP Empresas: +95,1 k BP

Chile  
← 5.875  
POPs  
+25x variación



\*Espectro bajo 3.000 MHz







## Misión

Hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

## Visión

Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

# Historia

## 1964

### Creación

Por decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre se constituye la sociedad Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.



## 1968

### Primera Estación Satelital

En Longovilo, Entel instala la primera estación satelital de Latinoamérica.

## 1974

### Torre Entel

La compañía inaugura el edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

## 1987

### Digitalización de Red

Entel confirma su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

## 1992

### Privatización

Culmina el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

## 1994

### Sistema Multicarrier

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comienza a competir con otros operadores en su negocio de origen.

## 1995

### Servicios Internet

Se suma a la oferta de la compañía la prestación de servicios de conexión a Internet.

## 2000

### Call Center

Se crea la filial Entel Call Center.

### Ingreso a Perú

Entel crea Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

### Entel Will

EntelPhone obtuvo dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, también le permite proveer acceso a banda ancha para Internet (Entel Will).

1960

1980

1990

2000

## 1977

### Expansión Satelital

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluyó en 1985.

## 1990

### Red de Fibra Óptica

Comienza el desarrollo de la red de fibra óptica de la compañía, que ya se extiende por más de 5.000 km a lo largo de Chile.

## 1993

### Internacionalización

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inicia su expansión en el exterior. Durante 1997, accede al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

## 1996

### Telefonía Local

Comienzan las operaciones telefonía local.

### Telefonía celular analógica

Entel ingresa al negocio de telefonía móvil al tomar control de Telecom Celular, que proveía servicios de telefonía celular analógica en algunas regiones del país.

## 1997

### Telefonía Móvil PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (Personal Communication Service), Entel comienza a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país.

## 2005

### Negocios TI

Entel amplía su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

## 2006

### Red móvil 3.5G

Primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil 3.5G.

### Banda Ancha Móvil

Entel PCS lanza el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina.

# 2015

## Culmina primera etapa de Conectando Chile

Cerca de 45 mil chilenos de 181 localidades rurales aisladas del país cuentan con servicios de telecomunicaciones tras concluir la primera etapa de Conectando Chile. El proyecto es parte de los compromisos de inversión asumidos en el marco del desarrollo de la red en banda 2.600 MHz.



### 2009 Primera red comercial HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS fue capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

### 2010 Nuevo Data Center

En Ciudad de Los Valles, Santiago, se inaugura la primera etapa de 2.000 m2 de data center, proyectado para 8.000 m2 de sala. Éste fue el inicio de un cambio en la industria hacia data centers locales de alto estándar.

### 2012 Todo Chile Comunicado

Entel y el Gobierno de Chile finalizaron con éxito el primer gran proyecto de conectividad, que permitió entregar cobertura de voz e Internet a un total de 1.474 localidades rurales, beneficiando a más de 3 millones de personas.

### 2012 Expansión en hogar inalámbrico y TV de pago

Con el producto Entel Hogar, la compañía otorga servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial.

### 2014 Lanzamiento marca Entel Perú

Exitoso lanzamiento de la marca Entel Perú, apoyado por la expansión y modernización de la red existente de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial.

### 2015 Alianza con Ericsson para transformación digital

Firma de acuerdo con Ericsson para desarrollar como socios estratégicos el proyecto de transformación digital.

2010

2012

2015

### 2010 Compra de Transam y Will

Entel adquiere las empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

### 2011 Integración de Entel

Entel rediseña su organización, integrando los negocios fijos y móviles. Las actividades quedan organizadas en unidades acordes con los segmentos de mercado.

### 2012 Adjudicación de espectro en banda 2.6 GHz para 4G

Entel se adjudica el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible la prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

### Servicios para OMV

Entel comienza a proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), nuevo segmento de negocios móviles.

### 2013 Segunda etapa Data Center Ciudad de Los Valles

Se inaugura la segunda etapa del Data Center Ciudad de los Valles, proyecto que cuenta con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga Uptime Institute.

### Compra de Nextel Perú

Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

### 2014 Primera prueba en América Latina de 4G - LTE en banda 700 MHz

Entel, en conjunto con Ericson, realizan en Rancagua la primera prueba en Latinoamérica sobre la red 4G LTE en banda 700 MHz, que permite dar cobertura tanto al interior de edificios como en exteriores.

# Hitos 2016



## Entel lanzó la red 4G+ LTE Advanced, la más moderna de Latinoamérica

A sólo ocho meses de haber publicado en el Diario Oficial el decreto de concesión de su proyecto, en mayo Entel se posicionó como la primera empresa de telecomunicaciones del país en poner a disposición de sus clientes una red 4G en la banda 700 MHz. Esta red, la más moderna de Latinoamérica, cuenta también con tecnología LTE- Advanced Carrier Aggregation, que permite prácticamente duplicar la velocidad respecto de la que se obtiene sólo con 4G LTE, ya que combina las bandas de 2.600 y 700 MHz.

Además de la Región Metropolitana, al cierre del año la compañía ya había desplegado la red 4G+ en las regiones de Biobío, Valparaíso, Tarapacá, Antofagasta y O'Higgins, entregando esta tecnología a más del 70% de la población del país.

## Abonados en Perú se acercan a los cinco millones

El éxito de la estrategia de Entel Perú se refleja en el continuo crecimiento en clientes. Al cierre de 2016, de hecho, el total de abonados llegó a 4,82 millones, esto es 54,0% por sobre los 3,13 millones con que contaba la filial de Entel el último día de diciembre de 2015. El alza refleja un crecimiento de 33% en el número de abonados del segmento de postpago, que al cierre de 2016 ya sumaba 1,85 millones de abonados, y de 70,3% en prepago, cuya base de cliente totalizaba 2,96 millones al cierre de 2016.

## Adjudicación Licencia 700 MHz Perú

En mayo de 2016, ProInversión adjudicó a Entel Perú uno de los tres bloques de la Banda 698-806 MHz (conocida como Banda 700 MHz). Con una inversión de USD 290 millones, esta licencia permitió a la compañía dar servicios 4G y ampliar exitosamente su oferta de servicios.

## Oferta de Banda Ancha Fija Inalámbrica en Perú

Entel Perú amplió este 2016 su oferta para segmento residencial a servicios de Banda Ancha Fija Inalámbrica. Con un kit de autoinstalación que permite acceder a distintos planes comerciales y conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y hasta 2 Mbps de velocidad, la filial de Entel replicó lo realizado en Chile, aprovechando las capacidades de la red móvil.

## Exitoso aumento de capital

Entel concretó en agosto un aumento de capital por \$353.703 millones, logrando una excelente demanda por los títulos de primera emisión. Durante los primeros 30 días de opción preferente se registró un 98,2% de suscripción y se completó luego el 100% de capitalización aprobada por el Directorio. El destino de estos recursos es financiar actividades de inversión en Chile y Perú.

## Primera empresa de telecomunicaciones en el Dow Jones Sustainability Index Chile

Entel se convirtió en la primera empresa de telecomunicaciones de Chile en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile). Este reconocimiento destaca entre las empresas que cotizan en la Bolsa de Santiago a aquellas que cumplen criterios de sostenibilidad de mejor forma que sus pares en las áreas económica, social y medioambiental. Dow Jones Sustainability Index es el más prestigioso del mundo en lo que respecta a inversiones con foco en operaciones de largo plazo.

## Conectando Chile: 280 localidades extremas

Anticipándose a los plazos comprometidos con la autoridad, Entel entregó servicios de telefonía e Internet móvil a más de 280 localidades aisladas de las 549 comprometidas a lo largo de todo el país, en el marco de la segunda etapa de su programa “Conectando Chile”.

La iniciativa corresponde a las contraprestaciones establecidas en el concurso público de la

Subsecretaría de Telecomunicaciones para el uso de la banda de 700 MHz. Ésta contempla una inversión de alrededor de US\$ 170 millones y beneficiará a más de 85 mil chilenos.

## Innovación en oferta móvil

Una vez más, Entel fue pionero en la industria de las telecomunicaciones. En Perú se lanzaron ofertas promocionales de uso de video limitado (YouTube), motivando el uso de estas aplicaciones. Esta oferta también fue desarrollada en Chile, con la introducción de nuevos planes que incluyen una cuota adicional de GB para el uso exclusivo de las aplicaciones de música y video Spotify, Apple Music, YouTube y Netflix.

Sustentada en el despliegue de la banda de 700 MHz, la compañía triplicó en Chile la cuota de datos de sus planes vigentes e incorporó una oferta multidispositivo, que permite compartir la cuota de tráfico del cliente con hasta cinco dispositivos adicionales (navegar en su móvil, tablet, computador u otro).

## Acuerdo de cooperación con Huawei para terminales

Con el objetivo de aprovechar y potenciar el liderazgo y ventajas de ambas empresas en sus respectivas industrias, Huawei Device y Entel suscribieron un acuerdo de cooperación en el ámbito de terminales. Éste considera incorporación del portafolio de wearables, además del desarrollo de terminales compatibles con 4G+.

# Premios y Reconocimientos

## CHILE

### Sexto lugar en ranking Merco de reputación corporativa

Este año 2016 Entel subió tres posiciones, hasta el sexto lugar, en el ranking de reputación corporativa elaborado anualmente por MERCOSUR, con lo que se ubicó por segundo año consecutivo entre las diez empresas con mejor reputación en Chile. Al mismo tiempo, lideró nuevamente la clasificación en la industria de telecomunicaciones.

### Empresa de telecomunicaciones más innovadora de Chile

ESE Business School de la Universidad de los Andes, en alianza con el Diario La Tercera, distinguió a Entel con el primer lugar en el sector de telecomunicaciones del ranking "Most Innovative Companies Chile" 2016. Este índice mide a las empresas más innovadoras de Chile en cada industria. En su séptima versión participaron más de 300 empresas, que fueron sometidas a una evaluación de sus políticas, procesos y procedimientos de innovación, cultura de innovación e impacto de la innovación en los resultados de la empresa.

### Líder en experiencia de Clientes IZO

Por sexto año consecutivo, Entel recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente en la categoría Empresa de Telecomunicaciones de Chile y, por quinto año, el primer lugar en la categoría Mejor Experiencia Empresa de Telefonía Móvil en Iberoamérica. Ambas distinciones fueron entregadas por la consultora IZO sobre la base de la gestión 2016 de Entel, analizada por el estudio Best Customer Experience (BCX), que contempla una muestra de más de 13.000 opiniones de consumidores sobre empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

### Primer lugar en Satisfacción de Clientes Procalidad

Por decimocuarto año consecutivo Entel obtuvo en el ejercicio 2016 el primer lugar en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking es el único que mide la satisfacción de los chilenos respecto de empresas de los más diversos sectores en el plazo de un año.

### Un Effie de Oro

La empresa fue premiada en 2016 con un Effie de Oro por su comercial del Día de la Madre, con Iphone / Portabilidad.

### Premio Internacional Amauta para Cursos Clic de Mercado Empresas

Cursos Clic, de Mercado Empresas, obtuvo la máxima distinción en la categoría Programas de Fidelización y Relacionamiento de la XVII edición de los Premios Amauta. Este reconocimiento es entregado por la Federación de las Asociaciones de Marketing Directo e Interactivo de América Latina (ALMADI). El programa de Entel fue reconocido por la estrategia, creatividad y resultados obtenidos durante su campaña del año 2016, que contó con 5.100 registros únicos de dueños de negocios y 18.188 inscritos totales.

### Cuarto lugar en el Ranking BrandWatch - Panorama Digital en Chile

Este año Entel figura en el cuarto lugar en el Ranking BrandWatch, que mide el desempeño de las marcas en Redes Sociales, y la segunda entre las destacadas que no era un medio de comunicación.

PERÚ

La mejor reputación entre Telcos de Perú

Entel Perú se situó en la posición número 16 entre 100 empresas evaluadas en los distintos sectores de la economía por el ranking de reputación corporativa MERCO Perú 2016. De esta forma, se situó como la empresa con mejor reputación del sector telecomunicaciones en Perú, a menos de dos años de irrumpir en el mercado peruano.

Reconocimiento a la creatividad empresarial

En el marco del premio Comunicación Innovadora, que entregan la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y Laureate Internacional, Entel Perú obtuvo este 2016 el primer lugar en la categoría “Marketing, mercadeo y ventas” por la campaña “Super yapa”, que le permitió crecer desde 5% hasta 7% de participación de mercado. Además, también le otorgó el primer lugar en “Servicios públicos”, por su alianza con Facebook, que aportó al crecimiento de pospago desde 9,5% a 15,7% de cuota de mercado.

Cuatro Effie para Entel Perú: dos Oro y dos Plata

En reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing realizadas para difundir su oferta comercial diferenciadora, durante el segundo trimestre de 2016, Entel Perú recibió cuatro premios Effie, dos de Oro y dos de Plata. Este premio se suma al premio ANDA recibido en 2015 en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la efectividad de la campaña con la cual se lanzó la marca.



Mejor Lugar para Trabajar

En el ejercicio 2016, Entel Perú fue distinguida por Great Place to Work como el mejor lugar para trabajar en la industria de las telecomunicaciones en Perú.

Mejor Experiencia al Cliente en el sector de Telecomunicaciones en Perú

La consultora internacional IZO reconoció en noviembre de 2016 a Entel como la empresa que ofrece la Mejor Experiencia al Cliente en el sector de Telecomunicaciones en Perú, tras realizar en el año su estudio BCX, que mide la satisfacción de los consumidores en cuanto a su experiencia con los canales, las marcas, las interacciones, el producto y las emociones que sienten los clientes.







# Gobierno Corporativo

## Principios

El Gobierno Corporativo de Entel considera como principios de su gestión la adopción de decisiones y la aprobación de las directrices estratégicas para la adecuada gestión de los negocios de la compañía; la protección de los derechos de los accionistas, velando por el tratamiento equitativo de todos ellos, y la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía.

A su vez, considera de vital importancia la supervisión de la gestión ejecutiva de acuerdo con estos lineamientos y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés, creando relaciones sustentables con ellos (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad), asegurando de esta forma la creación de valor de largo plazo.

## Organización y funcionamiento

### Directorio

El Directorio de Entel representa a los accionistas y administra el Gobierno Corporativo de la sociedad. Está formado por nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y cuyo ejercicio se extiende por dos años, con la posibilidad de ser reelegidos.

La actual mesa directiva fue electa en la junta ordinaria realizada en abril de 2015.

### Sus principales funciones

- > Conduce a la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
- > Establece las formas de gobierno adecuadas para la gestión de la compañía.
- > Establece políticas que determinan el accionar de la compañía en materias específicas.
- > Designa al gerente general, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. En conformidad con la ley, este cargo es incompatible con los de presidente, director, auditor o contador de la sociedad.
- > Para un seguimiento continuo al desempeño de la compañía, cada mes el gerente general presenta los aspectos más destacados de la gestión y, por medio de evaluaciones, se plantean los pasos a seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores que consiste en proporcionarles toda la información relevante, cualitativa y cuantitativa, oral y escrita, respecto del funcionamiento del directorio y de los principales aspectos operacionales, financieros e institucionales de la compañía. El gerente general de la sociedad es el responsable de dicho proceso de inducción.

A través de un sistema informático seguro, remoto y permanente, cada uno de los directores puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y acceder a la información de las exposiciones efectuadas en las sesiones de Directorio.

### **Comité de Directorio**

En conformidad con la ley, Entel cuenta con un Comité de Directores.

#### Principales funciones

- > Examen de los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros, la proposición al Directorio de auditores externos y agentes calificadores de riesgo, la revisión de transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.

#### Integrantes comité de directores

- > Luis Felipe Gazitúa Achondo (presidente del Comité).
- > Richard Büchi Buc (director del controlador).
- > Carlos Fernández Calatayud (director independiente).

El Comité de Directores ha registrado una asistencia plena de sus miembros en todas las sesiones realizadas y el Directorio ha funcionado con una asistencia plena de sus miembros en la mayoría de las sesiones efectuadas, la que en caso excepcional de inasistencia de solamente alguno de sus miembros ha sido por causas justificadas.

### **Comité de Ética**

Con el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas, Entel ha constituido un Comité de Ética integrado por seis ejecutivos de la empresa, designados por el gerente general

#### Principales funciones

- > Resolver diversos aspectos relacionados con sus normas.
- > Investigar y dar respuesta a las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.
- > Proponer las acciones que sean pertinentes para subsanar las deficiencias que se constaten con motivo de la investigación de las denuncias efectuadas.

#### Integrantes del Comité de Ética

- > Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
- > Gerente de Riesgos y Administración
- > Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales
- > Gerente Legal
- > Gerente de Recursos Humanos,
- > Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
- > Secretario del Comité: Gerente de Estrategia y Desarrollo de Recursos Humanos

## Documentos rectores del Gobierno Corporativo

Como eje para el ejercicio de este Comité, la empresa estableció un Código de Ética en 2009 que delimita el actuar de sus colaboradores. La última actualización del documento se efectuó el 3 de junio de 2013 e incorpora a los directores dentro de los rubros que les sean aplicables, y adapta contenidos en lo pertinente a la nueva visión, misión, marco valórico y compromiso de Entel y sus filiales, luego del proceso de integración de los negocios fijo y móvil.

Además, el Código de Ética considera el marco de la actualización de las pautas de Gobierno Corporativo, la consolidación en el Manual de Gobierno Corporativo y la aprobación de las medidas de autoevaluación contempladas en la Norma de Carácter General N° 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros, modificada, a su vez, por la Norma de Carácter General de fecha 8 de junio de 2015, y actualmente con las normas previstas en la NCG N° 385 que sean aplicables.

## Mejores prácticas corporativas

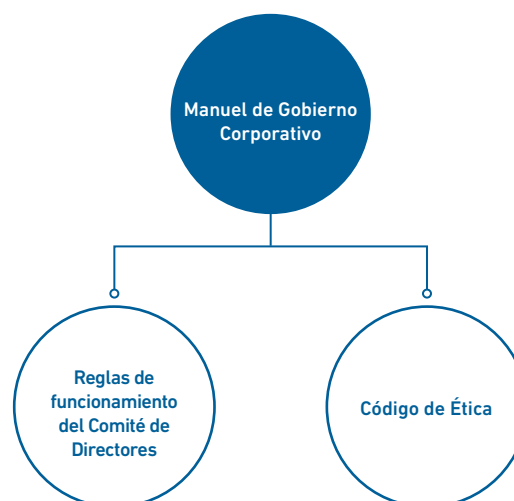
Con fecha 3 de marzo de 2015, Entel remitió a la Superintendencia de Valores y Seguros la información de prácticas de Gobierno Corporativo al 31 de diciembre de 2014, adoptadas en conformidad a lo dispuesto en la NCG N° 341, las que no innovaron respecto de las informadas con anterioridad, y cumplirá oportunamente con

esa obligación dentro del año 2016, según lo establecido en la NCG N° 385.

## Relación con inversionistas

Existe un área de relación con inversionistas que atiende las necesidades de información requeridas por el mercado financiero y difunde hechos relevantes de la compañía, acorde con la normativa vigente. A su vez, pone a disposición toda la información pertinente disponible en la página web [www.entel.cl/inversionistas](http://www.entel.cl/inversionistas).

DOCUMENTOS RECTORES DEL GOBIERNO CORPORATIVO



# Control y Gestión de Contingencias

## Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo. Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- > Riesgos Operacionales
- > Continuidad de Negocio
- > Seguridad de la Información
- > Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- > Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- > Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- > Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.



## Gestión de Riesgo

**Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos:** integrado por el gerente general y los vicepresidentes y gerentes de área de la compañía del primer nivel. Se reúne trimestralmente y su principal función es gestionar el riesgo, entregando directrices y recursos, en concordancia con las estrategias y la Política General de Control y Gestión de Riesgos aplicable para Entel y sus Filiales Nacionales e Internacionales.

**Comité Operativo de Gestión de Riesgos:** conformado por gerentes divisionales o de departamento. Sesiona mensualmente y su principal función es gestionar el riesgo de la compañía desde el ámbito más operativo, incorporando la mirada cliente e impulsando y monitoreando las acciones mitigadoras implantadas ante eventuales incidentes.

Esta estructura permite a Entel contar con una mirada integral de gestión de riesgos de la compañía.

Entre los temas del riesgo operacional que se monitorean y controlan en forma permanente se encuentran la tecnología, la seguridad de la información, la continuidad de negocios, reputación y fraude. A esto se suma el trabajo que se realiza en materia de riesgo financiero, legal, regulatorio y de negocios.

- > Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- > Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

Gestión 2016

Dado el reconocido dinamismo del mercado en que opera la compañía, Entel evalúa periódicamente los macro riesgos estratégicos y durante el ejercicio 2016 contrató la asesoría de Deloitte para realizar una actualización de ellos, cuyos resultados fueron presentados a la Alta Administración y al Directorio por el Gerente Auditoría Interna y Riesgos Operacionales.

En esta ocasión se definieron 30 macro riesgos y sus respectivas mitigaciones. Por impacto y probabilidad, en tanto, se priorizaron 12, cuya gestión será reforzada y formarán parte del Plan Anual de Auditoría Interna para verificar el cumplimiento de las recomendaciones y acciones mitigadoras.

Principales actividades 2016

- > Revisión y Asesoría Interna Riesgos Proyecto de Transformación Digital Chile y Perú (programa que busca desarrollar una empresa completamente digital que asegure una experiencia distintiva y disruptiva para el cliente, a través de una oferta de productos y servicios más sencilla y eficiente).
- > Implementación del software Identity Access Management (IAM) para control de acceso a los principales sistemas de personal interno y externo cuando corresponde.
- > Pruebas de equipos de contingencia ante eventuales fallas de sistemas, redes y de tecnologías de la información.
- > Proceso de mejora continua y adherencia metodológica, basado en las normas y prácticas internacionales, que se ven reflejados en las certificaciones ISO 9001 / ISO27001 / TIER III/ SSAE16 (ex SAS 70).

- > Activación del Comité de Crisis tras la inundación que inhabilitó totalmente el edificio corporativo ubicado en Avenida Costanera Sur, en la comuna de Las Condes, Santiago, y que fue provocada por el grave desborde del río Mapocho en abril de 2016. La eficiente gestión y trabajo en equipo, permitió que la compañía continuara entregando sus servicios sin mayores problemas, pese a que hubo que reubicar a más de 1.250 personas en muy corto plazo.
- > Plan de trabajo en materia de gestión de riesgo regional, enfocado en continuidad de negocio, que incluyó visitas del equipo ejecutivo de riesgos corporativo a las instalaciones a lo largo de todo el país para fortalecer la cultura de riesgo operacional.
- > Asesorías externas para reforzar prácticas y gobierno en ciberseguridad. Monitoreo preventivo a través de un SOC de alto nivel tecnológico.
- > Fortalecimiento en Entel Perú de un gobierno de riesgos, replicando la experiencia de Entel Chile en temas de control y gestión de contingencias con responsables de seguridad de la información, continuidad de negocio y gestión de accesos a Sistemas.

### Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas (Ley 20.393)

En atención a la responsabilidad penal de personas jurídicas por ciertas figuras delictivas, la empresa estableció el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) contemplado en la Ley N° 20.393 y nombró al gerente Auditoría Interna y Riesgos Operacionales como encargado de velar por el correcto funcionamiento del modelo.

Este MPD está actualmente recertificado por Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda.

Entel cuenta con un Portal en su Intranet que permite a todos los colaboradores acceder a toda la información necesaria en materia de Prevención de Delitos que contempla esta ley. Opera también un Canal de Denuncias en la web Entel para accesos internos y de terceros. Finalmente, durante diciembre de 2016 la compañía realizó un proceso de actualización sobre la "Declaración de eventuales Conflictos de Intereses" a través de un formulario que fue respondido por todos los niveles gerenciales y hasta niveles de jefes de áreas.





## Remuneraciones del Directorio

Una vez al año, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba la remuneración de los directores. Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía ni por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Nombre	RUT	2016 M\$	2015 M\$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	79.811	76.747
Luis Gacitúa Achondo	6.069.087-1	75.273	72.357
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	-	12.940
Richard Büchi Buc	6.149.585-1	54.744	51.509
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	39.905	37.312
Carlos Fernández Calatayud	5.213.938-4	54.744	35.370
Juan Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	41.058	38.366
Patricio Parodi Gil	8.661.203-8	39.917	25.440
Alejandro Pérez Rodríguez	5.169.389-2	41.058	41.580
Bernardo Matte Larraín	6.598.728-7	38.780	37.315
Total		465.290	428.936

Durante su ejercicio, el Comité de Directores no incurrió en gastos ni contrató asesorías.

## Diversidad en el Directorio

Número de personas por género	
Femenino	0
Masculino	9
Total	9
Número de personas por nacionalidad	
Chilena	9
Extranjera	0
Total	9

Número de personas por rango de edad	
<30 años	0
30 y 40 años	0
41 y 50 años	1
51 y 60 años	4
61 y 70 años	4
> 70 años	0
Total	9

Número de personas por antigüedad	
<3 años	2
3 y 6 años	2
6 y 9 años	2
9 y 12 años	1
> 12 años	2
Total	9

Años de experiencia en el cargo, en períodos continuos o discontinuos.







# Directorio



1. **Juan José Hurtado Vicuña**  
**Presidente**  
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.  
C.I.: 5.715.251-6

2. **Bernardo Matte Larraín**  
**Director**  
Ingeniero Comercial,  
Universidad de Chile  
C.I.: 6.598.728-7

3. **Richard Büchi Buc**  
**Director**  
Ingeniero Civil, Universidad de Chile. MBA  
Wharton School of Business, University  
of Pennsylvania.  
C.I.: 6.149.585-1

4. **Luis Felipe Gazitúa Achondo**  
**Vicepresidente**  
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.  
C.I.: 6.069.087-1



5. **Andrés Echeverría Salas**  
**Director**

Ingeniero Comercial, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.  
MBA University of California,  
Los Ángeles.  
C.I.: 9.669.081-9

6. **Juan José Mac-Auliffe Granello**  
**Director**

Ingeniero Comercial, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.  
C.I.: 5.543.624-K

7. **Patricio Parodi Gil**  
**Director**

Ingeniero Comercial, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.  
MBA, Harvard University.  
C.I.: 8.661.203-8

8. **Alejandro Pérez Rodríguez**  
**Director**

Ingeniero Civil Industrial, Universidad  
de Chile. Master in Economics,  
The University of Chicago.  
C.I.: 5.169.389-2

9. **Carlos Fernández Calatayud**  
**Director independiente**

Ingeniero Civil Mecánico,  
Universidad Federico  
Santa María  
C.I.: 5.213.938-4

# Administración

## Chile

Entel gestiona sus negocios en el mercado chileno según segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Estas divisiones cuentan con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente.

Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al Mercado Mayorista, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones. La administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionales y conectividad (servicios cloud, data center, outsourcing) están a cargo de la gerencia de Servicios TI.

La totalidad de las unidades operan bajo un solo liderazgo y fueron concebidas en línea con las mejores prácticas internacionales, anticipando una estrecha interacción entre las áreas, debido a las crecientes sinergias tecnológicas.

## Perú

A nivel ejecutivo la administración de Entel Perú reporta a un directorio. Su estructura interna es muy similar a la descrita para los negocios en Chile.

## Otras Filiales

Reportan a directorios específicos. Tienen una administración adecuada a su estrategia

## Gobierno Transversal

Con el propósito de tratar apropiadamente todos los temas estratégicos y de gestión, el grupo ejecutivo cuenta con un esquema de gobierno transversal que va en apoyo de sus correspondientes responsabilidades. Dentro de los asuntos gestionados por medio de este esquema destaca la aprobación y seguimiento de inversiones; el control de la operación alineada con los objetivos de calidad en relación a los clientes; la gestión del capital humano y sus estrategias asociadas, y las comunicaciones.

### Remuneraciones de ejecutivos

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2016	
Dotación considerada	111 personas Entel S.A. y filiales
Remuneración	\$10.709.712.463
Bonos pagados	\$4.989.382.616.
Indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2016 \$547.885.448 pagados en total a 8 ejecutivos.	

Los bonos anuales se pagan de acuerdo con fórmulas preestablecidas, en base al cumplimiento de metas corporativas y de cada área respectiva.

Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de hasta seis años, a través del cual se devienen pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, estableciéndose un tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están comprendidos en los valores antes señalados.

Dotación

No se consideran empresas de servicios

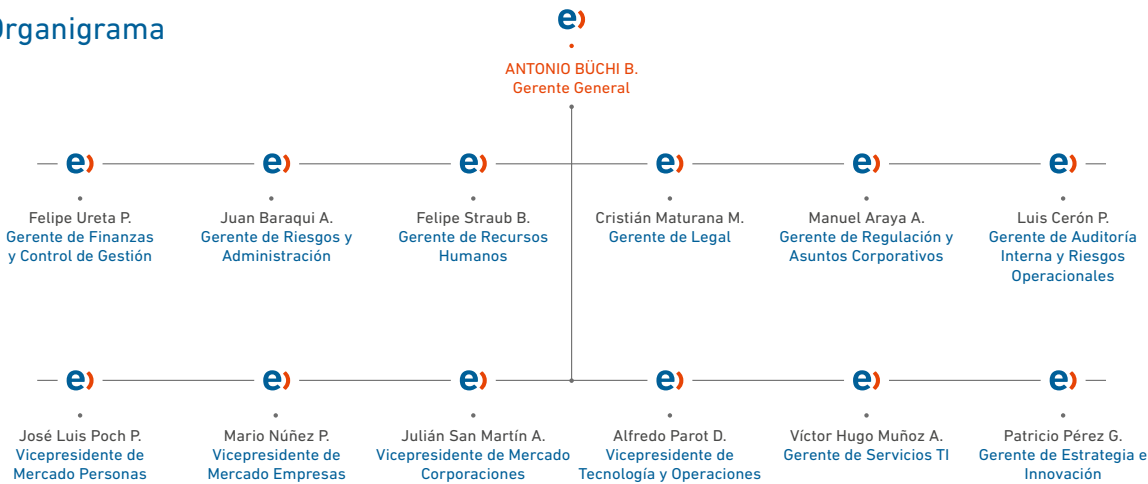
	Entel S.A.	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú	Total
Ejecutivos	57	43	6	1	2	6	9	124
Profesionales y Técnicos	1.985	1.263	262	30	591	223	442	4.796
Trabajadores	710	633	1.246	309	2.648	182	1.957	7.685
Total	2.752	1.939	1.514	340	3.241	411	2.408	12.605

Diversidad en principales ejecutivos

Entel S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Entel Telefonía Local S.A.

Género		Rango de edad		Rango de antigüedad	
Femenino	12	30 y 40 años	11	<3 años	15
Masculino	88	41 y 50 años	60	3 y 6 años	19
Total	100	51 y 60 años	27	6 y 9 años	16
Nacionalidad		61 y 70 años	2	9 y 12 años	8
Chilena	92	Total	100	>12	42
Extranjera	8			Total	100
Total	100				

Organigrama











**Antonio Büchi Buc**  
**Gerente General Grupo Entel**

Desde marzo de 2011.  
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master of Arts in Economics, The University of Chicago.  
RUT 9.989.661-2

## Principales Ejecutivos

**José Luis Poch Piretta**  
**Vicepresidente Mercado Personas**

Desde marzo de 2011.  
Varios cargos en el grupo Entel desde febrero de 1993

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.  
RUT 7.010.335-4

**Julián San Martín Arjona**  
**Vicepresidente Mercado Corporaciones**

Desde diciembre de 2006.  
  
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas. Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.  
RUT 7.005.576-7

**Patricio Pérez Gómez**  
**Gerente de Estrategia e Innovación**

Desde mayo de 2014.  
  
Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.  
RUT: 11.847.168-7

**Alfredo Parot Donoso**  
**Vicepresidente Tecnología y Operaciones**  
Desde marzo de 2011.  
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.  
RUT 7.003.573-1

**Cristián Maturana Miquel**  
**Gerente de Legal**  
Desde marzo de 1994

Abogado, Universidad de Chile.  
RUT. 6.061.194-7

**Víctor Hugo Muñoz Álvarez**  
**Gerente de Servicios TI**  
Desde marzo de 2011.  
Varios cargos en el grupo Entel desde agosto de 2005.

Ingeniero Civil Electrónico, Universidad Técnica Federico Santa María. Pade Universidad de los Andes  
RUT 7.479.024-0

**Felipe Ureta Prieto**  
**Gerente de Finanzas y Control de Gestión**  
Desde abril de 2005.  
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1994.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.  
RUT 7.052.775-8

**Felipe Straub Barros**  
**Gerente de Recursos Humanos**  
Desde enero de 2012.

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, Universidad Alberto Hurtado/Loyola College in Maryland.  
RUT 8.131.463-2

**Juan Baraqui Anania**  
**Gerente de Riesgo y Administración**  
Desde marzo de 2011.  
Varios cargos en el grupo Entel desde 1994.

Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile. MBA University of California, Los Ángeles.  
RUT 7.629.477-1

**Mario Núñez Popper**  
**Vicepresidente Mercado Empresas**  
Desde marzo de 2011.  
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 1993.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.  
RUT 8.165.795-5

**Manuel Araya Arroyo**  
**Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos**  
Desde marzo de 2011.  
Varios cargos en el grupo Entel desde mayo de 1994.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.  
RUT 10.767.214-1

**Luis Cerón Puelma**  
**Gerente de Auditoría Interna**  
Desde julio de 1997.

Contador Auditor, Universidad Católica de Valparaíso.  
RUT 6.271.430-1



# Imagen Corporativa

**T**ras el exitoso despliegue de la red 4G-LTE en la banda de 700 MHz en Chile y Perú, durante 2016 Entel continuó reforzando sus atributos de marca, con fuerte énfasis en destacar a la compañía como el operador con la red más moderna de Latinoamérica.

En un mercado extremadamente dinámico y exigente, con una sociedad cada vez más conectada, Entel demostró, una vez más, que es una empresa capaz de anticiparse a los cambios, con el objetivo declarado de ofrecer a sus clientes una experiencia única, sorprendente y simple.

En línea con lo anterior, y en la medida de su despliegue, se presentó a lo largo de Chile el potencial de la nueva red 4G+ y la nueva oferta de planes Smart Fun, que incrementó ostensiblemente la cuota de navegación, mejorando la competitividad de la compañía en el mercado, entregando una oferta ad hoc a las necesidades de los clientes y una mejora en la experiencia de uso.

## Atributos de marca

- > Liderazgo
- > Mejor calidad de comunicación
- > Mejor cobertura
- > Tecnología avanzada
- > Cercanía

## Una Zona interactiva

Una potente herramienta de fidelización es La Zona, club de beneficios para los clientes de la compañía. Con el objetivo de entregarles una experiencia no sólo distintiva, sino también simple, ésta se potenció durante 2016. Fue así que, como parte de la modernización de la App de Entel, se incluyeron opciones como el canje virtual de puntos Zona por entradas al cine, recargas de prepago y bolsas de datos, voz o mensajería.

Entel, a través de La Zona apoya la difusión de la cultura y el deporte, elementos claves en la construcción del atributo de cercanía que caracteriza a la marca.

## Festival Hecho en Casa Entel: Vive el arte en la ciudad

Conectar a los chilenos con el arte es el objetivo del festival Hecho en Casa Entel, que este 2016 tuvo su cuarta edición.

En seis días de exhibición se presentaron en Santiago cinco intervenciones urbanas a gran escala, de connotados artistas internacionales, posicionando a Santiago como capital de cultura.

En total, se estima que unos tres millones de visitantes pudieron apreciar la obra Epicentro Luminoso 1.26, un robot de 20 metros de alto en la Torre Entel, 10 huevos fritos gigantes en Plaza Baquedano, una pintura 3D en el Paseo Bulnes y un mural en un edificio en la intersección de las calles Agustinas con Maclver.

## Encuentros empresariales

Entel apoya constantemente a las empresas y corporaciones entregando herramientas innovadoras que potencien su negocio. En este contexto destacan dos grandes eventos.

## Gira Entel Empresas 2016

La Gira Entel Empresas se ha transformado en un importante evento de negocios del área de las telecomunicaciones, con una asistencia, a nivel nacional que supera los 2.200 clientes.

Este 2016 realizó un extenso recorrido por Chile presentando la charla "Todos los futuros posibles", del conferencista internacional Gabriel Gurovich,

quien enunció la transformación tecnológica que se viene durante los próximos 10 a 15 años, a un ritmo acelerado y vertiginoso.

Al recorrer las ciudades de Temuco, Talca, Rancagua, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Concepción, Puerto Varas, Viña del Mar y Santiago, la Gira Entel Empresas 2016 dio a conocer las últimas tendencias en tecnología, con el fin de que los clientes empresas visualizaran las nuevas herramientas que les permitirán adaptarse y transformarse hacia la futura forma de hacer empresa.

## VIII Entel Summit

Más de 2.000 personas asistieron a la octava versión de Entel Summit, "La empresa digital para una experiencia superior de cliente". En su versión 2016, el principal orador fue el empresario tecnológico Uri Levine, cofundador de la aplicación Waze, quien destacó las transformaciones que ha generado Internet, cambiando el paradigma de los negocios y la manera de relacionarse con sus usuarios y compradores.

En esta versión participaron más de 11 oradores, incluido Andrés Moreno, fundador, presidente y CEO de Open English, líder en la enseñanza del idioma inglés basado en Internet en las Américas. A través de sus presentaciones, los asistentes pudieron descubrir cómo hacer empresa en la era digital, o las potencialidades de la transformación digital para mejorar la experiencia de los clientes, entre otras temáticas expuestas.

### Marketing online

Entel potenció en 2016 sus diferentes plataformas digitales como medios de servicio y transacción (más detalles en Capítulo Innovación). En este contexto, todas las acciones comunicacionales de la compañía fueron planificadas en forma integral.

### Principales acciones digitales

- > **Web serie Hola Sandra:** primera web serie dirigida por Boris Quercia. La trama de esta comedia romántica está basada en la nomofobia que padece la protagonista principal, Sandra, interpretada por Carolina Varleta.
- > **Cobertura en RRSS de la participación de La Roja en la Copa Centenario:** permitió que Entel fuese considerada por varios medios especializados como la marca de mejor desempeño durante el período de la competencia.
- > **4º lugar en el Ranking BrandWatch - Panorama Digital en Chile 2016.** Este ranking mide el desempeño de las marcas en Redes Sociales y la compañía fue la primera y única empresa de telecomunicaciones del ranking y la segunda empresa que no fuera medio de comunicación.
- > **Innovación con tecnología de Shazam para campaña Creamfields 2016.** En esta versión del evento se innovó en la comunicación, invitando al usuario a "shazamear" la publicidad en radio. Esta campaña fue reconocida como la más exitosa de la región por el equipo de Shazam.
- > **Campaña "Prende un deseo".** Comunicación del Año Nuevo en la Torre Entel, que invitaba a los chilenos a enviar sus deseos para el año 2017. Sin ningún tipo de incentivo de por medio, más de 16.000 deseos fueron enviados por parte de nuestros usuarios.

Principales eventos Entel 2016	
Deportes	
	Auspiciador oficial de la Selección Nacional de Fútbol. Este año Entel le habló al “Hincha de verdad”.
	Entel Maratón de Santiago.
	Apoyo equipos deportivos de provincia.
Entretenimiento y cultura	
	Festivales: Creamfields, Andes Arena.
	Conciertos: recitales masivos se realizaron con el apoyo Entel, que auspició a The Rolling Stones, Maroon5, Simply Red, Coldplay, Disclosure
	Espectáculos: Cirque du Soleil.
	Festival de La Pampilla en Coquimbo.
	Semanas Musicales de Frutillar.
	Fiesta de Año Nuevo en la Torre Entel, que reunió a 400 mil personas en su vigésimo quinta versión.
	Festival Hecho en Casa Entel: Vive el arte en la ciudad



Adicionalmente a las acciones digitales, Entel creó mesas de trabajo internas con diferentes áreas de la compañía, para atender las necesidades comunicacionales específicas de cada una, utilizando todo el abanico de posibilidades que ofrecen los medios digitales en términos de segmentación y microsegmentación para llegar a cada audiencia.

Líder en recordación y preferencia

En un ejercicio marcado por la alta competencia en el mercado de telecomunicaciones nacional, Entel mantuvo su liderazgo según las mediciones de imagen de marca disponibles respecto de las demás empresas que operan en Chile.

Estudios de mercado realizados para el segmento Personas, Entel permanece en el Top of Mind de Marca (Móvil), con 14 puntos porcentuales por sobre la segunda compañía de mayor recordación. En la misma línea, en las encuestas que miden preferencia de marca, la diferencia con su más cercano competidor se situó en 17 puntos.

Exitoso posicionamiento en Perú

A poco más de dos años de su lanzamiento, la marca Entel se encuentra en una sólida posición para sostener la estrategia de la compañía en un mercado de alto potencial como el peruano.

Al cierre de 2016, la recordación espontánea subió desde 57% en abril 2015, seis meses después del lanzamiento, hasta 77% (91% y 93%, respectivamente, cuando se trata de recordación asistida).

El top of mind, en tanto, sube de 3,2% en abril 2015 a 14% en diciembre 2016, mientras la consideración de marca sube de 17% en abril del 2015 a 39% en diciembre 2016.

Premios marca 2016

Chile	
	<b>Effie</b> Comercial del Día de la Madre, con Iphone / Portabilidad
Perú	
	<b>Effie</b> Extensión de Línea
	<b>Effie</b> Reputación Corporativa
	<b>Effie</b> Servicios No Financieros
	<b>Effie</b> Extensión de Línea



Hecho en Casa 2106









A group of children are playing tug-of-war in a grassy park. In the foreground, a child in a brown hoodie and blue jeans is pulling on a thick white rope. To their left, another child in a grey and green striped sweater is also pulling. On the far left, a child in a dark sweater with a colorful patterned band is visible. The background is filled with trees with vibrant autumn foliage in shades of orange and yellow. The overall scene is bright and cheerful.

# 02

---

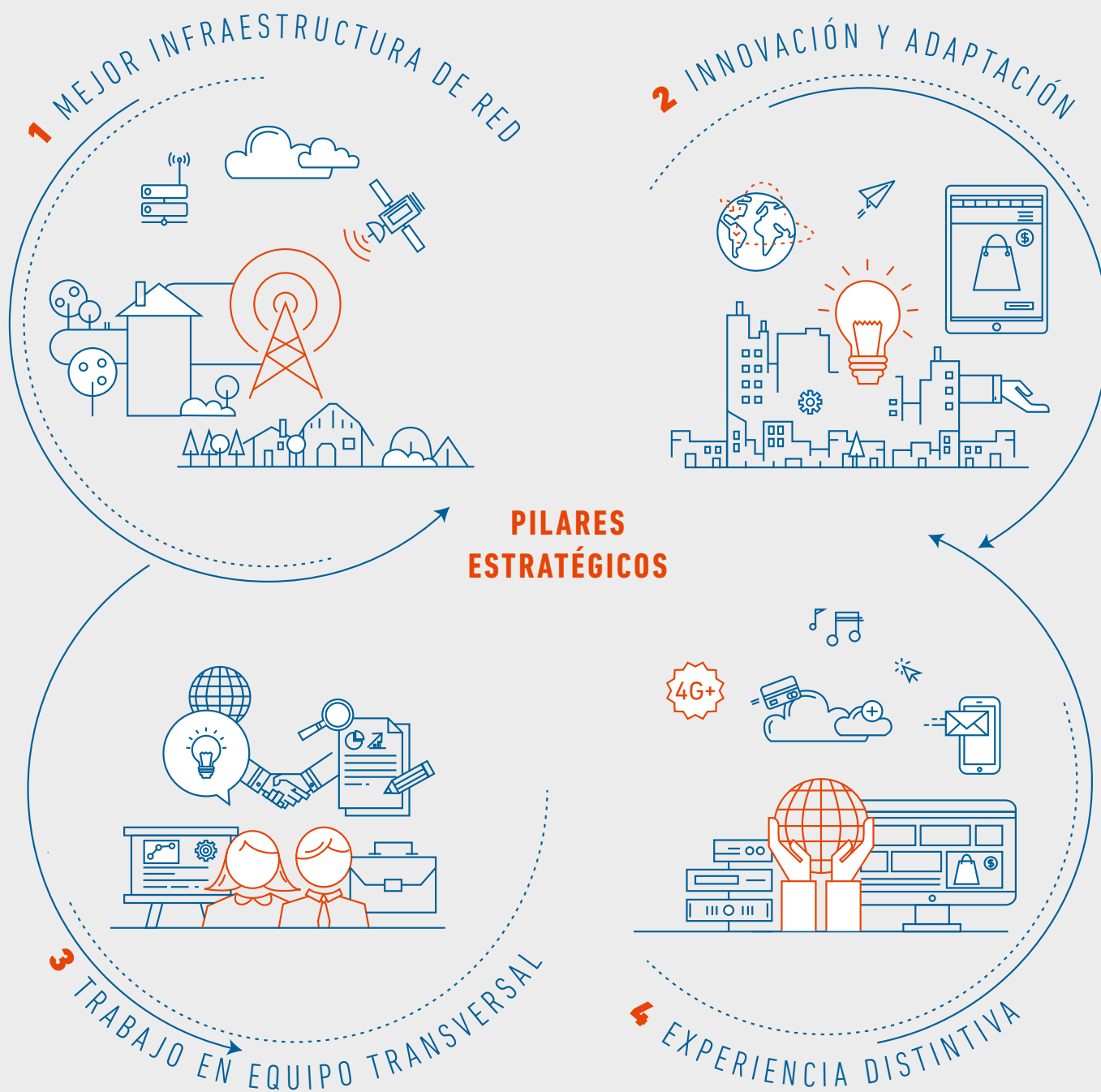
PILA\_  
RES\_  
ESTRATÉ\_  
GICOS

### Nuestro modelo de negocio

Un modelo de negocio que se basa en cuatro pilares fundamentales permite a Entel estar a la vanguardia en la industria de las telecomunicaciones y ser líder en Chile y un referente en la región.

Como compañía, nos propusimos contar siempre con la mejor infraestructura de red y desarrollar una corporación con alta capacidad de innovación. Ambos pilares nos permiten adaptarnos rápidamente en un mercado cambiante. Todo, para cumplir con nuestro objetivo principal: entregar un servicio distintivo a los clientes, que nos retroalimentan con su preferencia en el tiempo.





# Mejor Infraestructura de Red



## Inversiones

Con el propósito de continuar otorgando un servicio de primer nivel a nuestros clientes por medio de infraestructura propia de altísima calidad, Entel invierte en forma continua en redes, plataformas y data center. En este contexto, durante el año 2016 la compañía destinó en total USD 539 millones a infraestructura (no considera el pago de Licencia 700MHz en Perú por USD 290 millones).

### Datos destacados

- > Crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil en Chile: USD 101 millones.
- > Inversión en la red móvil de Perú: USD 145 millones (sin considerar el pago de Licencia 700Mhz USD 290 millones).
- > Proyecto de Localidades Obligatorias y despliegue de la Cobertura Mínima para la adquisición de la Banda 700 MHz: USD 83 millones.

- > Despliegue de red fija: USD 21 millones.
- > Inversiones en clientes de los Segmentos Corporaciones, Empresas y Personas para el Negocio Hogar: USD 71 millones.
- > M2 nuevos en data center: USD 11 millones
  - Término de la fase constructiva de la tercera etapa de Ciudad de los Valles (CdIV III), que en septiembre del 2017 disponibilizará 1.000 metros cuadrados a nuestra red de data center para nuevos servicios a clientes.
  - Certificación en Management and Operations para el data center de Amunátegui, entregada por Uptime Institute.
- > Durante 2016 continúa el proyecto de Transformación Digital Entel (TDE), que permitirá transformar a Entel en una empresa totalmente digital, simplificando de modo radical la forma de operar: USD 46 millones.
- > Otras inversiones en plataformas de sistemas y equipamiento para gestión técnica y comercial: USD 39 millones.



## Infraestructura de Entel Perú

### ►► Red Móvil

- > Red 3G 1.900 MHz (UMTS), desplegada a través de 3.036 sitios a nivel nacional, 1.460 en Lima. En Lima y Callao su cobertura declarada al ente regulador alcanza alrededor del 93% de la población.
- > Red iDEN (800 MHz), conocida como red PTT (Push to Talk). Entel Perú posee 625 sitios en todo el país (443 de éstos se encuentran en Lima).
- > En 2016, la compañía continuó el despliegue de redes de voz y datos 2G y 3G a través de la banda 1.900 MHz que se adjudicó en 2007 y 4G en la banda AWS que se adjudicó el 2013. Asimismo, se han desplegado 100 sitios de la red de datos 4G a través de la banda APT700 adjudicada en el año 2016.
- > El proceso de desarrollo es efectuado por medio de criterios de diseño y segmentación poblacional y geográfica, con el que se logró cubrir los 24 departamentos de Perú durante 2016. Este proceso utiliza, además de la lógica de cobertura, una lógica de diseño centrado en estándares de calidad, similar a lo utilizado en Chile.

### ►► Espectro Móvil

Entel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:

- > APT700 (700 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.
- > 800 MHz, utilizados para dar servicios de radio troncalizado, mediante el empleo de la tecnología iDEN de Motorola.
- > 1.900 MHz, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- > 2.500 MHz, utilizados para dar servicios fijos de acceso a Internet utilizando la tecnología Wimax y LTE.
- > 3.500 MHz, utilizados en redes WiMax y que es operado por Americatel Perú S.A.
- > AWS (1.700-2.100 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.



24

2016: 24 ciudades  
o departamentos  
conectados

## Servicios 4G para Entel Perú

Luego de adjudicarse en 2013, a través de la filial Americatel Perú, el bloque B de la banda AWS (40 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel inició su oferta de servicios de datos ampliando su gama de tecnologías de acceso móvil. La compañía desplegó simultáneamente con las redes 2G y 3G, utilizando antenas activas y single RAN, tecnología de última generación que optimiza las inversiones, disminuye los plazos de ejecución y los futuros costos de operación.

Asimismo, luego de adjudicarse en el 2016 el bloque A de la banda de 700 MHz (30 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel ha iniciado el despliegue de 100 sitios y de la infraestructura necesaria que le permita cumplir con sus obligaciones contractuales en la mencionada banda y mejorar su oferta de servicios de datos.

### Redes de transporte

#### ►► Fibra Óptica

La red de Fibra Óptica Troncal (FO) posee más de 5.000 km a lo largo de Chile. Incorpora tecnologías de transmisión SDH y DWDM, con las que se alcanzan capacidades de transporte de hasta 400 Gbps. Esta red es utilizada principalmente por la red IP/MPLS, tanto de servicios fijos como móviles. Durante 2016 la compañía elevó a 80% la proporción de fibra óptica dentro de sus planos de transmisión hacia los puntos de agregación de tráfico IP.

Con el objetivo de separar las redes troncales (Norte y Sur) se dispuso de una topología "Super Core" que interconecta tres puntos de presencia (POP) de Core (CNT, CDLV y las Condes), para que funcionen lógicamente como parte de un solo POP altamente escalable y, a la vez, podrá disminuir la vulnerabilidad, evitando concentrar el tráfico en un solo lugar.

#### ►► Microondas

Esta red es utilizada actualmente como una red de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de FO.

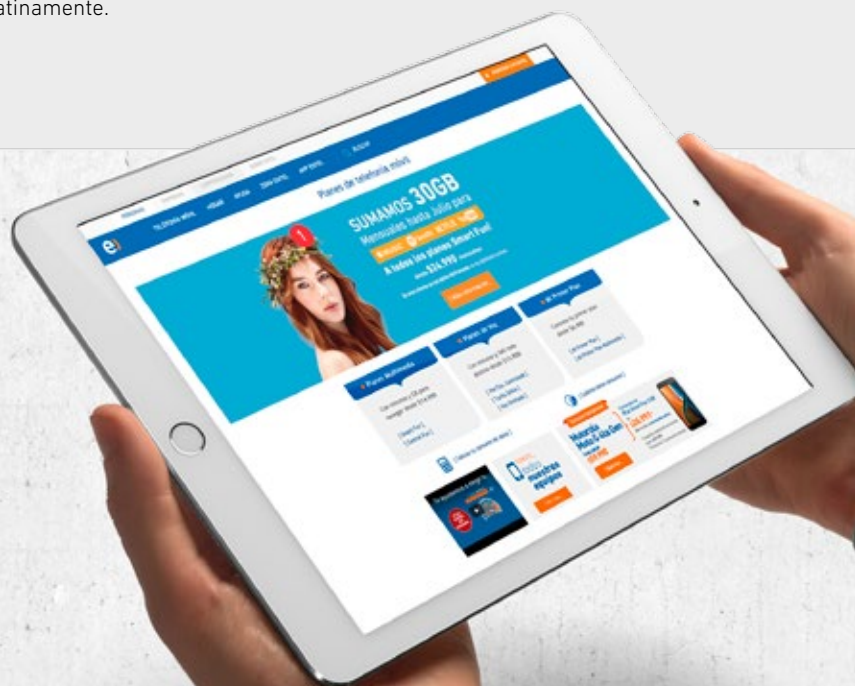
Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, principalmente entregando servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. La tendencia de esta red es migrar hacia el protocolo IP, retirando los nodos legacy paulatinamente.

#### Satelital

Entel, a través de su red satelital, cubre todo el país a nivel insular y peninsular, brindando servicios Fijos y de Telefonía gracias a 18 Estaciones Terrenas distribuidas a lo largo de Chile. Gracias a esto, localidades aisladas, como Puerto Williams, Villa O'Higgins, Antártica e Isla de Pascua, pueden gozar de servicios de Telecomunicaciones.

En el año 2016, Entel, ha instalado una nueva plataforma satelital con tecnología de clase mundial que permitirá dar servicios privados a corporaciones y empresas (Internet, Extensión de LAN, Telefonía) y, además, en colaboración con Subtel, otorgar Internet de forma pública a 212 escuelas rurales y 40 localidades obligatorias en todo Chile, ayudando de esta forma a romper la brecha digital.

Entel, con más de 20 antenas instaladas en el Telepuerto de Longovilo y los acuerdos con operadores satelitales de todo el mundo (Intelsat, Telesat, O3B), continuará en 2017 ofreciendo servicios de televisión y Datos en todo Chile.



## Redes de acceso

### ► Red Acceso xDSL

La Red de Acceso xDSL tiene cobertura en 161 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos. El foco de las inversiones asociadas a esta red está puesto en el aumento de velocidades, cantidad de servicios y renovación de equipamiento.

### ► Red Acceso MPLS

Tanto en el Core como en el acceso, la red MPLS ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. Actualmente, Entel posee alrededor de 915 POPs con servicios Switch/ MPLS en 311 comunas. En la Región Metropolitana cuenta con una red Metro Ethernet de alta redundancia, conformada por anillos ópticos primarios de hasta 10 Gbps, además de anillos secundarios Ethernet de alta velocidad para accesos de servicios móviles y privados.

### ► Red GPON

En 2016, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 98 mil BP, incluyendo microempresas, infraestructura que fortalece la cobertura en 36 comunas del país y para el mercado de personas cuenta con un despliegue que cubre a más de 142 mil HP.

## RED MÓVIL

### ► Espectro Móvil

Entel Chile posee las siguientes bandas para dar servicio:

- > 700 MHz (15+15 MHz). En operación en seis regiones del país, para ofrecer servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced.
- > 900 MHz (10 + 10 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos.
- > 1.900 MHz (2 bloques de 15 + 15 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- > 2.600 MHz (20 + 20 MHz), utilizados para dar servicios de datos móviles con tecnología LTE.
- > 3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz), utilizados en redes WiMax y WLL para servicios fijos.

### ► Red Móvil 2G

Pilar importante para el servicio que presta Entel a sus usuarios, la red 2G está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia; se encuentra dimensionada y configurada para soportar especialmente el servicio de voz, aunque también soporta datos con velocidades de conexión de promedio de 100 kbps, de utilidad sobre todo para conexiones de datos M2M. La Red 2G consta de un total de 5.037 sitios 2G.

### ► Red Móvil 3G

Sobre la red 3G se sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil, el servicio de telefonía de voz para los clientes con teléfonos 3G y los servicios de datos para los clientes smartphone. Con estas tecnologías se pueden alcanzar velocidades peak teóricas de transmisión de datos de 42 Mbps de bajada y 5,7 Mbps de subida.

La compañía aumenta permanentemente la capacidad de esta red, para satisfacer el constante incremento de la demanda de tráfico.

Durante 2016 fueron implementados cerca de 103 nuevos sitios 3G banda 1.900, y 742 sitios 3G banda 900, teniendo un total de 5.920 3G a diciembre 2016.

### ► Red Móvil LTE

El despliegue de la red móvil de cuarta generación comenzó en 2013 gracias a la adjudicación de la banda de 2.600 MHz en agosto de 2012. En marzo de 2014 finalizó el despliegue de sitios LTE 2.600 comprometidos con Subtel, con un total de 880 sitios completados.

Adicionalmente, se desplegó un total de 50 sitios LTE en seis clústeres de interés comercial, cuatro de ellos en Santiago y dos en la Sexta Región. En el 2015 empezó el proyecto Subtel por la adjudicación de la Banda 700, que contempla la instalación de 660 nuevos sitios con tecnología LTE en banda 700. El 2016 se terminaron con 710 POP con LTE banda 700.

### ► Red de data center

Entel cuenta con siete data center interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/ MPLS/DWDM, de alta disponibilidad y de gran capacidad, los que son denominados de acuerdo a su ubicación como: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles. Estos data center tienen una superficie de más de 7.500 m2 en sala ya habilitados y un masterplan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m2.

Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI, desde housing hasta servicios más complejos, que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes. Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma directa.

Todos los data center de Entel disponen de rutas redundantes de conectividad de fibra óptica, lo que garantiza que, ante un corte de una de las rutas, el tráfico de datos de alta velocidad se mantiene por la ruta redundante, garantizando continuidad operativa para nuestros clientes.

# Innovación y Adaptación



**P**ara Entel, la innovación es uno de sus fundamentos estratégicos, está integrada en sus pilares culturales y es responsabilidad de todos sus colaboradores. Para lograr este objetivo, permanentemente revisa y fortalece su modelo de innovación, con el fin de alinearlo a los objetivos estratégicos de la compañía. Este modelo se complementa con alianzas nacionales e internacionales, que permiten a la compañía potenciar capacidades existentes y desarrollar nuevas capacidades, aprovechando la experiencia y adoptando las mejores prácticas.

## Estructura para la innovación

Comité Estratégico de Innovación: conformado por la alta dirección de Entel, vela por el seguimiento de la gestión del modelo de innovación, los avances en la cultura de innovación y el desarrollo de iniciativas o proyectos semidisruptivos y

disruptivos con potencial transformador, alineando las diferentes áreas de la compañía.

## Modelo de innovación

El modelo de innovación de Entel se enfoca en el desarrollo de un modelo bimodal, con el fin de empujar proyectos de innovación continua o sustentable en las base de la compañía y proyectos de innovación semirradical o radical que estén en la frontera de la tecnología.

### > Innovación de base:

- Orientada a generar un desarrollo sustentable de la compañía, adaptándose al entorno y generando una propuesta de valor diferencial, identificando y liderando innovaciones recogidas de los desafíos y necesidades de la compañía.
- Se centra en el desarrollo de proyectos innovadores de corto plazo y está liderada por cada una de las áreas de Entel.

> Proyectos frontera:

- Orientada a ampliar las fronteras o bordes de la compañía, adelantándose en el desarrollo de ventajas competitivas mediante procesos de innovación, disruptivos y diferenciales.
- Se centra en la creación y desarrollo de iniciativas transversales, de alto impacto y capacidad de transformación, que permitan establecer y mantener el liderazgo de la compañía a través de la anticipación en soluciones disruptivas, multinegocio y de alto alcance.
- Son enfrentados por equipos multidisciplinarios seleccionados para cada caso particular, liderados por la Gerencia de Innovación.

Con el fin de alinear el modelo de innovación con la estrategia de la compañía, se han definido los siguientes focos de innovación: Centrado en el Cliente (necesidades), Visión de Futuro (tendencias) y Adaptación (capacidades), que se constituyen en los pilares sobre los que se debe de desarrollar el Flow Innovation de la compañía.

En este contexto, dos iniciativas que han permitido avanzar en la transformación cultural y que facilitan la innovación en la compañía son Desafío e)makers e Innovation Day.

## Desafío e)makers

Incentiva a los colaboradores para que planteen nuevas soluciones a los retos internos y externos que presenta la organización.

Presentado en una plataforma digital de colaboración de fácil acceso para cualquier miembro de Entel, el desafío utiliza un modelo de sponsors, que plantean las temáticas a ser

abordadas y participan en la selección de las mismas, y de mentores, que cuestionan los proyectos y apoyan el proceso de perfeccionamiento de las ideas cuyo fin último es ser implementadas.

En este ejercicio, como parte del esfuerzo por simplificar la gestión, el Desafío e)makers integró el trabajo que se realizaba anualmente a través del programa “Tengo una idea”.

### Desafíos 2016

- > N° de ciclos: 2
- > N° de desafíos: 6
- > N° de participantes promedio por ciclo: 1.789 colaboradores
- > N° de propuestas postuladas: 331
- > N° de proyectos seleccionados para proceso de aceleración: 12

## Innovation Day

Para motivar e inspirar internamente a los colaboradores en el marco de la transformación orientada a la innovación que busca la compañía, en 2014 Entel estableció el concepto de Innovation Day. En estas jornadas, abiertas a toda la compañía, destacadas personalidades del ámbito de la innovación en distintas áreas de la sociedad cuentan su experiencia.



## Seguridad e Identidad

La era digital está dando paso a la cuarta revolución industrial. Esto requiere contar con infraestructura robusta que provea la mejor conectividad.

Pero la revolución es mucho más que conectividad. Se trata de:

- IoT o todo conectado.
- Virtualización.
- Big data analytics y robótica.

Se trata de una era y generaciones digitalizadas.



## Transformación Digital

Entel se encuentra inmersa en un profundo proceso de transformación digital en Chile y Perú, que comprende cambios significativos en su oferta de productos y servicios, experiencia del cliente, en sus canales de interacción y en su operación.

Los consumidores, trabajadores y negocios están cada vez más digitalizados y experimentan una creciente mejora en conectividad y ubicuidad. A ello se suma el desarrollo de big data, microelectrónica y ciclos cada vez más cortos de cambio de las nuevas tecnologías. En este contexto, en 2015 Entel hizo una reflexión profunda de cómo debería cambiar su negocio para capturar las nuevas oportunidades de esta era digital y, al mismo

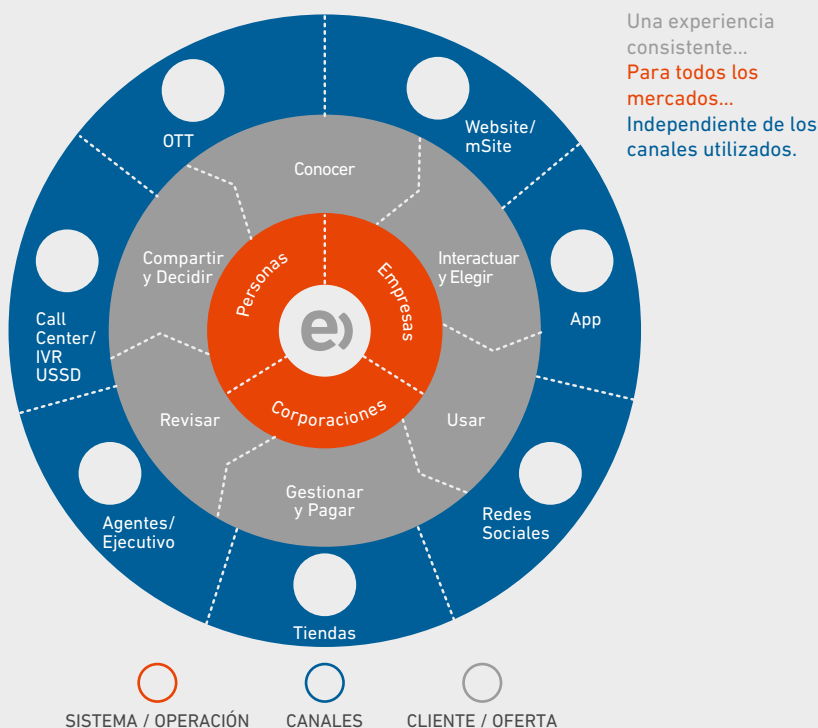
tiempo, mitigar sus potenciales riesgos (un ejemplo es la ciberseguridad).

Esta reflexión originó el proyecto Entel 2025 que, junto con definir cuál es la posición en la que la compañía quiere estar en el largo plazo, se enfocó en sentar las bases del camino que la llevará a cumplir dicho objetivo.

En el marco de este proyecto, Entel definió tres prioridades estratégicas para el próximo trienio:

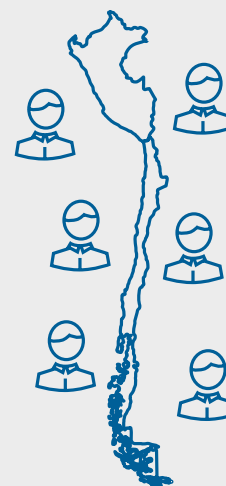
- > Evolución hacia una empresa ágil, totalmente digital en todos los ámbitos externos e internos.
- > Afianzar el liderazgo en la experiencia del cliente a largo plazo, omnicanal, sin interrupción, en tiempo real.
- > Alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de referencia mundial.

## Nueva experiencia de clientes



Para cumplir con estas prioridades, la compañía avanza en el proyecto denominado Transformación Digital de Entel (TDE), que comenzó en septiembre de 2015 y que permitirá dar una experiencia de servicio al usuario omnicanal y automatizada. El resultado para el cliente es una experiencia más ágil, digital, disruptiva y enfocada en sus necesidades.

Esto supone no sólo desarrollar productos y servicios simples con nuevas funcionalidades digitales, sino también automatizar y adoptar las mejores prácticas de experiencia al cliente en los procesos de negocios y contar con soluciones de sistemas de clase mundial, robustas y escalables, para asegurar a los usuarios la experiencia distintiva de ser un cliente Entel.



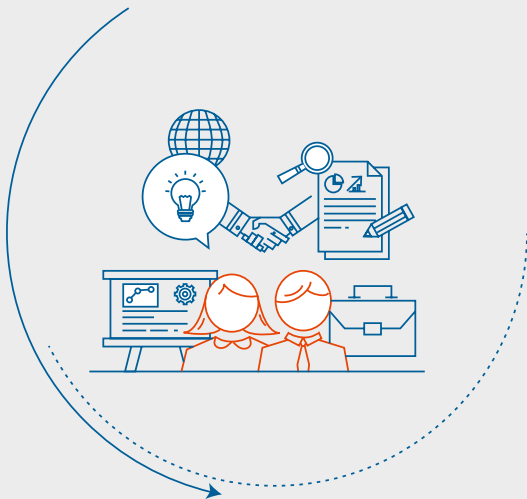
## Gestión 2016

En el marco de este proyecto transformador, en el ejercicio 2016 Entel definió la nueva forma de operar que tendrá la organización en términos de B2C y B2B (Personas, Empresas, Corporaciones y Mayoristas), teniendo como meta generar una "Experiencia Distintiva" reconocida y valorada por los usuarios.

Para ello se ha trabajado de manera dedicada con un equipo único que opera Chile y Perú, con más de 920 personas involucradas de 19 países, apoyados por Ericsson (prime contractor) y Mckinsey (PMO) en:

- > Levantamiento y rediseño de los principales viajes de clientes.
- > Simplificación de productos y servicios, con el fin de asegurar una rápida comprensión y, por ende, mejor experiencia por parte de los usuarios.
- > Diseño y adopción de procesos estándar de la industria de las telecomunicaciones basadas en las mejores prácticas de TM Forum.
- > Habilitación de los data center y desarrollo de los sistemas para el proceso de transformación (full stack).
- > Levantamiento de los impactos organizacionales del proyecto y desarrollo de estrategias para abordar la transformación cultural acordes al proceso.
- > Capacitación de los miembros de la organización para recibir y aplicar los cambios.

# Trabajo en Equipo Transversal



## Política de RRHH

### Más cerca del cliente

Con el objetivo de hacer más eficientes sus procesos, además de alinear la gestión de capital humano con su estrategia de negocios y las necesidades del mercado, en 2015 la compañía transformó su estructura, haciéndola más horizontal y con menos capas intermedias.

Este nuevo modelo generó equipos de trabajo más diversos y cercanos a las necesidades de los clientes (internos y externos) y sus problemas, junto con priorizar el trabajo interdisciplinario, adecuado a las necesidades del desafiante mercado en el que opera la compañía.

En este contexto, durante 2016 se formalizó la existencia de distintos “mundos” dentro de

la organización, planteando estrategias de gestión de personas diferenciadas según sus características y necesidades, que permiten un desarrollo profesional más eficiente.

- 1. Mundo de la gestión:** basado en un liderazgo transformacional y adaptativo, ligado a la administración del negocio, con foco en el cumplimiento de objetivos.
- 2. Mundo de la operación especializada:** con funciones diferenciadoras propias de la industria. Enfocado en el reconocimiento de los profesionales con un conocimiento técnico específico y de alto valor para el core del negocio.
- 3. Mundo de la operación:** basado en adherencia y rigurosidad en la ejecución de procesos en busca de eficiencia.

## Un nuevo Modelo de Servicio



Este modelo de gestión incorpora una estrategia de servicio de la Gerencia de Recursos Humanos, que, de esta forma, se integra de manera más eficiente con las áreas de negocio.

Además, contempla el trabajo conjunto entre Business Partners, Centros de Excelencia y Comités de Capital Humano en cada mercado y gerencia (doce en total), que buscan definir e implementar las estrategias de gestión de personas adecuada a cada negocio.

Junto con la implementación de este modelo de servicio, se estableció para cada mundo su propio “track” o plan de carrera dentro de Entel, con distintos perfiles, formación, desempeño, reconocimiento, retribución y ciclos laborales.

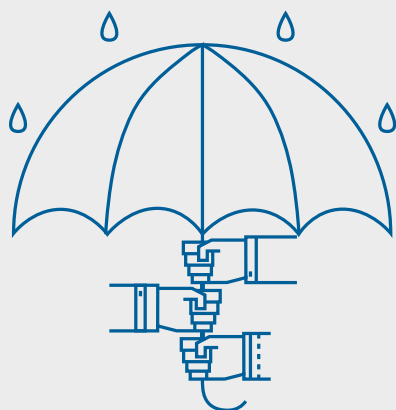
## Nueva forma de trabajar

Este cambio implicó instaurar en toda la organización una nueva forma de trabajar, que permitió responder en tiempo real a las crecientes demandas y necesidades del mercado y sus clientes. Todo lo anterior se suma a los desafíos que impone el proyecto de transformación digital (TDE) que, junto a las metas de eficiencia y desarrollo de redes y tecnología de clase mundial, permitirán el desarrollo futuro de Entel.









## Gestión de crisis: inundación casa matriz

La capacidad de adaptación de la organización quedó en evidencia en abril de 2016, tras la inundación que inhabilitó el edificio corporativo ubicado en Av. Costanera Sur, en la comuna de Las Condes, provocada por el grave desborde del río Mapocho. Más de 1.200 personas tuvieron que ser reubicadas sin afectar el negocio.

Esta prueba se superó gracias al trabajo en equipo, a la cultura de la organización y a la eficiente gestión de liderazgo, que permitió que la operación continuara sin contratiempos. De hecho, el comité de crisis de mayor nivel de la compañía, dirigido por su gerente general, se activó el mismo domingo 17 de abril en que ocurrió la inundación.

Inesperadamente, este desastre tuvo efectos positivos, ya que la compañía pudo ver que era posible trabajar de otras maneras y permitió la interacción entre áreas que no se relacionan con frecuencia, ya que gran parte de las personas que trabaja en la Torre C de Parque Titanium se tuvo que acomodar en otras instalaciones de Entel.

## Planes de desarrollo a la medida: “De lo transversal a lo técnico”

El área de capacitación en Entel tiene como objetivo desarrollar programas y actividades asociadas que permitan gestionar el conocimiento en la organización, es decir, asegurar que las personas tengan las herramientas necesarias para hacer su trabajo de la mejor forma.

- > Horas de capacitación anual: 68.557
- > Participantes: 2.460 colaboradores.
- > Inversión total: \$1.338 millones.

Las iniciativas de capacitación buscan desarrollar las habilidades y entrenar en el uso de las herramientas de gestión que ha definido la compañía.

**Capacitaciones específicas o técnicas:** necesarias sólo para algunas áreas o funciones. Entre ellas destaca el Programa de Desarrollo en Gestión de Proyectos, en el que participaron 250 colaboradores, todos perteneciente al track de proyectos, con un total de 564 horas de capacitación y una inversión de \$77.717.593.

**Capacitaciones transversales:** comunes a todos los colaboradores, se abordan conocimientos, competencias y modelos de gestión comunes a toda la compañía, como Programa de Inducción Compañía, Programa de Liderazgo, Programa Relatores Internos y Programas de Adherencia Conductual (MAC), entre otros. Este último implicó la ejecución de actividades de formación en aula y de acompañamiento en terreno y de entrenamiento en el puesto de trabajo. Durante 2016 fueron 119 los líderes que se formaron en este programa e implementaron MAC con sus equipos, logrando impactar en 1.054 colaboradores. Esto implicó una inversión de \$318.306.655

# 93%

Tasa de participación en la encuesta Great Place to Work: 93%

# 83%

El 83% de los colaboradores manifiesta que Entel es un Gran Lugar para Trabajar.

Tipo de Capacitación	Total de Horas	N° Participantes
Técnico	48.072	3.669
Transversal	20.485	1.757
Total general	68.557	5.426

Movimiento interno	Vacantes	%
Movimiento horizontal	135	28%
Movimiento vertical	341	72%
Total	476	100%

## Movilidad interna

- > Oportunidades generadas en 2016 dentro de Entel: 476 personas.
- > 7,2% de la dotación asumió nuevas responsabilidades (341 promociones de un total de 4.731 trabajadores)

## Compensaciones

Entel cuenta con una estructura de compensaciones equitativa internamente y competitiva en el mercado, que se determina en base a parámetros objetivos basados en descripciones de cargos y rentas de mercado. Adicionalmente, para jefaturas y ejecutivos, se aplica un sistema anual de compensaciones variable basado en objetivos. Para los otros estamentos, existe un programa de incentivo variable, asociado a resultados de la compañía.

## Gestión de desempeño

Para fortalecer el desarrollo de las personas y de la organización en su conjunto, Entel desarrolló un modelo de gestión por competencias corporativas, que considera distintas dimensiones, en función

de los desafíos estratégicos de la compañía y su alineamiento con los pilares culturales. Es un sistema maduro y validado por la organización, lo que da cuenta del 99% de cobertura que el sistema de Evaluación de Desempeño obtuvo en 2016.

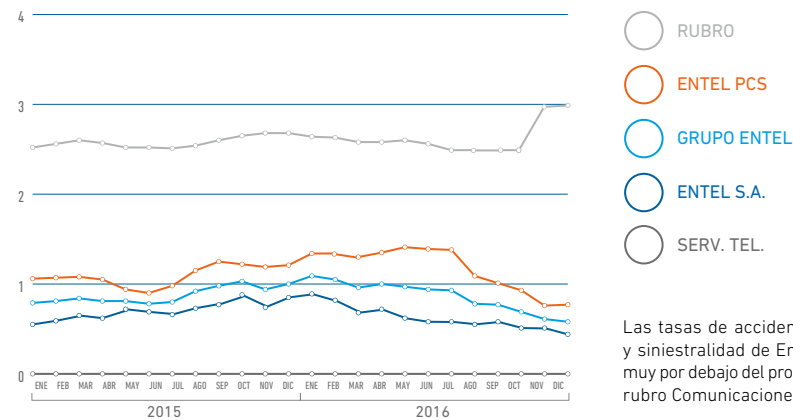
Junto con ajustar los perfiles y el sistema de reclutamiento, en este ejercicio se incorporaron herramientas que permitieron desarrollar modelos predictivos (Analytics). Y con el fin de que los colaboradores fueran capaces de expresarse de manera constructiva sobre el nivel de desempeño que están teniendo y evaluarse entre sí, en 2016 se realizó por primera vez una Evaluación de Desempeño de 360°, la que tuvo una cobertura de 100%, de un total de 82 gerentes departamentales evaluados.

## Clima organizacional

Con el objetivo de hacer de Entel un gran lugar para trabajar, potenciar nuestras fortalezas y corregir aquellos aspectos en los que tenemos espacios de mejora, cada año se aplica la encuesta Great Place to Work.



**TASA DE ACCIDENTABILIDAD**  
(Comparación con rubro y actividad)



## Salud y seguridad

Como una forma de integrar la seguridad y el bienestar de sus trabajadores en cada uno de los procesos del negocio, la compañía cuenta con una política de Seguridad y Salud Ocupacional a la que todos los colaboradores adhieren y cumplen.

La compañía cuenta, además, con un Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional para empresas contratistas. Este sistema establece un estándar técnico de seguridad que describe los riesgos asociados a las 29 tareas más críticas en términos de riesgo potencial.

empresa. Por su parte, Entel Perú no cuenta con sindicatos constituidos.

Durante 2016, Entel promovió el camino de diálogo que ha primado en la compañía en sus más de 50 años de historia. Así, concluyó con éxito la negociación de tres convenios colectivos.

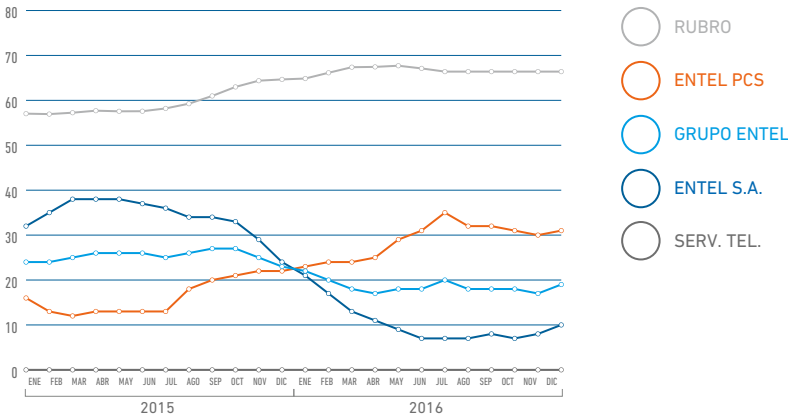
Entel		
Categoría	2015	2016
Trabajadores sindicalizados	76,75%	73,93%
Trabajadores cubiertos por instrumentos colectivos	100%	100%

## Relaciones laborales

Entel mantiene una política de relaciones laborales basada en el respeto y el diálogo constante con sus trabajadores, ya sea que estén sindicalizados o no. A la fecha, Entel ha negociado instrumentos colectivos con cuatro sindicatos de empresas, de los cuales con tres fueron de manera anticipada, quedando de manifiesto las relaciones de confianza existentes entre organizaciones sindicales y la



TASA DE SINIESTRALIDAD  
(Comparación con rubro y actividad)



Diversidad en la organización

Género	
Femenino	1.594
Masculino	3.137
Total	4.731
Nacionalidad	
Chilena	4.641
Extranjera	90
Total	4.731

Rango de edad	
<30 años	686
30 y 40 años	2.012
41 y 50 años	1.414
51 y 60 años	525
61 y 70 años	88
>70 años	6
Total	4.731

Rango de antigüedad	
<3 años	1.275
3 y 6 años	1.410
6 y 9 años	638
9 y 12 años	530
> 12 años	879
Total	4.731

Brecha salarial	
Ejecutivos	10,20%
Profesionales y Técnicos	10,70%
Otros trabajadores	7,80%

Considera el promedio de renta de hombres respecto de mujeres, ponderado por la dotación en cada nivel. Es decir, en promedio los hombres ganan más que las mujeres un 10,2% en el segmento de ejecutivos y un 10,7% en el segmento de profesionales.

En cuanto al segmento de trabajadores, en promedio los hombres ganan 7,8% más que las mujeres.

Los porcentajes variaron respecto del año 2015 ya que la composición de cada segmento varió por nuevas contrataciones.

## Experiencia Distintiva



La visión de Entel es que nuestros clientes puedan siempre disfrutar de un servicio distintivo y de clase mundial. Esta visión ampara a su modelo de negocio, que se basa en contar siempre con la mejor infraestructura y tecnología de redes, data center y plataformas, y que promueve un alto grado de innovación y adaptación de sus equipos, con un trabajo transversal y colaborativo.

En una industria altamente competitiva y que evoluciona vertiginosamente, este modelo de negocios ha permitido a la compañía diferenciarse y atraer clientes de alto valor, al entregar una calidad de servicio superior.

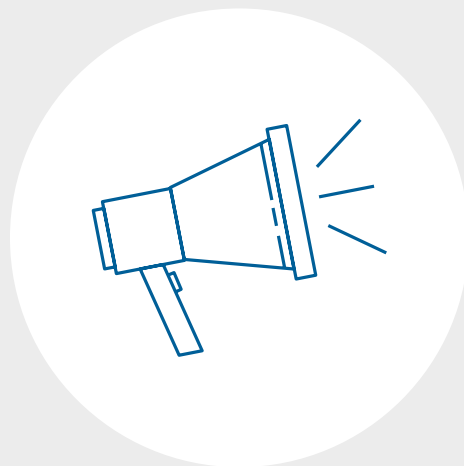
### Experiencia simple y única

En este contexto, durante la gestión 2016 Entel se propuso un objetivo marco: asegurar a sus clientes una experiencia simple y única.

Amparada en el proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE) y en la inversión en su red 4G+, que asegura una experiencia de navegación superior, la compañía está desarrollando elementos para simplificar cada vez más la experiencia del cliente.

Así, a la tradicional oferta de productos y servicios innovadores se suma una relación omnicanal y personalizada, que permitirá a la compañía anticipar las necesidades o intereses de sus usuarios.

Más importante aún que los cambios tecnológicos que trae aparejado el proyecto de transformación digital, la compañía está embarcada en una transformación mayor, apalancada en la digitalización, cambiando organización, procesos y formas de trabajar, de manera de tener más agilidad y un mejor desarrollo de la experiencia de los clientes.



## Nuevos objetivos para los distintos canales de atención

**Canal presencial:** dado el cambio de los usuarios, cada vez más digitalizados, las tiendas de Entel se están enfocando principalmente en la venta retail. Por eso, desde 2016 las tiendas se segmentaron en tres modelos, que aprovechan la capacidad de los franquiciados como herramienta de venta.

**Call center:** paulatinamente se ha ido transformando en un canal de resolución, ya que los clientes pueden gestionar digitalmente más necesidades y llegan a esta opción sólo cuando no pueden resolver autónomamente sus consultas o problemas.

**Canal online digital:** tras ser definido como eje troncal de la relación de Entel con su cliente, en 2016 se ampliaron los servicios ofrecidos a través de ese canal, que incluye tanto la web como la App de la compañía, habilitada para los sistemas Apple IOS y Android, además de soporte personalizado a través de Facebook, Twitter y YouTube. Prueba de la relevancia que adquirió este canal en 2016, la App pasó de 10 millones de atenciones a usuarios en 2015 a más de 34 millones este año, apalancada en la experiencia en navegación que permite la red 4G plus.

## Proyectos

**Adherencia:** Para lograr que los puntos de contacto con el cliente estén alineados con la estrategia corporativa, Entel está implementando un modelo de adherencia que capacita a los distintos líderes de la compañía técnicamente y en sus habilidades blandas. Además, con esta metodología se hace una mucho mejor gestión diaria de los equipos, centrados en KPI gestionables de cómo impactan la experiencia de los clientes.

Este proyecto se empezó a desplegar en el segundo semestre de 2015 y a la fecha ya ha sido implementado en casi el 32% de las atenciones canal presencial con excelentes resultados, tanto en la calidad del servicio, que se plasma en los índices de satisfacción de clientes, como en las ventas de las tiendas adheridas.

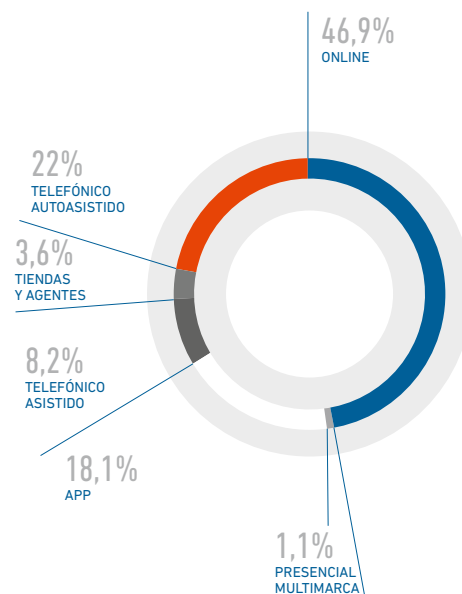
**Viaje de clientes:** Utilizando distintas metodologías, periódicamente Entel evalúa y mejora el viaje de sus clientes para ofrecer el mejor servicio en todos sus canales de atención. En esta línea, durante el ejercicio 2016 la compañía transformó el viaje de compra y de prepago, en mercado de personas, junto a los de postventas y gestión de incidentes para el negocio fijo en Empresas Post Venta Telco-TI y Roaming en Corporaciones.

## Principales énfasis por mercado

Siempre en materia de experiencia de clientes, durante el ejercicio 2016 Entel transformó la oferta disponible en el Mercado Personas al introducir una propuesta más flexible, que incluye planes con equipo y sin él, lo que implica separar la oferta del equipo de la del plan. El cliente puede así traer su propio equipo. Esto se complementa con una oferta de financiamiento en 12 cuotas sin intereses y con cualquier medio de pago para adquirir equipos.

En la oferta de planes, en tanto, Entel es la única compañía que entrega gigas diferenciados para videos, música, juegos y otros, en respuesta al uso que efectivamente le da cada usuario. Esto se une al lanzamiento del nuevo Chip autoPlan, que transformará el actual modelo de canales de venta, al permitir la adquisición de planes móviles o prepagos en el retail, lo que da acceso a los productos de la compañía en cualquier lugar, al mismo tiempo que hace más eficiente la gestión.

MIX DE CANALES MERCADO PERSONAS



## Nuestras herramientas

- > Gestión sistemática y permanente de la experiencia de los clientes en todos los mercados en que participamos.
- > Visión integral para cada viaje de nuestros clientes, que asegura la calidad de servicio.
- > Metodologías de trabajo en célula para la mejora de los viajes de los clientes.
- > Énfasis en una experiencia simple, directa, digital.
- > Adopción y aplicación de manera sistemática de las mejores prácticas en la relación directa con los clientes, tanto en la realización de proyectos como en los procesos de venta y posventa, entre otros. Para ello se aplican metodologías y sistemas, como el Sistema de Gestión de Calidad certificado ISO 9001, prácticas ITIL y certificaciones COPC.





En los Mercados Empresas y Corporaciones, por su parte, junto con la constante evaluación y mejora del viaje de sus clientes siguiendo el modelo Optimus, en 2016 se avanzó en la digitalización de la relación, a través del desarrollo por segmento de Apps especializadas y servicios en línea, que permiten acortar los tiempos de respuesta hacia los clientes y los tiempos de resolución.

El segmento Mayoristas de Entel se enfocó, entre otros, en mejorar la calidad de servicio y experiencia de clientes de roaming de voz y datos en el extranjero con éxito. De hecho, entre los viajeros encuestados telefónicamente al regresar al país se identificó una mejora en la satisfacción de 37 puntos porcentuales. En tanto, en encuestas realizadas a viajeros provenientes de Estados Unidos, Perú y Argentina, que representan más del 50% del uso de servicios en el exterior, Entel supera al segundo operador por 27 puntos porcentuales en voz y por nueve puntos en datos.









A photograph of an office interior. In the foreground, a man with a beard and a flat cap is seated in a blue office chair, facing away from the camera. In the background, a man with white hair, wearing a dark suit and tie, is standing and smiling. He is holding a small object in his hands. The office has large windows on the right side, looking out onto a bright outdoor area with potted plants. The floor is made of light-colored wood. The overall lighting is warm and slightly dim.

# 03

---

NE\_  
GO\_  
CIOS







# Industria

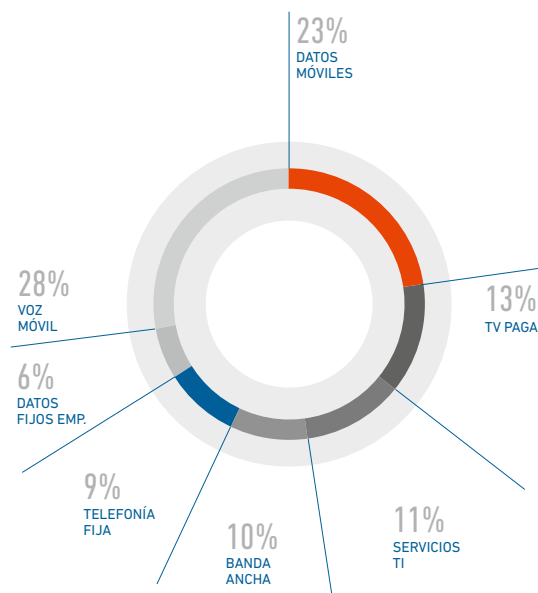
## La Industria en Chile

Los ingresos brutos a diciembre de 2016 de la industria de telecomunicaciones en Chile alcanzaron los \$5.407.978 millones.

- > Comunicaciones móviles:
  - Voz: 1.528.348 millones
  - Datos: 1.249.812 millones
- > Televisión de pago: \$718.952 millones
- > Internet fijo: \$520.203 millones
- > Datos fijos empresariales \$345.036 millones
- > Servicios TI: \$571.758 millones
- > Telefonía fija e IP: \$473.869 millones

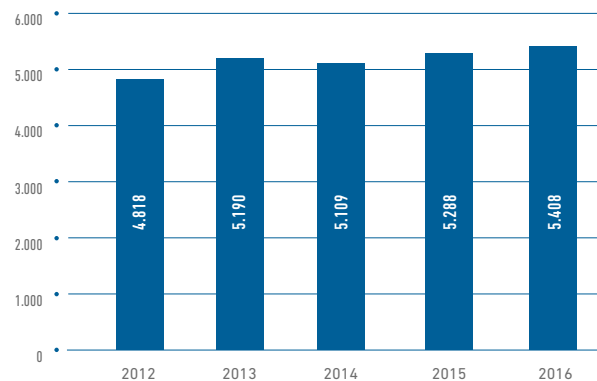
En comparación a diciembre de 2015, la industria creció un 2,3%, impulsada por servicios TI, datos fijos empresariales.

La participación de mercado de Entel alcanzó un 28% a diciembre de 2016, considerando la industria de telecomunicaciones y outsourcing TI. Esto, de acuerdo con estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de la industria.



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC, reportes compañías

TAMAÑO INDUSTRIA  
(CLP miles de millones)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC, reportes compañías

## Aumento en el tráfico de datos

El desarrollo de la red juega un papel fundamental en el aumento del tráfico de datos. Según la Subtel, a septiembre de 2016, los accesos a internet móvil (3G + 4G) alcanzaron los 12,4 millones, de los cuales 4,9 millones corresponden a 4G, red que experimentó un crecimiento de un 236% en 12 meses. En este sentido, el despliegue de la red 4G+ en distintas regiones del país favorece aún más el crecimiento.

Las continuas actualizaciones de las aplicaciones móviles, que demandan un uso cada vez más intensivo de datos móviles, han impulsado a los operadores a realizar distintos cambios en su oferta comercial. En el caso de Entel, estos cambios se concretaron desde finales de octubre, primero con el lanzamiento de los planes Smart Fun y posteriormente con los planes Smart Fun Simple.

Gran parte del aumento del tráfico móvil es impulsado por el uso de video. Para 2021 se espera que un 78% del tráfico móvil sea generado por consumo de videos, en comparación con el 60% que representó en 2016. En este período se proyecta que el crecimiento del tráfico de video móvil será de un promedio anual del 54%. A medida que el video mejora su calidad, aumenta la necesidad de datos.

Nuevas formas de ver televisión, múltiples pantallas y dispositivos móviles con pantallas más grandes son algunos de los impulsores del boom del video. En este contexto, se observan en la industria algunas tendencias como:

- > Grandes players, como Facebook, Twitter y YouTube, ya incorporan características de streaming de video en vivo en sus plataformas.
- > Netflix comenzó a incorporar localización en su servicio (contenido en idioma local,

opciones de pago locales y partnerships con operadores locales) en distintos países del mundo, alcanzando un mayor número de usuarios. Además, la oferta de servicios de video on demand aumenta con la nueva apuesta de Amazon, Amazon Prime.

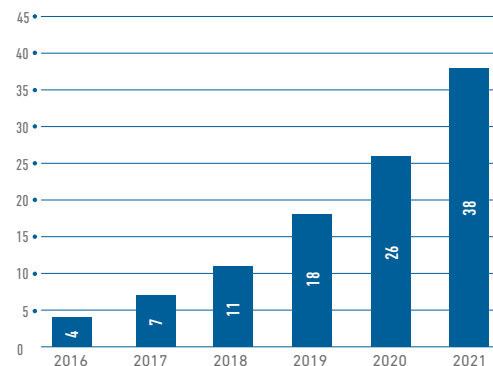
- > Dado el mayor acceso a hardwares de realidad virtual observado durante 2016, la producción de contenido de video de realidad virtual ha crecido. A nivel global, el tráfico de video de realidad virtual aumentará aproximadamente 10 veces entre 2016 y 2021.
- > Cada vez más, plataformas de mensajería o RRSS, como Snapchat e Instagram, incorporan features de video. El consumo es impulsado principalmente por jóvenes o nativos digitales. features de video.

## Internet de las cosas

El internet de las cosas (IoT) es la interconectividad del mundo alrededor nuestro. IoT se define por la convergencia transformativa de la tecnología con la industria, permitiendo que las organizaciones, privadas y públicas puedan hacer lo que ya hacen, pero mejor que antes. IoT toca cada aspecto de los servicios y productos digitales, desde la regulación a la provisión de servicio, desde componentes a redes, desde hardware a software y desde consumidores a empresas.

IoT incluye todos los dispositivos que pueden ser conectados, ya sea con una conexión "separada" o una conexión "atada" a una de pago. Las comunicaciones máquina-a-máquina (M2M) están en el corazón de IoT. Éstas representan una porción específica del IoT: dispositivos conectados que tienen el suficiente valor individual para justificar la conectividad basada en una suscripción individual de pago, punto a punto. Estos dispositivos serán activos finales de alto valor, como objetos de equipamiento industrial o puntos de concentración.

TRÁFICO GLOBAL DE DATOS MÓVILES EN APLICACIONES DE VIDEO (Exabytes por mes)



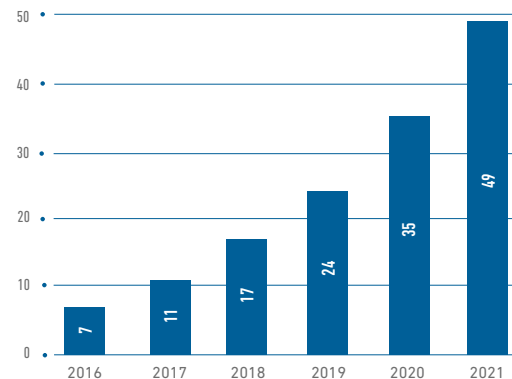
Fuente: Cisco Visual Networking Index

Mientras que los dispositivos que componen el grupo “atado” generarán demanda de capacidad de los puntos de concentración, no tienen impacto directo en los ingresos por conectividad. Para 2020 se proyecta una base instalada de 20,4 miles de millones de dispositivos IoT a nivel mundial, de los 6,4 miles de millones que se estima existen hoy. Se proyectan cerca de mil millones de conexiones celulares M2M a nivel mundial para 2020 y cerca de 3 millones en Chile, lo que se traduciría en ingresos por 240 millones de dólares.

IoT es una de las pocas áreas de crecimiento para los operadores de telecomunicaciones. No obstante, la conectividad representa sólo una pequeña porción de las oportunidades totales disponibles para los operadores de telecomunicaciones, quienes están considerando moverse a lo largo de la cadena de valor.

El IoT se puede dividir en dos segmentos: el de consumidores, que incluye wearables, autos conectados y el hogar inteligente y el empresarial, que incluye rastreo de flota y de activos, red eléctrica y medidores inteligentes, entre otros.

TRÁFICO GLOBAL DE DATOS MÓVILES (Exabytes por mes)



Fuente: Cisco Visual Networking Index

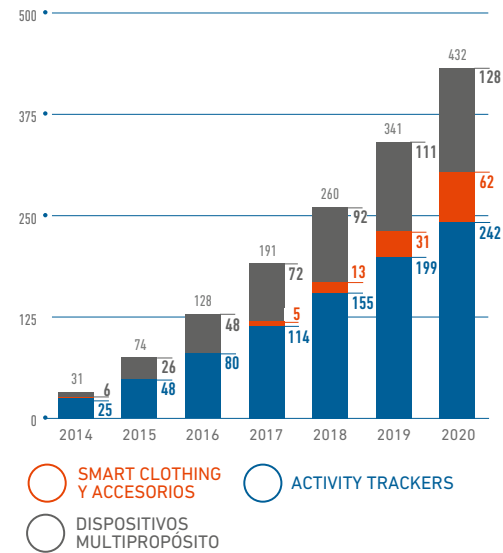
El IoT de consumidores es el más visible, aunque es un segmento ostensiblemente menos valioso de IoT. Sin embargo, con su énfasis en venta de dispositivos, el IoT de consumidores presenta una importante oportunidad para las compañías a lo largo de la cadena de valor, desde proveedores de servicio a fabricantes y vendedores de chips.

Mientras que el valor de IoT industrial vendrá de la escala de las conexiones involucradas en conectar ciudades, edificios de oficinas y celdas de poder, la propuesta de valor para el IoT de consumidores se centrará más en las plataformas, permitiendo a las compañías aprender más sobre sus usuarios finales e incrementar su habilidad para entregar publicidad dirigida y otros servicios.

El IoT de consumidores se puede dividir en dos sectores: el IoT basado en el hogar involucra dispositivos conectados del hogar, como smart TV y decodificadores conectados, mientras que el IoT portátil se centra principalmente en smartphones, tablets, wearables (incluyendo audífonos) y autos conectados.



#### PROYECCIÓN DISPOSITIVOS WEREABLES 2014-2020



Fuente: Ovum

Los trackers de actividad siguen dominando el mercado de los wearables, pero los smartwatches están crecientemente posicionándose a sí mismos como artículos de estilo de vida con funciones fitness y monitores de salud. La tendencia hacia smartwatches en vez de trackers puramente fitness refleja una tendencia más amplia en tecnología para consumidores, donde éstos buscan consolidar múltiples funciones en un solo dispositivo, como una cámara y un reproductor MP3 en un smartphone.

### Convergencia Fijo-Móvil

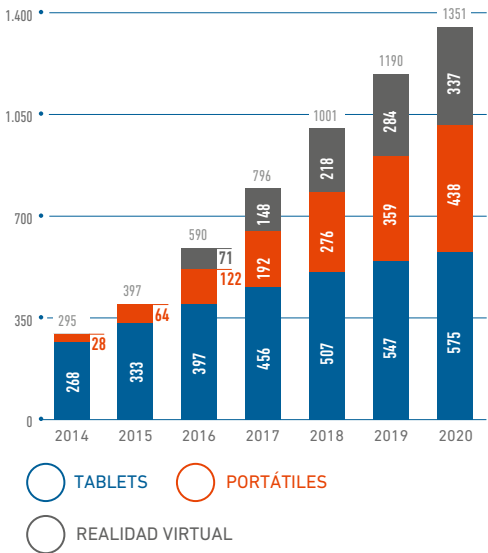
Los servicios fijos y móviles están altamente comoditizados en mercados maduros y los operadores están recurriendo a paquetes convergidos como medio para reducir el churn, crear relaciones duraderas con clientes y

capturar ingresos que de otra forma irían a competidores o servicios independientes. Estos paquetes tienen tasas de adopción variadas según mercados, pero rara vez se reflejan en crecimientos significativos en los ingresos de los operadores o en la participación de mercado.

### Negocios Digitales

En un entorno altamente digitalizado, donde la tecnología avanza a una gran velocidad y el alcance de Internet crece a grandes tasas, el comportamiento de los consumidores se ha visto fuertemente impactado, así como también su relación con las empresas. Lo anterior impulsa a las empresas de todo tipo a identificar y aprovechar la oportunidad digital a la que se enfrentan. La forma en la que las empresas se transforman digitalmente resulta clave, ya que no se trata de

CONSUMIDORES DE IOT PORTÁTIL/MÓVIL  
2014-2020



Fuente: Ovum

contar con la tecnología necesaria, sino que de aprovechar el potencial que tienen estas tecnologías.

Operadores de distintas partes del mundo han detectado oportunidades en el desarrollo de negocios adyacentes. Para lograr lo anterior deben ajustar su estrategia, transformándose en proveedores de servicios digitales. No se trata de sólo entregar conectividad, sino que de ser proactivos, capturando valor en otras partes de la cadena.

Ejemplos de empresas que han incursionado en los negocios digitales son muchos. Dentro de ellas está el operador australiano Telstra y su división Telstra Health, creado para aprovechar sus fortalezas en conectividad, invirtiendo en compañías eHealth exitosas. Con esto, ofrece soluciones para cuidado general, hospitales, farmacias, telemedicina y analytics, entre otros. Otro ejemplo es el de Verizon, quien adquirió AOL

e hizo explícita su intención de transformarse en un operador digital. Con esto puede usar e incorporar la extensa plataforma de publicidad de AOL para terceros y así obtener los beneficios de la publicidad digital. También está el caso del contrato que el operador británico BT llevó a cabo con la Gallerie Commerciali Italia, para proveer al propietario de centros comerciales infraestructura TI basada en Wi-Fi para permitir data analytics de retail.







# Marco Regulatorio

## Licitación 4G en banda 700 MHz

En 2016, sólo ocho meses después de haber sido publicado en el Diario Oficial el decreto de concesión, Entel comenzó la puesta en marcha de su red 4G en la banda 700 MHz.

El proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz se inició en octubre de 2013 y en febrero de 2014 Entel (a través de Will S.A.) se adjudicó en el bloque de frecuencias B de la banda 700 MHz, que disponía mayor cantidad de espectro (30 MHz) en comparación con los 20 MHz de los otros bloques. No obstante, durante los trámites administrativos para otorgar las concesiones respectivas se presentaron reclamaciones o impugnaciones en contra de la resolución ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que dilataron su puesta en marcha.

Luego del rechazo de dichas reclamaciones, en septiembre de 2015 fue publicado el decreto supremo que otorga esta concesión a Entel, permitiendo el despliegue del proyecto para la transmisión de datos de alta velocidad (LTE) en una banda baja, como es la de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

El plazo de que disponen estas concesiones para desarrollar el proyecto es de dos años desde publicado el decreto y contempla

contraprestaciones obligatorias de servicio en localidades extremas, rutas y servicio de acceso a Internet en escuelas, que deben estar entregadas 18 meses después desde la fecha de publicación del decreto que otorga la concesión.

En ese mismo contexto, Entel también cumplió su obligación de disponer las ofertas públicas exigidas en las bases y, al cierre de 2016, se encuentran desplegando y recepcionando, junto con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, los servicios de telefonía y transmisión de datos en las localidades y rutas asignadas. Lo mismo ocurre respecto de la instalación de las 212 escuelas que exige el concurso.

Así, durante las primeras semanas de enero de 2017 se entregó a revisión de Subtel el total de la infraestructura que otorgará servicio en esas comunidades, rutas y también en las escuelas, quedando sólo en ejecución el trámite administrativo de recepción por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

A la concesión de espectro en la banda de 700 MHz Entel sumó tecnología LTE Advanced Carrier Aggregation, que permite aumentar la velocidad y prácticamente duplicarla respecto de la que se obtiene con 4G LTE. Esta tecnología ya está disponible en las regiones Metropolitana, de Valparaíso, de Tarapacá, Antofagasta, de O'Higgins y del Biobío.



## Cambios regulatorios

En materia regulatoria, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet y se establecerán nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

**Implementación de la Portabilidad Numérica:** iniciada en diciembre de 2011, a través de distintas fases de implementación este sistema permite la portabilidad de las líneas locales, líneas de telefonía móvil, la telefonía fija del tipo Voz IP y telefonía fija rural.

La última etapa de la portabilidad finalizó en septiembre de 2016, con la implementación de la Portabilidad Total, que permite a cualquier abonado portar su número hacia compañías fijas o móviles, indistintamente. Con esta norma, la naturaleza de la provisión del servicio (fijo o móvil) dependerá de la red de destino a la que se porte el usuario. Para ello es fundamental que ambas redes cuenten con el mismo formato de numeración de abonado, razón que explica el cambio realizado en febrero de 2016 respecto de la marcación y número de usuario.

**Licitación del Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP):** el Comité representativo de la Portabilidad Numérica licitó en diciembre de 2015 al OAP para un nuevo período, que comenzó a regir en agosto de 2016. El adjudicatario, por

segundo período consecutivo, fue la empresa Telcordia.

**Regulación de terminales:** en junio, la Subsecretaría de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de este tipo de dispositivo, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores y personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación a partir de los 270 días desde publicadas ambas normativas.

La primera norma obliga a que los terminales comercializados a partir de esa fecha (marzo 2017) deban cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. De esta manera, para que un terminal sea comercializado en el país, deberá cumplir con incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una tecnología (2G: 850/900/1900; 3G: 850/900/AWS/1900; y 4G: 700/AWS/2600). Además, establece que se deberá crear una base de datos en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias sólo podrán habilitar en la red aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

La segunda norma modifica el sistema de alerta de emergencia (SAE) y hace exigible que todos

los terminales que se comercialicen en el país cumplan el protocolo de este sistema.

Ambas normativas impactarán la oferta de terminales en el país, exigiendo nuevos requisitos a los concesionarios, fabricantes, importadores y personas naturales. Por ello, las concesionarias se encuentran trabajando para cumplir con las obligaciones regulatorias de esta normativa, participando en mesas de trabajo, para una correcta implementación e interpretación normativa.

**Instrucción de la normativa sectorial de servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios:** durante 2014, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia recomendó, a propósito de un proceso iniciado por la Fiscalía Nacional Económica (del tipo no contencioso), que se definan por parte del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) y Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) vías para elevar la competencia en este segmento. En este mismo sentido, a principios de 2015 se promulga la ley que protege la libre elección en los servicios de cable, Internet o telefonía, Ésta establece los principios generales que permitirán elevar la competencia en el sector fijo. A la fecha, sigue pendiente la elaboración de un reglamento por parte de los ministerios de Transportes y Telecomunicaciones, y Vivienda y Urbanismo, que regule las condiciones de operación para los actuales edificios o condominios, y las obligaciones que deben cumplir los desarrolladores inmobiliarios para las nuevas construcciones.

**Proyectos de ley en discusión**

Entre los proyectos de ley en discusión parlamentaria relativos a la industria de telecomunicaciones, además del que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones (mencionado en Autoridades), destacan tres que durante 2016 mostraron mayor actividad legislativa, pero aún se mantienen en etapa de tramitación en el Congreso en distintas comisiones del Senado o de la Cámara de Diputados:

- > Proyecto de ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet,
- > Proyecto de ley que establece el Roaming Automático Nacional en situaciones de Emergencia
- > Proyecto de ley para las Llamadas a los Niveles de Emergencia (para el adecuado uso de este nivel de servicio, evitando las llamadas inoficiosas o de pitanzas).

Adicionalmente, a fines de 2016 se inició la discusión de dos proyectos de iniciativa parlamentaria que buscan regular la instalación de soportes de antenas de telecomunicaciones (torres), estableciendo nuevos requisitos u obligaciones.

Por una parte, a través de la Comisión de Medio Ambiente, impulsando que este tipo de infraestructura se someta a Estudio de Impacto Ambiental, y la otra iniciativa en la Comisión de Vivienda y Urbanismo, cuyo objetivo es volver a regular la instalación desde la óptica de las direcciones de obras y comunidad aledaña a la infraestructura.

Por último, es importante señalar que durante el tercer trimestre de 2014 se inició la discusión de un proyecto de ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor (SERNAC), para fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el gobierno, sin embargo, por todas sus implicancias ha sido analizado por varias comisiones de ambas cámaras, lo que ha determinado que aún se encuentre en revisión.

## Procesos tarifarios

A la fecha, la autoridad mantiene la política iniciada en 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

### Telefonía móvil

Los procesos tarifarios de Entel PCS Telecomunicaciones y las demás compañías móviles que operan en Chile, para la fijación de los cargos de acceso y tarifas de interconexión que rigen entre 2014 y 2019, finalizaron en 2014 y establecieron las tarifas para el quinquenio. Durante 2016 continúa la actualización de los valores regulados correspondientes al tercer año del quinquenio.

### Telefonía fija

En 2015 se inició el proceso de fijación de tarifas para la concesionaria Entel Telefonía Local

S.A. (EntelPhone), el que finalizó en enero de 2016, determinando las tarifas para el próximo quinquenio.

La propuesta tarifaria de la Subsecretaría de Telecomunicaciones finalizó en un decreto que contempla una baja en el valor de sus tarifas de casi el 20%, que aplica desde enero de 2016 e implicará una reducción en los ingresos de EntelPhone. Esta disminución, en todo caso, fue previamente provisionada.

Al cierre de 2016 la compañía se encuentra reliquidando los tráficos cursados por usuarios y también cobrados a través de las interconexiones el lapso que se generó entre el vencimiento del Decreto Tarifario Anterior y la publicación del nuevo Decreto Tarifario.

## Principales materias vistas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia

- > El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó, con costas, la demanda interpuesta por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores (Conadecus) por el concurso de la Banda de 700 MHz., en contra de Telefónica Móviles Chile S.A. (Telefónica), Claro Chile S.A. (Claro) y Entel PCS Telecomunicaciones S.A. (Entel), por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente.

- > El tribunal determinó también que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico.
- > En la revisión de las Transacciones Parciales de Derechos de Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, analizado este tema resolvió la necesidad de recomendar la dictación de normas legales y reglamentarias para que se establezca un marco normativo aplicable a las transacciones de espectro radioeléctrico, que resguarde el uso eficiente del mismo y la libre competencia.
- > Por este mismo tema, en consideración a la existencia de un proyecto de ley que recoge los principales aspectos (boletín 9451-15 en primer trámite constitucional en Cámara de Diputados), el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia decidió oficiar al ministro de Transportes y Telecomunicaciones su opinión sobre la necesidad de la modificación normativa. Esta iniciativa -proyecto de ley- se encuentra en estudio por parte de la Comisión de la Cámara de Diputados.
- > En el marco de sus facultades de revisión de las condiciones del mercado, la Fiscalía Nacional Económica durante los últimos meses de 2016 finalizó su investigación del mercado de la comercialización de terminales, las modalidades utilizadas por la industria para

los contratos y sus efectos en el mercado de las telecomunicaciones móviles, determinando archivar la investigación y recomendando separar de mejor manera los contratos de servicios y de terminales, en caso de que las concesionarias también ofrezcan a sus clientes modalidades de “adquisición” de terminales en conjunto con la oferta de servicios.

- > En septiembre, WOM presentó una denuncia reservada en contra de Claro, Movistar y Entel que, según la información publicada en distintos medios públicos, se basa en que las denunciadas tendrían una actuación no competitiva en la comercialización de terminales que se utilizan en las redes móviles, ya que algunos de ellos no podrían usar la banda AWS, sobre la cual opera la red de WOM. Entel ha declarado públicamente que esta denuncia es gratuita e infundada. Presentada la denuncia, la fiscalía inició un proceso de investigación, para revisar la admisibilidad de la denuncia efectuada, proceso en el que ha recabado antecedentes en la industria para resolver dicha admisibilidad.

## Impacto de los cambios regulatorios

- > Si bien todos estos cambios regulatorios obligan a Entel a adaptar sus procesos, también ofrecen nuevas oportunidades de negocio. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel permiten paliar



las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

- > Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario que puedan tener un impacto en los resultados de la compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

### Contexto legal

Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria.

En ella se establece como principio general un régimen de libre e igualitario acceso a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a las concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y que por razones técnicas permiten la participación de un número limitado de empresas se someten a concurso público en los términos en que señale la norma técnica específica.

La interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. Por su parte, los precios o tarifas a público son libremente

fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación expresa por parte del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en cuanto a que las condiciones existentes en el respectivo mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria, caso en el cual los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados de acuerdo a las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

En este contexto, Entel cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones tales como:

- > Servicio Público Telefónico Local.
- > Servicio Público Telefónico Local Inalámbrico.
- > Servicio Público de Voz sobre Internet.
- > Servicio Limitado de Televisión (Satelital).
- > Servicios Público de Transmisión de Datos.
- > Servicios Público de Transmisión de Datos Móvil por Satélite
- > Servicio Intermedio de Telecomunicaciones
- > Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional
- > Servicio Público Telefónico Móvil Digital
- > Servicio Público de Radiocomunicación Buscapersonas.

Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad les ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), por lo general de manera exclusiva, y la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.



## Autoridades

### Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.

Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distintos instrumentos dictados por la propia Subsecretaría o por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Ejemplo de ello es la asignación, a través de concursos públicos, de concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

### Ministerios de Economía, Fomento y Turismo, y de Transportes y Telecomunicaciones

Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

### Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211.

Ejemplos relevantes para el sector han sido la calificación de situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

### Proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones

Durante el año anterior este proyecto no presentó actividad relevante de discusión en el Congreso y al cierre de 2016 se mantiene en trámite de discusión parlamentaria. El organismo asumiría, principalmente, las atribuciones en las actividades de fiscalización del sector que a esta fecha tiene la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

# Mercados



Personas

Cientes

A través de la Vicepresidencia de Mercado Personas, Entel atiende a 8.047.807 clientes móviles, sumados servicios de voz y datos. ade Telefonía Fija, Banda Ancha Fija Inalámbrica y Televisión.

Soluciones

Telefonía Móvil (con o sin Internet Móvil)

- » Suscripción y prepago

Banda Ancha Móvil (para uso en notebooks, laptops y tablets)

- » Suscripción y prepago

Hogar

- » Telefonía Fija
- » Banda Ancha Fija Inalámbrica
- » Televisión

Carrier Larga Distancia Internacional

- » Fijo y móvil

Empresas

Cientes

Entel provee servicios a más de 117 mil empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) y de diversos rubros, a través de su Vicepresidencia de Mercado Empresas.

Soluciones

Soluciones Móviles

- » Planes Empresa Conectada
- » Banda Ancha Móvil
- » Programa Viajero Roaming

Soluciones Fijas

- » Pack Negocio
- » NGN
- » Trunk IP
- » Internet dedicado
- » Datos MPLS
- » Tramas Digitales
- » Larga Distancia Internacional

Tecnologías de la Información

- » Administración de Dispositivos Móviles (MDM).
- » Office 365
- » Servidor Dedicado Virtual
- » Housing
- » Hosting
- » FacturaNet

LoT

- » GPS
- » M2M

Corporaciones

Cientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Soluciones

Servicios Móviles

- Telefonía Móvil
  - » Planes de Voz: Sistemas de Gestión Online (SGO)
  - » Planes de Voz y Datos: Autogestión (Data Manager)
- » Internet Móvil
- » Banda Ancha Móvil
- » Roaming

Soluciones Fijas

- » Redes de Datos (Internet Corporativo y Privado)
- » Telefonía IP (Dedicada y Ondemand), Centrex Convergente y Colaboración
- » Soluciones Audiovisuales, Televisión y Telepresencia
- » Monitoreo de Redes y Procesos de Negocio
- » Telefonía Pública Local y Larga Distancia Internacional
- » Números 600 y 800
- » Videoconferencia (Video Cloud y Video dedicado)

Soluciones de TI

- » Soluciones de Datacenter (Housing y Hosting)
- » Outsourcing de Operación TI
- » Cloud Computing (IaaS, PaaS y SaaS)
- » EUC – Outsourcing de plataformas de usuario final.
- » Soluciones Digitales (Internet of Things, Big Data)
- » Soluciones por Verticales de Industrias.

Soluciones de Cyberseguridad

- » Centro de Cyber Inteligencia
- » Infraestructura de Seguridad TIC
- » Protección de aplicaciones, end point, Lan y WAN
- » Soluciones avanzadas de seguridad

Mayoristas

Cientes

Mercado Mayoristas provee infraestructura de redes y servicios a más de 46 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Grupo Claro, Grupo Movistar, Grupo GTD, VTR, Falabella Móvil, WOM, y 95 operadores internacionales, tales como AT&T, Verizon, T-Mobile, Vodafone, Sprint, BT y TATA, entre otros.

Soluciones

Roaming Internacional

- » Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel hacer uso de sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios en Chile utilizando la red de Entel.
- » Más de 330 acuerdos con operadores de más de 190 países.

Roaming Nacional y Servicios a Operadores Móviles Virtuales

- » Servicios de Roaming Nacional permiten a operadores móviles con espectro asignado arrendar servicios de red móvil a Entel en zonas donde no posean cobertura o bien la poseen parcialmente.
- » Servicios a Operadores Móviles Virtuales son un conjunto de prestaciones de red, infraestructura y otros servicios móviles necesarios para que puedan operar en la industria de telefonía móvil chilena.

Arriendo de Redes a Operadores

- » Servicios de Transporte DWDM y SDH
- » Servicios de Tránsito IP
- » Servicios Satelitales en banda C y Ku para voz, internet y datos
- » Servicios de Transporte Internacional
- » Servicios Local Loop sobre fibra óptica
- » Servicios de infraestructura data center

Tráfico Internacional

- » Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo para operadores nacionales e internacionales



# Mercado Personas



**José Luis Poch**  
Vicepresidente de Mercado Personas

“Preparamos nuestra red para desplegar una sólida oferta comercial, tanto en el segmento móvil como en hogar. Como resultado, estamos mejor preparados para competir y seguir garantizando la mejor experiencia a nuestros clientes”.

## Oferta móvil 2016

**E**l eficiente trabajo realizado para desplegar la red 4G-LTE en la banda de 700 MHz permitió a Entel contar con la mejor infraestructura de red y dar inicio a la comercialización del servicio 4G+.

Así, en un ejercicio que estuvo marcado en el segmento Personas por una fuerte aceleración de los ciclos competitivos y una profundización de la migración de clientes desde el segmento de prepago al de pospago, la compañía pudo sostener un nuevo impulso comercial, garantizando un servicio de calidad distintiva, avanzando en su estrategia de concretar un aumento sostenido en las cuotas de datos móviles. Esto generó un moderado crecimiento de ingresos por este servicio en un mercado con altos niveles de penetración.

En línea con lo anterior y enfocados en dar una mejor experiencia de servicio al cliente, este año la compañía introdujo en el mercado planes que entregan una oferta de GB diferenciada para descarga de música y video. Esta propuesta evita que los usuarios tengan que restringir su uso de estos servicios que generan mayor tráfico, ante el riesgo de consumir todos los GB de su plan. Se suma también a la estrategia consolidada en 2015 de cobrar por datos excedidos en vez de reducir la velocidad de navegación, que asegura también una mejor experiencia de servicio.

Por otra parte, durante 2016, con el objetivo de mejorar la experiencia en puntos de contacto y canales, se profundizó la migración de la interacción al mundo digital. Prueba del éxito de este proceso fue el crecimiento que registraron las interacciones en la App, la que llegó a una participación de canales del 18%, incrementando este año sus interacciones en más de un 200% respecto de 2016.

## Hitos pospago

- > Mejora la propuesta de valor con nuevas ofertas de planes que incluyen mayores cuotas de navegación diferenciadas para consumo de música y videos (planes Smart Fun y Smart Fun Simple)
- > Oferta de Planes Smart SIMple, que permiten captar la migración de clientes de prepago con mayor tráfico de otras compañías, que se portan a Entel con su propio equipo a planes de pospago.
- > Consolidación de la oferta de minutos de voz ilimitados para planes de alto valor.

## Hitos prepago

- > Focalización en clientes de mayor valor, impulsando la penetración de teléfonos inteligentes e incentivando las recargas con una oferta en el uso de redes sociales que, consecuentemente, aumenta el uso de datos móviles.
- > Oferta de tarjetas SIM sin equipos a través de nuevos canales de venta, especialmente online, que facilitan el acceso y dan continuidad de servicio.

34%

Participación de mercado en clientes de suscripción móvil.



## Liderazgo en Personas

Entel mantuvo su liderazgo de mercado en el segmento Personas, protegiendo la calidad de servicio y con una brecha importante de satisfacción de clientes.

- > Participación de mercado en clientes de suscripción y prepago telefonía móvil: 33,9%.
  - 2.261 mil abonados al cierre de 2016
  - Participación de mercado en clientes de suscripción: 34,0%
  - Participación de mercado en clientes de prepago móvil: 33,7%
  - Participación de mercado en clientes de suscripción Banda Ancha móvil: 41,8%
  - Participación de mercado en clientes medida por porcentaje de ventas de recargas: 39,3%

Fuente: IDC

## Calidad de servicio



- ✓ Entel es la compañía de telecomunicaciones ...
- ✓ ... con menor cantidad de reclamos recibidos por la autoridad respecto de la cantidad de usuarios en telecomunicaciones móviles (0,27 por cada 10.000 usuarios).
- ✓ ... con el mayor índice de Satisfacción Neta de usuarios: 58,15% a diciembre.
- ✓ ... con el mejor indicador de calidad de red de telefonía móvil (voz): 99,8% de las llamadas establecidas exitosas respecto de los intentos de llamadas totales.

Fuente: Subtel

Fuente: Adimark (telefonía móvil suscripción y prepago, excluye bam)

## Oferta Hogar

En un contexto de industria que no presentó cambios relevantes, Entel se ha enfocado exitosamente en proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para segmentos del mercado residencial, sustentada en la utilización de su infraestructura móvil y tecnología DTH y en una oferta disruptiva tanto en tarifas como en provisionamiento.

Así, en este segmento que aún cuenta con una baja densidad de oferta (1,7 operadores/hogar), al cierre de 2016 Entel contaba ya con 455.158 servicios contratados, frente a 372.148 al cierre de 2015, tras crecer en 12 meses 15% en el número de usuarios de telefonía fija, 29% en TV Satelital y 62% en Banda Ancha Fija Inalámbrica.

Si bien esto implica un crecimiento muy por sobre la media de la industria, la participación relativa de la empresa en este segmento sigue

siendo baja. De esta forma, el segmento Hogar se consolida como una de las principales líneas de crecimiento en Chile para Entel.

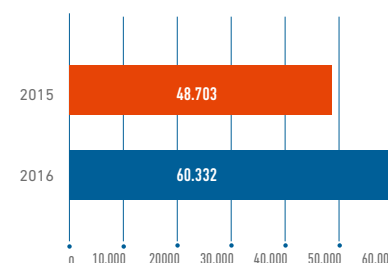
En 2016, este crecimiento se basó fundamentalmente en la profundización de penetración de Autopack, servicio de voz distribuido a través del retail, y del crecimiento de TV a través del crossselling de la base Móvil y upselling de la base de Voz Hogar.

La implementación de la banda de 700 MHz permitió, durante diciembre de 2016, lanzar el producto de Internet fija inalámbrica (BAFI) en forma eficiente y competitiva, en especial a zonas de baja densidad poblacional, favoreciendo principalmente a los segmentos medios bajos, que representan el 61% de los ingresos del mercado. La compañía espera que el desarrollo del Mercado Hogar se base fuertemente en 2017 en la penetración de este servicio y la paquetización con el mismo.

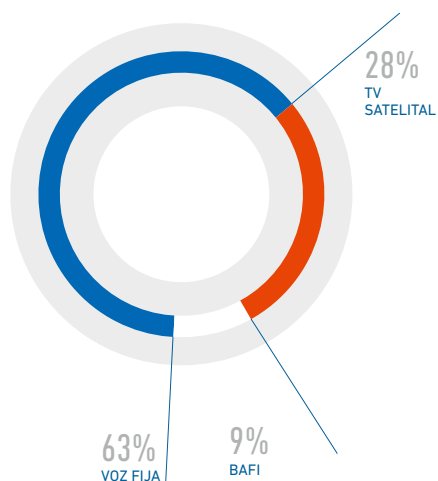
### Hitos:

- > Aumento en la oferta de planes de Banda Ancha fija Inalámbrica sobre la base de 4G.
- > Lanzamiento oferta de voz fijo sobre 3G, generando nuevas coberturas en zonas rurales remotas.
- > Aceleración de crecimiento de TV a través de cross y upsellig, paquetizando servicios.

INGRESOS HOGAR (EN MMS)



DISTRIBUCIÓN DE RGU HOGAR (%)  
DE UN TOTAL DE 455.158



## Transformación digital

Como parte del proyecto Transformación Digital de Entel (TDE), en el último ejercicio la compañía ha trabajado en el rediseño tanto de sus procesos como de la oferta de productos desplegada para el Mercado Personas.

Esta gestión no sólo va en línea con las demandas de los consumidores, sino que permite a la compañía continuar mejorando su estructura de costos.







## Ingresos

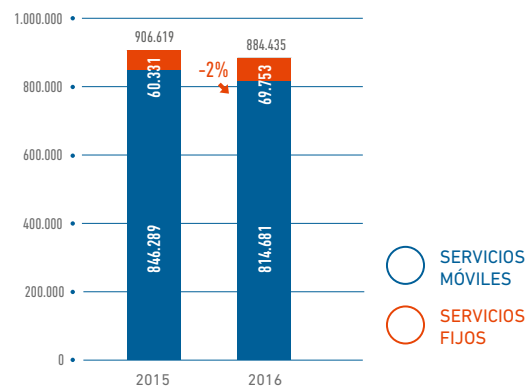
Los ingresos por Mercado de Personas disminuyeron 2% en comparación con el año 2015, influenciados por una caída de 4% en los ingresos móviles, en parte compensada por un incremento de 16% en los servicios de línea fija. Este crecimiento fue respaldado por una sólida expansión de ingresos en los servicios residenciales Entel Hogar (+24%), impulsado por el crecimiento en servicios contratados (+22%).

La reducción en los ingresos móviles se debió a un menor ingreso por concepto de servicio

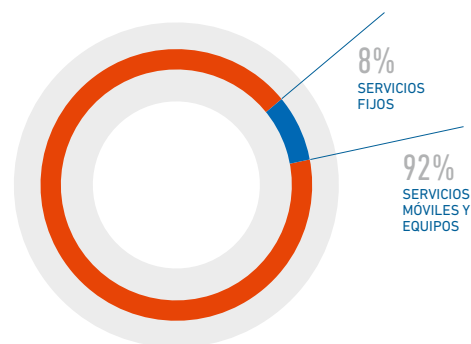
de voz mensual, en gran medida asociado al segmento de prepago, en el que se apreciaron menores recargas y una menor base de clientes.

En el segmento de pospago la reducción se debe a la profundización de los esquemas de tráfico ilimitado de voz. Estas reducciones fueron compensadas por mayores ingresos de datos asociados a los planes multimedia, impulsado por el aumento de la penetración de datos móviles y teléfonos inteligentes. Los ingresos de equipos aumentaron (3%) en el segmento de pospago.

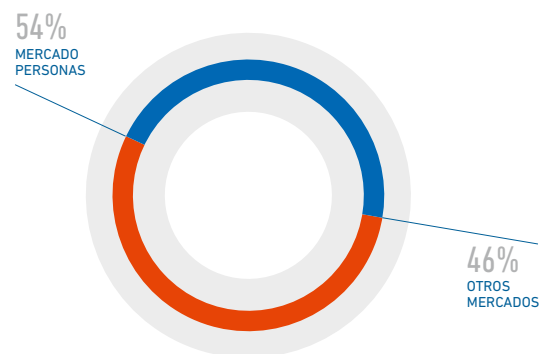
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO PERSONAS  
(En \$ millones)



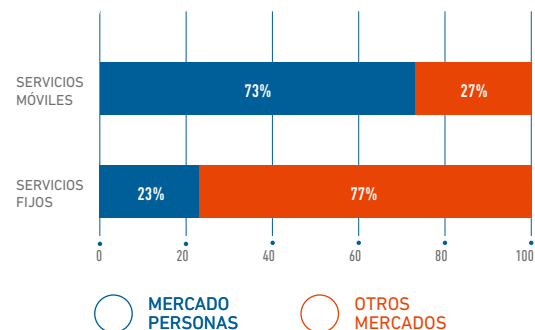
MERCADO PERSONAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO PERSONAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO PERSONAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



# Mercado Empresas



**Mario Nuñez**  
Vicepresidente Mercado Empresas

“Estamos convencidos de que tenemos un rol relevante en el proceso de digitalización de las empresas de Chile. A través de sus redes de fibra o de 4G, Entel proporciona a sus clientes una experiencia de conectividad superior, que complementa con un amplio portafolio de servicios TI. Todo esto les permite estar mejor conectados internamente, con sus clientes y sus proveedores, mejorando así su productividad. Entel es un partner cercano a sus clientes, que entiende sus necesidades y que los acompaña en la transformación digital de sus negocios”.

## Contexto

**E**n un año de alta competencia en todos los segmentos en que participa Mercado Empresas, Entel cumplió su objetivo de aumentar en dos dígitos el crecimiento anual de ventas e ingresos en negocios, que ha definido como clave en su crecimiento, servicios fijos sobre fibra y negocio Cloud.

## Negocio Móvil

En una industria marcada por una competencia en estructura tarifaria de datos móviles, Entel Empresas realizó una importante mejora sobre su oferta comercial, teniendo en cuenta las necesidades prioritarias de sus clientes y entregando servicios, diferenciadores e innovadores.

En línea con la propuesta global de la compañía, que busca garantizar una experiencia simple y única a sus clientes, Mercado Empresas se enfocó en renovar la oferta móvil, entregando

más y mejores servicios principalmente con cuatro acciones.

- > Nueva oferta de planes con mayor capacidad de datos y uso ilimitado de aplicaciones de correo y WhatsApp, con el fin de mantener los negocios siempre conectados.
- > Potenciamiento de Data Manager. Durante 2016 esta potente herramienta de administración online del consumo de datos móviles permite a las empresas gestionar las cuentas en forma eficiente.
- > Oferta MDM de Entel. Adicionalmente, Entel cuenta con una herramienta de Administración de Dispositivos Móviles (MDM) que permite mantener segura la información sensible de la empresa que se encuentra en los dispositivos y gestionar conductas de consumo.
- > Oferta Multidispositivos. Entel puso a disposición de los clientes la opción de conectar varios dispositivos a un mismo plan Empresa. Esta propuesta implica no sólo conectar teléfonos móviles, sino también tablets, smartwatch u otros aparatos a una misma cuenta.



Roaming: Entendiendo que la experiencia de los clientes en roaming requiere de servicios que integren voz y datos, en 2016 el Programa Viajero renovó la propuesta de valor en roaming, tradicionalmente orientada a datos, incorporando multimedia. Esto se complementó con un incremento en la cobertura del programa desde 16 países incluidos en 2015, a 28 países. Con ello Entel alcanzó el 90% de los destinos estratégicos de negocios y turismo.

## Negocio Fijo

Definido como una de las líneas de negocios con alto potencial de crecimiento para Entel, 2016 fue un año de excelentes resultados tanto en posicionamiento como en ventas para el negocio fijo de Mercado Empresas. Este crecimiento está sustentado en una oferta adecuada para empresas de cualquier tamaño.

**Pack Negocios.** Destinado a la microempresa, entrega telefonía e Internet fija a través de fibra óptica y wifi de última generación. Este producto ha sido muy bien recibido por los clientes, mostrando un crecimiento de 57,6%.

**NGN.** Producto que incorpora telefonía a través de una central telefónica virtual e Internet a través de fibra óptica. Su principal atributo es que permite a las empresas adaptarse a sus necesidades de crecimiento.

**Trunk IP.** Este producto provee servicio de telefonía IP, Internet y redes de datos privadas. En este segmento, durante 2016 se modificó la oferta de planes y se lanzó el servicio Entel Monitoring, que permite a las empresas tener alta disponibilidad de Internet, por medio de un chequeo preventivo.

Despliegue de fibra óptica	
2015	86.653 BP
2016	98.406 BP

Con ello, la cobertura aumentó desde 43 comunas en 2015 a 44 en 2016 y se incrementó en un 53,6% el número de accesos conectados con la red GPON, alcanzando una cifra total de 15.437 accesos.



## Servicios de Tecnologías de la Información (TI)

La propuesta de Entel en este mercado se segmenta en dos líneas de negocio:

- > Servicios Cloud: Con una gama de servicios entregados de manera flexible y escalable desde la nube, permite a los clientes de todos los tamaños acceder a soluciones de productividad y colaboración world class.
- > Infraestructura: Entel pone a disposición de sus clientes data center con los más altos estándares de certificaciones, a través del que ofrece servicios de infraestructura, hosting y housing, y también infraestructura como servicio, con sus servidores dedicados virtuales.
- > IoT: Entel es el líder como proveedor de conectividad en el negocio de IoT, entregando un servicio diferenciador en calidad de red y atención a los clientes. Adicionalmente, la empresa ofrece el servicio de Gestión de Flota a través de Entel GPS, que integra la red de acceso, los dispositivos y las aplicaciones de monitoreo.

## Referente en el mercado

El éxito de la gestión de Mercado Empresas durante 2016 se sustenta en el incremento que registraron los índices de reconocimiento de marca y preferencia. El indicador top of mind de marca alcanzó un 48% del mercado; la consideración aumentó a 70% y la preferencia a 64% promedio anual en 2016.

De hecho, en todos los segmentos Entel consolidó una brecha relevante con la competencia, que se sustenta no sólo en la reconocida calidad de servicio, sino también en la construcción de una nueva forma de relacionarse con su público objetivo, soportada crecientemente en campañas de marketing digital.





## Principales campañas 2016

**Estar conectado con tu negocio desde el extranjero es más conveniente.**

Con **Programa Viajero Roaming** no gastes de más y paga sólo los días que lo uses.

SUSCRIBETE AL \*FOT

**desde \$12.990** diarios

Incluye 50 MB + 5 MIN + 5 SMS

Conoce más en [entel.cl/programaviajero](http://entel.cl/programaviajero)

Deposita en más de 20 países

**programa viajero roaming**

Inscríbete solo una vez pagando el \*FOT

Se activa automáticamente cada vez que viajas y paga sólo los días que lo uses

**desde \$9.990** diarios

Incluye 50 MB + 5 MIN + 5 SMS

Disponible en 16 países

Conoce más en [entel.cl/programaviajero](http://entel.cl/programaviajero)

**Haz de tu negocio un negocio con fibra**

CÁMBIATE A LA VELOCIDAD Y CONFIABILIDAD DE LA FIBRA ÓPTICA.

**aprovecha desde \$18.600** mensuales

Conoce más en [entel.cl/fibra](http://entel.cl/fibra)

**EN LA COMUNIDAD EMPRESAS DE ENTEL ME AYUDARON A POTENCIAR MI NEGOCIO.**

SI ERES PYME regístrate en nuestra comunidad y encuentras las mejores herramientas para ti.

CAPTACIÓN ONLINE DESARROLLO Y BENEFICIO VISUAL PARA TU NEGOCIO

¡Regístrate en [entel.cl/comunidadempresas](http://entel.cl/comunidadempresas)!

**LA MEJOR GESTIÓN DE UNA EMPRESA ES TENER UN RESPALDO DE CLASE MUNDIAL.**

Mejora la productividad, seguridad y gestión de tu empresa con **Asesoría de Negocios**.

Conoce más en [entel.cl/tecnologiaempresas](http://entel.cl/tecnologiaempresas)

**Mejora la gestión y eficiencia de tu flota en terreno con GPS DE ENTEL EMPRESAS**

Con nuestra solución podrás:

- Almacenar hasta en 100 más de vehículos
- Planificar mejor las rutas, mejorar los tiempos y optimizar los costos de trabajo
- Monitorear y controlar las actividades, reduciendo el desperdicio de recursos

Conoce más en [entel.cl/tecnologiaempresas](http://entel.cl/tecnologiaempresas)

**LA NUEVA FORMA DE HACER EMPRESA es con tu negocio siempre conectado.**

**Nuevos PLANES EMPRESA**

MÁS CALLES + MENOS COSTOS

**SIEMPRE CONECTADO**

**desde \$17.990** mensuales

Si eres cliente actualiza tu plan, si no, **CÁMBIATE HOY.**

**Participa para que tu negocio sea visto por miles de personas el día de un partido de la selección**

Contratando Internet fibra óptica podrás poner publicidad en vivo de las transmisiones de un partido del Campeonato de América, y hacer que todo Chile conozca tu negocio.

¡Entra a [entel.cl/negociodecampeones](http://entel.cl/negociodecampeones)!

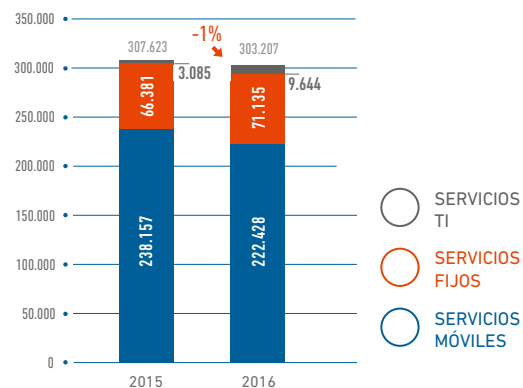
## Ingresos

Durante 2016, los ingresos de servicios del Mercado Empresas decrecieron levemente respecto de 2015, lo que se explica principalmente por un importante ajuste tarifario en voz y datos móviles, empujado por una industria altamente competitiva.

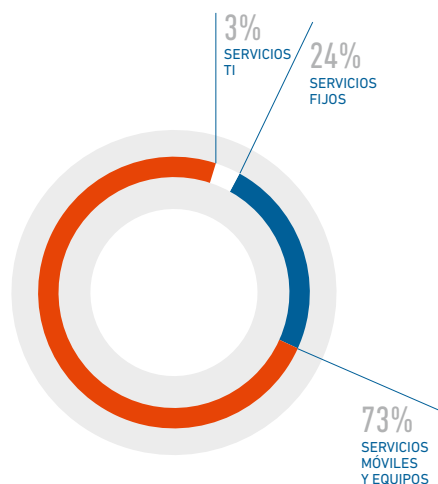
Por otro lado, tanto los ingresos del negocio fijo como TI han mantenido un crecimiento constante, con una variación de dos dígitos año a

año. Respecto de 2015, los ingresos consolidados de estos dos servicios mostraron un incremento de 16% (no incluye ajuste por reclasificación de ingresos de M2M), lo que es consistente con nuestra estrategia de crecimiento, apalancada en servicios paquetizados que se entregan sobre nuestra red de fibra óptica desplegada, junto con el empuje de la penetración de servicios TI en los segmentos de pymes y grandes empresas.

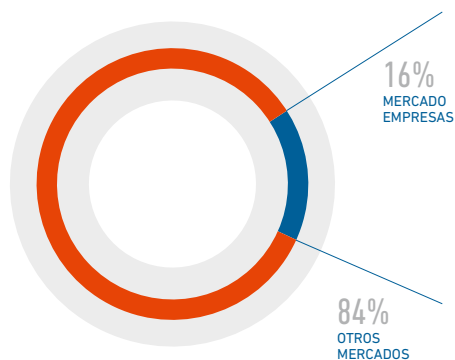
**EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO EMPRESAS**  
(En \$ millones)



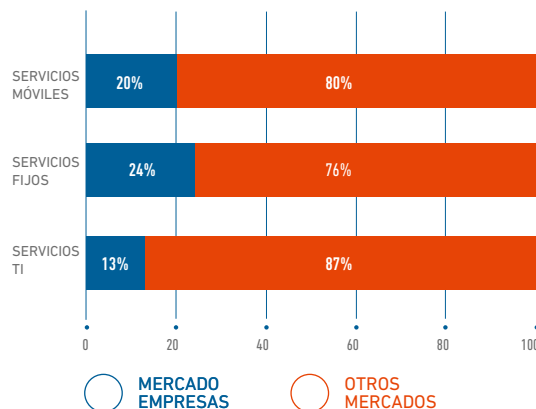
**MERCADO EMPRESAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)**



**PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015**



**PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO EMPRESAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE**





# Mercado Corporaciones



**Julián San Martín**  
Vicepresidente Mercado Corporaciones

“El crecimiento de Mercado Corporaciones está centrado en las Tecnologías de Información y, fundamentalmente, en el negocio digital. Con esto en mente, estamos trabajando para dotar a Entel de las capacidades internas que ello requiere, al tiempo que estamos generando alianzas estratégicas que nos permitan abordar este desafío”.

Los proyectos de alta complejidad que Entel desarrolla en el Mercado Corporaciones se han traducido en un reconocido liderazgo en este negocio, en el que opera ofreciendo soluciones que integran su oferta en los segmentos móvil, con servicios de voz, datos, BAM, Roaming y aplicaciones de movilidad; fijo, con la entrega de soluciones integradas de redes de datos, colaboración, telefonía e Internet, y en negocios TI, en los que es el mayor proveedor de infraestructura de data center.

Mercado Corporaciones se transforma así en un socio estratégico de sus clientes, que no sólo brinda apoyo al back office, sino que integra soluciones de tecnología de la información que permiten mejorar el corazón del negocio de cada corporación.

## Gestión 2016

### Negocio Móvil

En un año altamente competitivo en el negocio móvil, Entel Corporaciones centró su estrategia en

la defensa de su alto market share y en convertir su base de clientes a planes de autogestión, que incorporan conceptos como el cobro excedido de datos y la utilización ilimitada de aplicaciones para uso empresarial, como correo, WhatsApp u otra aplicación crítica para el negocio de los clientes.

### Negocio fijo

Entel Corporaciones realizó este 2016 un trabajo sistemático para mejorar la rentabilidad de este segmento, intensivo en inversión. Tras el diagnóstico inicial, se definieron tres principales líneas de acción que explicaron un incremento de seis puntos de margen de EBITDA en el año: mejorar la eficiencia comercial, la provisión de los servicios y aspectos operacionales. También se trabajó intensamente en la defensa del alto market share y la incorporación de nuevos productos y servicios de alto valor sobre la base de clientes (upselling y croselling).

### Tecnologías de la información

Entel ha venido trabajando sobre dos elementos:

## Oferta en data center

### Capacidad total red de data center

 **7.500** <sub>M²</sub> de capacidad

 **300** Más de 300 clientes a través de la administración de más de 3.500 servidores de empresas del sector financiero, de servicios e industrial del país.

### Ciudad de los Valles

 **180** Aloja la operación de más de 180 clientes

 **4.000** <sub>M²</sub> cuadrados de sala

 **2.500** Administrando en torno a 2.500 servidores



1. Mantener el liderazgo en el negocio de outsourcing y data center, rentabilizando la inversión e incrementando la excelencia en el servicio.
2. Abordar la línea de crecimiento que abre el mundo digital, en el que la conectividad es un elemento central y una ventaja competitiva para abordar negocios como Internet de las cosas (IoT), desarrollando soluciones de cloud computing, ciberseguridad, Big Data y analytics, entre otras.
  - En la línea de soluciones de Big Data y Analytics, Entel desarrolló una solución para una importante compañía aseguradora que implementó un programa de seguro basado en la forma de conducción de sus clientes (UBI – Usage-Based Insurance).
  - En el negocio de ciberseguridad se ha desarrollado una solución que apunta a responder a las necesidades, principalmente tecnológicas, de las empresas para enfrentar ataques cibernéticos, así como en materia de riesgos e impactos de estos ataques por parte de organizaciones dedicadas al

ciberdelincuencia. De esta manera, los directivos de las corporaciones pueden abordar la ciberdefensa como una estrategia vinculada a su negocio, en cuanto a su responsabilidad legal (por los impactos directos e indirectos) y la protección de sus clientes (datos y seguridad), y con una asesoría permanente que vele por seguridad.

De esta forma, Entel cuenta con las herramientas para ser un socio que habilite la digitalización de los negocios de sus clientes.

### Liderazgo en servicio de data center

Con una sólida infraestructura de data center, durante el ejercicio 2016 Entel se enfocó en mejorar tanto la experiencia de sus clientes en este segmento, como la rentabilidad del negocio, priorizando proyectos que efectivamente generen valor para el cliente y para la compañía.



Ampliación de Ciudad de los Valles: está pronta a concluir la construcción de los primeros 1.000 m<sup>2</sup> de la tercera etapa de este data center, el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile, y que incorporará otros 1.000 m<sup>2</sup> durante el año 2018. Hoy, Ciudad de los Valles opera con 4.000 m<sup>2</sup> de sala y llegará a 6.000 m<sup>2</sup> totales durante 2018.

Soluciones de Cloud Computing: Ciudad de los Valles es uno de los data center que aloja los ambientes productivos de las soluciones de Cloud Computing para sus clientes y para Entel. En 2015 se incorporó la plataforma Entel SAP Cloud, de pago por uso, diseñada para operar eficientemente ambientes críticos SAP. La plataforma soporta tanto bases de datos tradicionales como ambientes para SAP HANA. En este contexto, los ingresos por concepto de la plataforma de Cloud crecieron sobre 20% en términos de ingreso en doce meses y más de 10% en base a clientes.

Certificaciones: las tres etapas de Ciudad de los Valles obtuvieron certificación Tier III Design Documents, que otorga el Uptime Institute, a la que se suman Tier III Constructed Facility, que asegura que su diseño, implementación y operación garantiza un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia, y la certificación Tier III Gold - Concurrently Maintainable. A éstas se agregaron en 2016 la certificación M&O, también de Uptime Institute, para el data center Amunátegui, que corresponde a mantenimiento y operaciones, y la renovación de la certificación Gold Operation Services SAP Hana.

### Internet of Things

Mercado Corporaciones cuenta con cerca de 500 clientes que, dado su tamaño, consumen un muy alto porcentaje de la oferta de servicios y productos TI del país, según datos de CIETUC.

En este escenario, Entel ha venido configurando capacidades internas y sellando alianzas estratégicas con terceros que le permiten desarrollar una oferta de negocios digitales potente, acorde con las crecientes necesidades de sus clientes corporativos. Dentro de este segmento, que ha sido definido como de alto potencial de crecimiento, destacan las oportunidades en rubros como la minería y la salud, entre otros.

En esta línea, la compañía desarrolló, entre otros, proyectos IoT con TurBus, al que en 2016 se sumaron nuevos actores del negocio de transporte de pasajeros, permitiéndoles contar con información de velocidad de los buses y parámetros de conducción de éste y su conductor, para así cumplir mejor con las normativas vigentes.

### Ingresos

Los ingresos del Mercado Corporaciones crecieron un 1% respecto del año 2015. Este resultado responde a un fuerte incremento en los ingresos de los Servicios Fijos (tradicional y TI), compensados en parte por una caída en los servicios móviles. Durante el año 2016 se reclasificaron los ingresos de Datos M2M (machine to machine) desde servicios móviles a ingresos por servicios TI, dada la evolución de

este tipo de soluciones, que pasan a formar parte integral de los negocios digitales (especialmente en soluciones de Internet of Things)

El mayor incremento de ingresos lo experimentaron los servicios TI, con crecimientos importantes en servicios de data center, continuidad operacional y soluciones digitales. Los servicios fijos tradicionales aumentaron moderadamente, donde la fuerte expansión de los servicios de datos fijos soportó la caída de los servicios de voz fija producto de la disminución de tráfico que marca la tendencia de industria.

Respecto de los servicios móviles, éstos muestran una caída en sus ingresos afectados en mayor parte por una importante reducción de su base, en línea con la situación del mercado para este segmento.

El deterioro de la economía del país, la baja inversión de las grandes empresas y una oferta menos diferenciada respecto del mercado masivo apuntan a ser las principales causas de esta baja de mercado. Por otra parte, la transformación de la base de líneas móviles a planes centrados en datos avanzó en forma importante, logrando una alta penetración de datos móviles.



**DATACENTER DE ENTEL**  
garantiza una operación segura  
y sostenible para sus negocios

„El datacenter de Entel en Ciudad de los Valles posee una infraestructura habilitada para prestar servicios de primera calidad y sin interrupciones.“

- Primer Datacenter Service Provider certificado en Operación Sostenible nivel Gold por Optimize It Solutions
- Equipo de profesionales altamente calificados
- Exceder en la gestión operativa de 7.000 m2 de salas de mayor superficie de Chile
- Certificaciones que garantizan servicios de primer mundo para la continuidad de los negocios

[www.entel.cl/corporaciones](http://www.entel.cl/corporaciones)

**entel** empresas

**summit<sup>entel</sup> 2016**  
La empresa digital para una  
experiencia superior de cliente

**[Uri Levine]**  
Fundador de Waze

Hasta a 6000 summit y asistentes de cómo mejorar la experiencia del cliente se transformaron en un factor competitivo clave para el éxito de las empresas de la era digital.

Conoce la experiencia de Uri Levine, empresario tecnológico y fundador de Waze, la aplicación de tráfico y navegación más utilizada con más de 200 millones de usuarios, suena el ganador del mundo y con 5 millones de usuarios en Chile.

**12 DE MAYO**  
**ESPACIO RIESCO**  
**8:00 A 15:30 HRS.**

Evento exclusivo para  
clientes empresas de Entel.  
Cupos limitados

[www.entel.cl/summit](http://www.entel.cl/summit)

**entel**

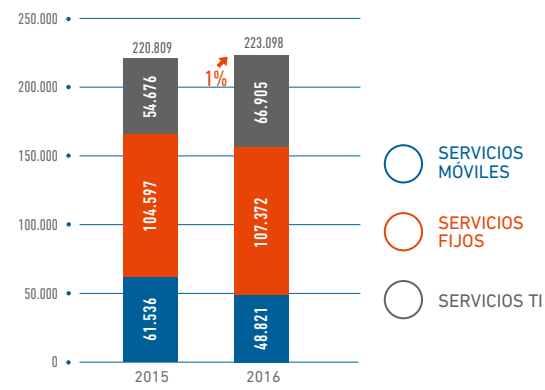
**SOLUCIONES A MEDIDA  
PARA OPERACIONES  
MÁS EFICIENTES.**

- Outsourcing TIC
- Comunicaciones fijas y móviles
- Redes industriales
- Control y trazabilidad de activos
- Entel Dnii

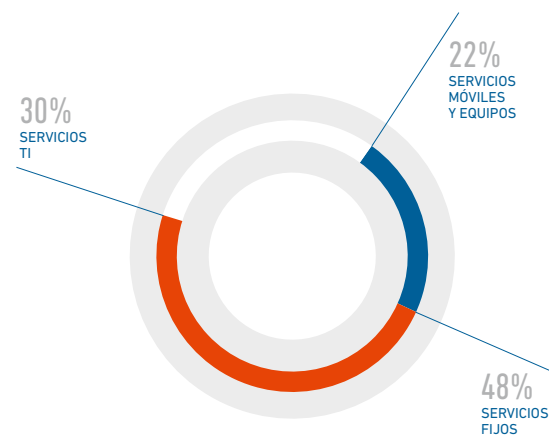
[entel.cl/corporaciones](mailto:entel.cl/corporaciones)  
[monica@entel.cl](mailto:monica@entel.cl)

**Entel + MINERÍA**

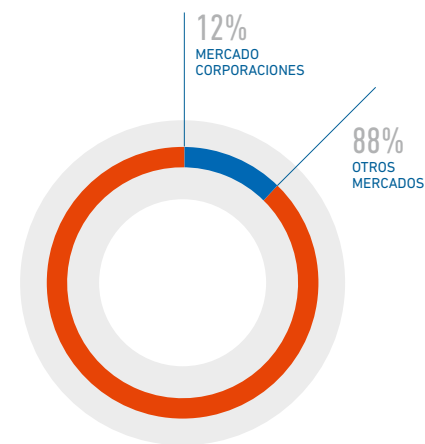
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO CORPORACIONES  
(En \$ millones)



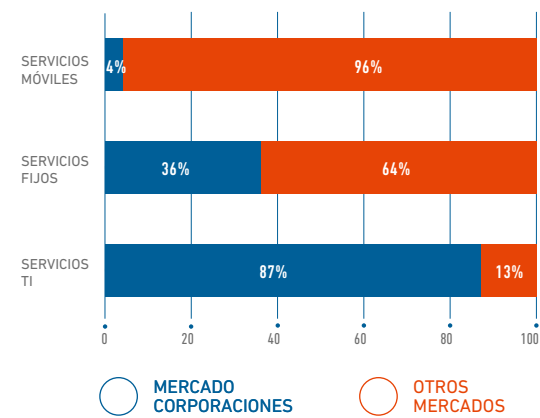
MERCADO CORPORACIONES DISTRIBUCIÓN  
INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN NEGOCIO CORPORACIONES EN LOS INGRESOS  
BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO CORPORACIONES EN LOS  
SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



# Mercado Mayoristas



**Pablo Guerrero**  
Gerente Mercado Mayoristas

“Queremos ser la mejor opción de proveedor de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos, e infraestructura a la vanguardia de la evolución tecnológica, generando alianzas que permitan apalancar el crecimiento de nuestros clientes”.

Entel se posiciona como la empresa líder del Mercado Mayorista, proporcionando servicios de infraestructura fija y móvil a más de 140 operadores nacionales e internacionales.

## Roaming Nacional y servicios a Operadores Móviles Virtuales

Entel posee una oferta pública y presta servicios de roaming doméstico a través de su red móvil, a operadores que requieren complementar su cobertura móvil en zonas y regiones en las que no tienen cobertura propia. A esto se suman ofertas y servicios a operadores móviles virtuales, a los que ofrece servicios de infraestructura móvil.

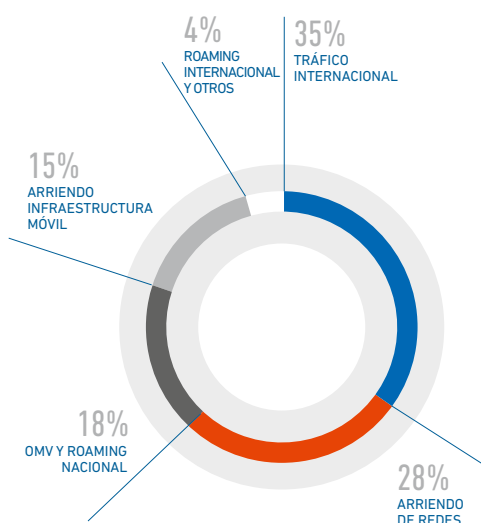
En 2016, el mercado de Roaming Nacional y Operadores Móviles Virtuales tuvo un alto dinamismo, reflejando la competitividad del mercado retail de Personas y Empresas.

El término de la exclusividad del contrato de Roaming Nacional, que mantenía Entel con un operador, cuyo tráfico en zonas sin cobertura de su red se cursaba exclusivamente por la red de Entel, generó menores ingresos en esta línea de negocio. Por su parte, los ingresos provenientes de servicios prestados a Operadores Móviles Virtuales se incrementaron más de 17% respecto del año 2015.

Composición ingresos 2016  
según tipo de operador

**60%**  
Nacionales

**40%**  
Internacionales



## Roaming Internacional

Durante 2016 se profundizó la estrategia de disminuir agresivamente las tarifas de roaming internacional entre operadores, para de esta forma satisfacer la demanda de usuarios finales por mayores volúmenes de datos y voz para usar en sus viajes al extranjero. Así, Entel logró una disminución de tarifas de 51% en voz y de 44% en datos respecto del período 2015. Paralelamente, continuó aumentando el número de empresas móviles con convenios de roaming en todo el mundo, cuyas redes están disponibles para el uso de los clientes de Entel.

## Satisfacción de clientes y calidad de servicio

Durante 2016 se concretaron diversas iniciativas tendientes a mejorar la experiencia de clientes. Uno de los focos estuvo puesto en los servicios de roaming internacional, que presentaron mejoras de 37 puntos porcentuales de satisfacción en relación con 2015.

En tanto, en base a encuestadores presenciales en el aeropuerto a viajeros que visitaron Estados Unidos, Perú y Argentina, Entel lideró tanto en la evaluación del servicio de voz como en el de datos, con una diferencia de 27 puntos respecto del segundo evaluado en voz. En datos, en tanto, la diferencia a favor de Entel fue de 9 puntos.

Por su parte, la satisfacción neta de operadores nacionales a los que se prestan servicios de infraestructura fija y móvil mejoró 21 puntos porcentuales respecto de la medición de 2015, según el Estudio de Satisfacción Clientes Mayoristas, que realizó Praxis, en abril de 2016.

### Principales clientes

**46** OPERADORES NACIONALES  
(Grupo Claro, Grupo Movistar, Grupo GTD, Falabella Móvil y WOM, entre otros)

Servicios entregados:  
Arriendo de redes fijas, arriendo de últimas millas, arriendo de infraestructura móvil, servicios a Operadores Móviles Virtuales, roaming nacional.

**95** OPERADORES INTERNACIONALES  
(AT&T, Verizon, T-Mobile, Sprint, Vodafone, BT y Grupo TIGO, entre otros)

Servicios entregados:  
Arriendo de últimas millas en Chile, servicios de transporte nacional e internacional, tráfico LDI, roaming internacional.

## Ingresos

Los ingresos brutos de Mercado Mayoristas tuvieron una disminución de 3,2% en 2016 comparado con 2015 (-\$2.705 millones), asociada principalmente a una menor actividad en los negocios móviles.

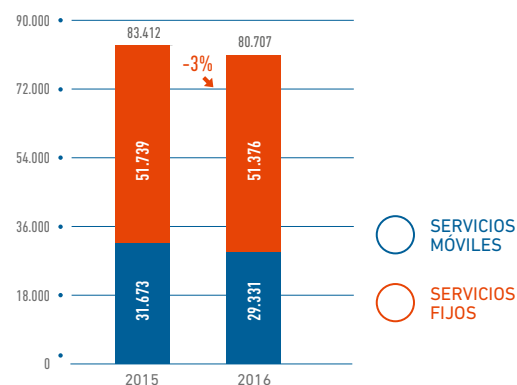




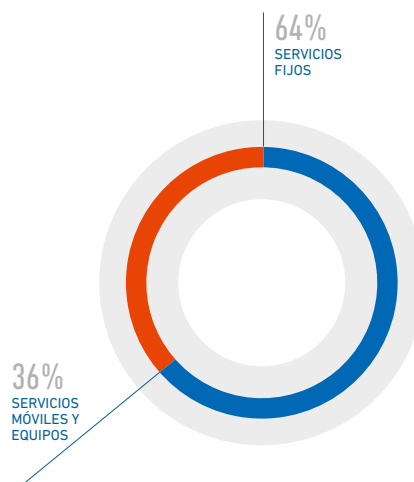
La reducción en negocios móviles estuvo asociada principalmente a menores ingresos provenientes de Roaming Internacional producto de las agresivas bajas de tarifa negociadas en el período –alineadas con la estrategia de disminución de costos del servicio–, y de los servicios de Roaming Nacional producto de una menor utilización del servicio, los que no fueron compensados por el aumento de ingresos proveniente de Operadores Móviles Virtuales.

Los ingresos provenientes del arriendo de infraestructura de Red Fija mostraron una leve disminución de -0,7% comparado con 2015, realacionado con menores ingresos de arriendos a empresas operadoras, compensado por mayores ingresos de los negocios de Tráfico Internacional y de servicios de valor agregado.

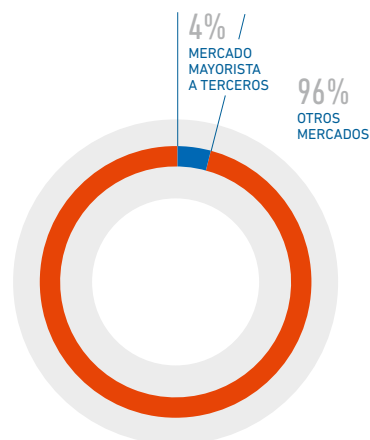
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS (En \$ millones)



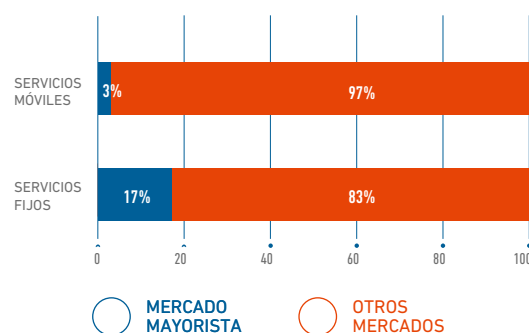
MERCADO MAYORISTAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO MAYORISTAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO MAYORISTAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE







A hand holding a white smartphone is visible in the upper left corner. The background is a blurred view of a city with red-tiled roofs and green hills under a cloudy sky.

04

---

ENTEL  
PERÚ



# Entel Perú

Consolidamos el posicionamiento de Entel como el referente móvil en Perú con la mejor experiencia de uso.

## Contexto

Luego de lanzar la marca Entel Perú en 2014, la compañía ha revolucionado el mercado peruano a través de una oferta disruptiva y de calidad superior. Esta estrategia le ha permitido continuar consolidando su posición en una industria que presenta un importante potencial de desarrollo.

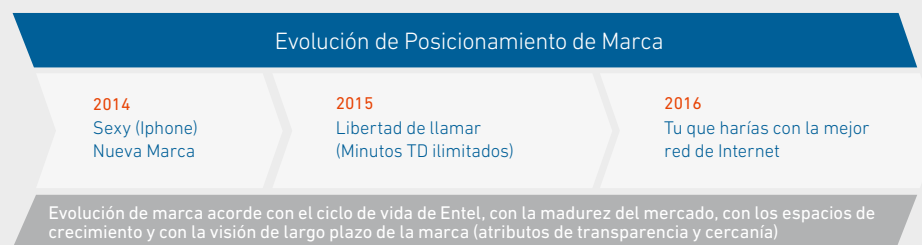
Con 30 millones de habitantes, una economía en crecimiento, regulaciones claras, baja penetración de Internet móvil y usuarios cada vez más informados, que exigen alta calidad por parte de los operadores, el país es un mercado atractivo para el modelo de negocios definido por Entel.

En este escenario, Entel impulsó la dinámica de la industria de telecomunicaciones peruana, que actualmente es altamente competitiva. Entre las

principales tendencias de los últimos meses se aprecia:

- > Mercado móvil bajo fuerte presión competitiva.
  - Prepago: los operadores han reforzado su oferta con llamadas on-net y MB ilimitados, en medio de una tendencia decreciente del segmento, dada la migración hacia pospago.
  - Mercado de pospago: agresiva oferta de planes de datos.
- > Irrupción de nuevos competidores (Virgin Mobile, Tuenti) con planes sin contrato y una comunicación enfocada en la entrega de una oferta transparente, libre y empoderando al cliente.

### Posicionamiento de marca desde la voz de los datos





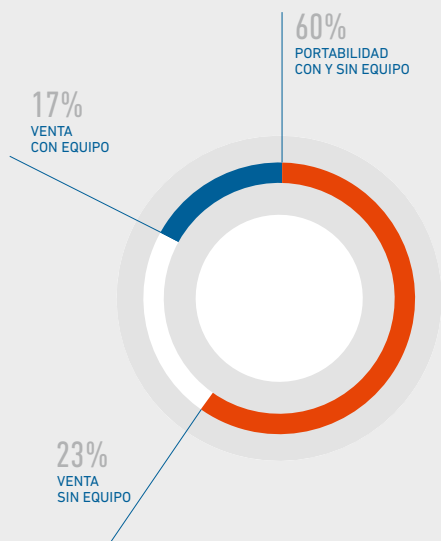
## Focos de gestión 2016:

Durante el último ejercicio, Entel siguió posicionándose exitosamente en Perú como el referente móvil con la mejor experiencia de uso.

Tras desarrollar una estrategia de negocios para tomar una posición relevante en el mercado, fomentando la segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución, en 2016 Entel Perú se enfocó en:

- > Consolidar el volumen de venta. Mejoró, de esta manera, la calidad de la cartera y aprovechó oportunidades -upselling, pyme, entre otros- a través de canales de bajo riesgo, como portabilidad y televenta, apoyados en comunicación masiva.
- > Ampliar la capacidad de la red con distintas tecnologías 2G, 3G y 4G. Así, Entel cuenta con la red más extensa del mercado peruano y fue la primera en desplegar este 2016 la banda 700 MHz, con lo que se ha posicionado como el operador con Internet móvil más rápido de Perú.
- > Continuar el despliegue de red, que cuenta con cobertura en ciudades de mayor población y focalizado en cubrir las principales brechas en aquellas de menor densidad poblacional. Esto implicó abordar zonas de interés cercanas a ciudades y principales carreteras.
- > Expandir los puntos de venta y de servicio de recarga para clientes de prepago a un costo eficiente, junto con una reducción del tiempo de implementación de los nuevos puntos de venta en 66%.
- > Ampliar la oferta de planes comerciales y de equipos. Esta oferta incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia (con límites de uso) incorporando servicio de voz ilimitada

COMPOSICIÓN DE VENTAS



sin distinción de la red de destino, equipos terminales de alta gama y acceso gratuito a redes sociales por tiempo limitado.

- > Desarrollar campañas publicitarias de alto impacto orientadas a potenciar la marca y los servicios ofrecidos.
- > Optimizar el trabajo de las áreas de apoyo, acompañando demandas de las áreas de negocio, crecimiento y mejorando en eficiencia y con alta dedicación de tiempo para TDE.

### Hacia cinco millones de abonados

Esta gestión explica el alza de 54,0% que registró en doce meses la base total de usuarios de Entel Perú, que llegó a 4.820.034 al cierre de 2016, lo que representa ya un 12,8% del mercado.

#### Pospago:

El segmento de pospago (voz, BAM y M2M) totalizó 1.852.515 clientes, monto que implica un crecimiento de 33,0% en doce meses.

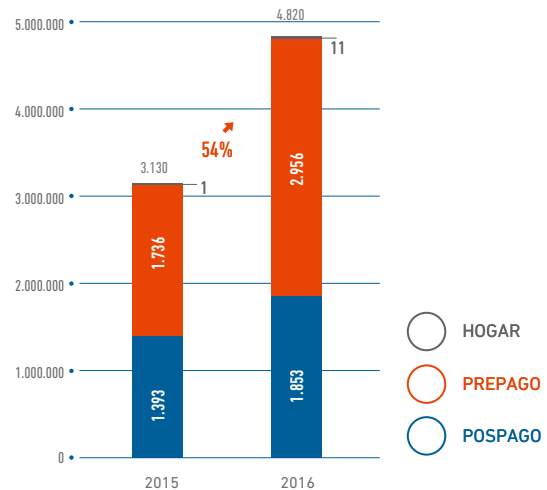
Además de contar con una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación para Internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino, durante el cuarto trimestre del año se profundizó la oferta de datos, duplicando las cuotas existentes en los planes vigentes.

Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo.

#### Prepago:

El segmento de prepago, que incluye también voz y banda ancha móvil, creció 70,3% en base de clientes, al llegar a 2.956.240 usuarios al cierre de 2016, impulsado por el progresivo

**CRECIMIENTO BASE DE ABONADOS**  
(En miles)



aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado.

## Reconocimientos y preferencia de los usuarios

### Sólida reputación

- > A menos de dos años de su lanzamiento, Entel Perú fue distinguida como la empresa con mejor reputación corporativa del sector telecomunicaciones en Perú, según el ranking de reputación corporativa MERCO. La compañía se situó en la posición número 16 entre 100 empresas evaluadas en los distintos sectores de la economía, lo que implicó un repunte de 55 lugares respecto de la evaluación 2015.
- > A esto se suma el reconocimiento como el Mejor Lugar para Trabajar en la industria de las telecomunicaciones en Perú, que entregó Great Place to Work.

### Reconocimiento a la creatividad empresarial

- > En el marco del premio Comunicación Innovadora, que entregan la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y Laureate Internacional, Entel Perú fue destacada con el primer lugar en la categoría “Marketing, mercadeo y ventas” por la campaña “Super yapa”, que le permitió crecer desde 5% hasta 7% de participación de mercado.
- > Además, también le otorgó el primer lugar en “Servicios públicos”, por su alianza con Facebook, que aportó al crecimiento de pospago desde 9,5% a 15,7% de market share.

### Campañas publicitarias premiadas

- > Durante el segundo trimestre de 2016, Entel Perú recibió cuatro premios Effie en reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing realizadas para difundir su oferta comercial diferenciadora. Este premio, que refleja la alta valoración y aceptación en el mercado peruano, se suma al premio ANDA recibido en 2015 en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la

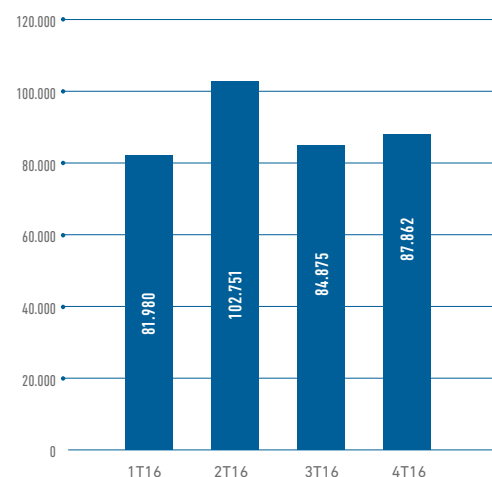
efectividad de la campaña con la cual se lanzó la marca.

### La mayor satisfacción

- > En el contexto de una industria de prepago decreciente por el elevado nivel de competencia y la migración hacia pospago, destaca la alta satisfacción de Entel Perú en este último segmento por sobre su competencia. Este resultado se refleja también en la tasa de portabilidad del mercado peruano, en el que la compañía lidera con portaciones positivas
- > A esto se suma el reconocimiento como la empresa que ofrece la Mejor Experiencia al Cliente en el sector de Telecomunicaciones en Perú, que le fue otorgado en noviembre de 2016 por IZO, cuyo Estudio BCX mide la satisfacción de los consumidores en cuanto a su experiencia con los canales, las marcas, las interacciones, el producto y las emociones que sienten los clientes.



PORTABILIDAD NETA TRIMESTRAL EN TELEFONÍA MÓVIL



Fuente: Osiptel

## Líder en portabilidad

A partir de enero de 2015, el regulador peruano ordenó a los operadores móviles proveer teléfonos móviles desbloqueados para ser utilizados en cualquier red, lo que favoreció el proceso de portabilidad que había sido autorizado a mediados del año previo. En este escenario, Entel Perú continúa liderando en portaciones, con 357.468 clientes portados durante 2016 y 748.419 líneas netas portadas desde julio de 2014 (1.230.009 positivas y 481.590 portaciones negativas).

## Nueva oferta residencial

La compañía también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial. La infraestructura ya desplegada por Entel Perú le permitió entregar servicios de telefonía inalámbrica a principios de este 2016. Al cierre del ejercicio ya contaba con 11.279 unidades generadoras de ingresos (RGU), con buenas perspectivas de crecimiento.

Entel está ofreciendo un kit de autoinstalación que permite acceder a distintos planes comerciales y conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y hasta 2 Mbps de velocidad, replicando lo realizado en Chile y aprovechando las capacidades de la red móvil.

## Redes y canales

La implementación de esta innovadora propuesta fue posible gracias al sólido despliegue de redes de clase mundial 2G, 3G y 4G.

A la fecha existen ya 3.031 sitios en operación, lo que representa un aumento del 18% durante el año. Gracias a todo este despliegue, a partir de octubre de 2016 Entel se encuentra presente en todas las capitales de departamentos de Perú.

En línea con lo anterior, durante el período continuó la expansión de los canales de venta y de puntos de recarga. A través de un fuerte énfasis en el desarrollo del modelo de tiendas franquiciada y agentes autorizados, al cierre de 2016 la compañía contaba con 714 puntos de venta. Este número contempla tiendas propias, franquiciadas y agentes autorizados, y representa un incremento de 101% respecto de la red existente a diciembre de 2013.

## Marco regulatorio

**Banda 700:** en mayo de 2016, la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (ProInversión) adjudicó a Entel Perú uno de los tres bloques de la Banda 698-806 MHz (conocida como Banda 700 MHz), licitada por la autoridad.

**Identificación biométrica:** a partir de 2017, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) exigirá a las empresas operadoras de telefonía móvil de Perú realizar una identificación biométrica de los usuarios antes de activar líneas prepago.

Dado este escenario, Entel Perú comenzó en el ejercicio 2016 el ajuste de sus procesos de venta, de modo de cumplir con la nueva normativa.

**Fijación tarifaria:** en noviembre de 2016 comenzó en Perú el proceso de fijación de precios de interconexión entre compañías móviles. Este procedimiento se extenderá durante todo 2017 y fijará los cargos de acceso que regirán a partir de enero de 2018.

USD  
**290**  
Inversión en banda 700:  
USD 290 millones

Principales campañas 2016







The background of the slide features a blurred photograph of a traditional wooden structure, possibly a house or a ceremonial building, with a thatched roof. In the foreground on the left, a person's arm is visible, holding a large, round, decorated drum with geometric patterns in red, white, and black. The person is wearing a blue garment. The overall scene is set in a grassy field under a cloudy sky.

# 05

---

SUSTEN\_  
TABI\_  
LIDAD



# Sustentabilidad

---

Queremos seguir conectando a los chilenos y así continuar aportando a la disminución de la brecha digital, al desarrollo de las comunidades y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

---

**D**ar acceso a las telecomunicaciones, junto con el compromiso constante por erradicar la brecha de la conectividad con foco en el bienestar social, son parte de la misión y visión de Entel desde su origen.

Han sido 52 años de constante adaptación y reinención, en un mercado que no ha dejado de sorprender por su dinamismo. Esta capacidad de brindar conectividad e innovar ha estado presente desde que Entel conectó las primeras llamadas de larga distancia nacional e internacional en 1964, hasta que la compañía se transformó, a mediados de los 90, en puntal del desarrollo de la telefonía móvil en Chile y, luego, de la conectividad digital.

El impacto de esta actividad ha contribuido -y seguirá contribuyendo- a transformar la vida de las personas. De hecho, si bien la telefonía fija conectó primero a los chilenos, es la telefonía e internet móvil la que la que está contribuyendo a disminuir la brecha de comunicación.

Este compromiso con la construcción de una sociedad más integral, armónica e inclusiva sustenta el modelo de negocios de la compañía, que, al final del día, permite que todos “vivamos mejor conectados” a través de una experiencia única, simple y con estándares de clase mundial.

La gestión de Entel en esta materia fue reconocida este 2016, siendo la primera empresa de telecomunicaciones en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile). Este reconocimiento destaca a las empresas que cotizan en la Bolsa de Santiago y que cumplen estrictos criterios de sostenibilidad en la gestión económica, social y medioambiental.

Dow Jones Sustainability Index es el índice más prestigioso del mundo en lo que respecta a inversiones con foco en operaciones de largo plazo e integra, entre otras, a las industrias financieras, automotrices, de consumo, servicios y energéticas.

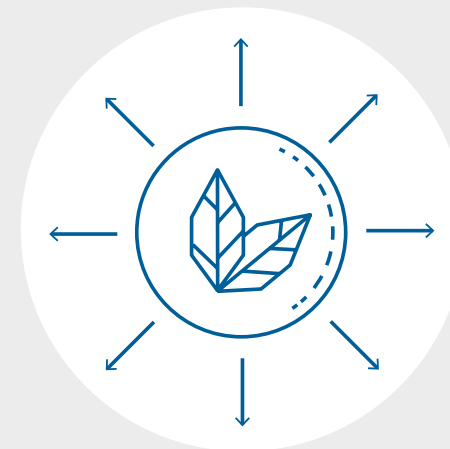
## Política de sustentabilidad

“Atender, comprender y compatibilizar nuestro quehacer con las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la compañía para, de esa manera, contribuir al desarrollo tecnológico, social, económico y medioambiental del país”.

Esta política, que rige nuestro actuar, se plasma en cinco ejes de acción:

- > Integrar la sustentabilidad como parte esencial de las operaciones.
- > Contribuir al bienestar de la sociedad a través de la masificación de la conectividad y sus servicios.

- > Gestionar políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las diversas comunidades con las que Entel se vincula.
- > Ejecutar iniciativas que creen valor compartido entre grupos de interés y la compañía.
- > Promover la innovación y el emprendimiento social.




## Focos de trabajo 2016

Para potenciar nuestros ejes de acción, se fijaron lineamientos que facilitarían el acercamiento de la compañía a sus grupos de interés y, de esa manera, agregar valor a la gestión de sustentabilidad.

Para cumplir con estos objetivos, Entel trabajó principalmente en cuatro temáticas:

- > Disminuir la brecha digital y facilitar el acceso a las tecnologías.
- > Establecer vínculos con las comunidades, quienes forman parte del entorno en el cual Entel desarrolla su negocio y despliega la infraestructura que soporta el servicio.
- > Fortalecer vínculos con organizaciones sociales, con las cuales la compañía se relaciona.
- > Potenciar la relación de los colaboradores de Entel en temas de sustentabilidad. Ellos son los embajadores y representantes de la compañía, a través de los programas de voluntariado corporativo, generando una mayor relación y cercanía con la comunidad y, a la vez, un sentido de pertenencia de los trabajadores con el rol social que tiene la compañía.

 Nota:  
Más detalles del desempeño Social, Económico y Medioambiental de la compañía en el tomo "Reporte de Sustentabilidad 2016".

## Grupos de interés

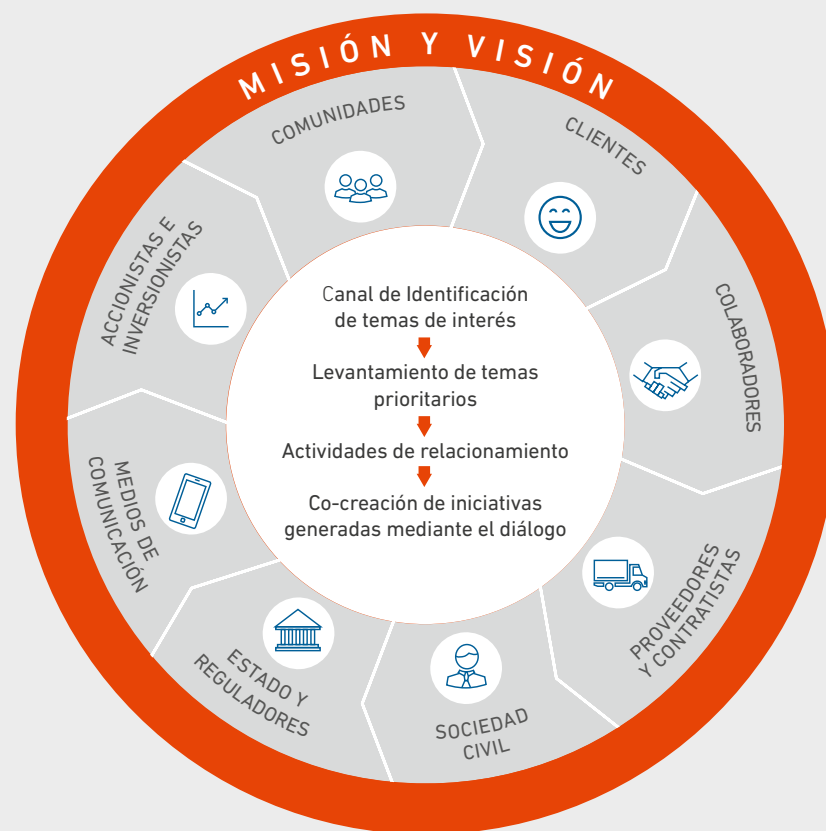
Los principales grupos de interés de la compañía son las diversas comunidades con las que se relaciona, clientes y usuarios, colaboradores, proveedores y contratistas, accionistas e inversionistas, los medios de comunicación, el Estado (autoridades y entes reguladores) y la sociedad civil.

Entel busca mantener una permanente relación con ellos y generar mecanismos de comunicación recíproca y eficiente con ellos.

Para escuchar y abordar las diferentes preocupaciones de los distintos stakeholders, Entel ha establecido un mecanismo formal de relación con cada uno de ellos, además de una metodología que permite conocer sus inquietudes, preocupaciones y seguimiento a las iniciativas surgidas de las actividades conjuntas.

Para cada uno de ellos se definen los canales que permiten saber qué les preocupa, se levantan los temas prioritarios, se realizan en base a esta información actividades de relacionamiento y finalmente se desarrollan iniciativas acordes con los resultados de este proceso.

## Modelo de relacionamiento con los grupos de interés



Para detalles de la Aplicación de este Modelo de Relacionamiento, revise páginas 124 y 125



### Valor distribuido

El 63% del valor generado por las actividades comerciales de Entel fue distribuido entre sus principales grupos de interés en 2016

Valor Distribuido	2015 M\$	2016 M\$
Empleados	247.055.145	245.667.093
Estado	206.585.981	201.668.631
Comunidad y medioambiente	2.255.042	2.408.492
Accionistas	8.041.806	0
Financieros	92.213.912	105.712.255
Total Distribuido	556.151.886	555.456.471

NOTA: Más detalles del desempeño económico, social y medioambiental de la compañía en el tomo "Reporte de sustentabilidad 2016".

\$555

MIL MILLONES

Más de \$555.000 millones  
de valor económico gene-  
rado en 2016



Aplicación del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés en 2016



Canal de Identificación de temas de interés



Levantamiento de temas prioritarios



Actividades de relacionamiento



Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo

Comunidades			
<ul style="list-style-type: none"><li>› Relación en terreno y a través de la autoridad.</li><li>› Monitoreo de oportunidades de relacionamiento con comunidades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Radiación electromagnética, provocada por el levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones.</li><li>› Reciclaje de desechos electrónicos</li><li>› Derechos de los consumidores.</li><li>› Inclusión digital.</li><li>› Reciclaje de residuos electrónicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Reuniones en terreno.</li><li>› Mesas de diálogo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Programa Uniendo Personas.</li><li>› Mujeres On.</li><li>› Acuerdo con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) para la atención en tienda y servicios.</li><li>› Inauguraciones de localidades del proyecto Conectando Chile.</li><li>› Voluntariado Corporativo.</li><li>› Taller de Dirigentes Sociales.</li><li>› Biblioteca Pública Digital Independencia.</li><li>› Yo leo.</li><li>› Reciclaje de celulares y accesorios.</li></ul>
Clientes			
<ul style="list-style-type: none"><li>› Encuesta de Satisfacción de Clientes.</li><li>› Canales de denuncia.</li><li>› Estudios de mercado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Calidad del Servicio.</li><li>› Postventa.</li><li>› Precios.</li><li>› Transparencia.</li><li>› Soporte Técnico.</li><li>› Cobertura.</li><li>› Responsabilidad con el entorno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Eventos de Fidelización.</li><li>› Lanzamientos.</li><li>› Análisis del viaje del cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Proyecto Transformación Digital de Entel (TDE).</li><li>› Lanzamiento de nuevos planes.</li><li>› Lanzamiento 4G+</li><li>› Lanzamiento segunda fase de programa Conectando Chile.</li></ul>
Colaboradores			
<ul style="list-style-type: none"><li>› Encuesta "Great Place to Work".</li><li>› Relaciones con Sindicatos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Conciliación vida/trabajo.</li><li>› Desarrollo profesional.</li><li>› Salud y seguridad ocupacional.</li><li>› Beneficios</li><li>› Clima organizacional.</li><li>› Diversidad e Inclusión.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Comunicaciones internas</li><li>› Evaluación de desempeño.</li><li>› Reuniones periódicas de los jefes de áreas con el Gerente General.</li><li>› Negociaciones colectivas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Diseño de Política Diversidad e Inclusión.</li><li>› Contratos colectivos.</li><li>› Voluntariado Corporativo.</li><li>› Beneficios para colaboradores con medidas anti estrés, integración familiar, programas de salud, centros deportivos, etc.</li></ul>
Proveedores y Contratistas			
<ul style="list-style-type: none"><li>› Evaluación de proveedores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Información clara para ser acreditados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Levantamiento de la información para realizar mejoras en los procesos.</li><li>› Permanente relación para que entienda mejor su rol en el negocio y nuestras necesidades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Cursos de capacitación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional.</li><li>› Cursos de capacitación en relacionamiento comunitario</li></ul>



Canal de Identificación de temas de interés



Levantamiento de temas prioritarios



Actividades de relacionamiento



Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo

Accionistas e Inversionistas

- › Conferencias del Sector Financiero, tanto locales como internacionales.

- › Avance en los planes de expansión en Perú.
- › Ámbitos competitivos en Chile y nuevos desarrollos regulatorios, riesgos del negocio y Gobierno Corporativo

- › Investor Day, que permite acceso directo al Management.
- › Reuniones individuales con inversionistas.
- › Reuniones trimestrales con inversionistas locales para revisar resultados.

- › Plan de seguimiento con inversionistas.

Medios de Comunicación

- › Gestión y análisis de la industria.
- › Reuniones de relacionamiento con periodistas.
- › Solicitudes de preguntas para notas de prensa.

- › Tener material informativo de alto valor periodístico para su gestión.

- › Gestión y coordinación del Premio de Periodismo Sustentable (PESU).
- › Realización de encuentro anual de periodistas.

- › Capacitaciones en temas de telecomunicaciones a periodistas nuevos.
- › Iniciativa Conéctate con la Sustentabilidad, donde se muestran actividades en materia sustentable.

Estado

- Autoridades:**
- › Apertura de canales de comunicación con las autoridades públicas, que buscan aportar a la gestión del negocio.
  - › Respuesta a requerimientos de información sobre distintos proyectos e iniciativas.

- Reguladores:**
- › Reuniones de trabajo con la autoridad sobre las preocupaciones y focos del Gobierno respecto de la administración.

- Autoridades:**
- › Importancia del crecimiento de las telecomunicaciones para el desarrollo social y económico del país.
  - › Despliegue de infraestructura en las comunas y territorios.

- Reguladores:**
- › Mayor información y transparencia a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre el despliegue de infraestructura.

- Autoridades:**
- › Invitación a las autoridades a participar de todas las inauguraciones del Proyecto "Conectando Chile".

- Reguladores:**
- › Reuniones de trabajos formales que permitieron levantar una agenda sobre temas que interesaban a la autoridad y a Entel.
  - › Seminarios, almuerzos o instancias de conversación con la industria y solicitudes de reuniones respecto a temas que preocupan a Entel para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones.

- Autoridades:**
- › Establecer la Base de Datos de IMEI de la Industria.
  - › Inaugurar con la autoridad todos los lanzamientos comerciales de 4G+ y conectando Chile.
  - › Talleres junto a autoridades regionales para capacitar dirigentes sociales con herramientas tecnológicas.
- Reguladores:**
- › Se creó la mesa de trabajo para el seguimiento del proyecto 700 MHz.
  - › La discusión con ATELMO de los proyectos de ley con actual tramitación en el Congreso.

Sociedad Civil

- › Diálogo y acercamiento constante.

- › Responde a las preocupaciones de las personas que representan, tales como: respeto a los derechos, acceso a la información, transparencia y calidad en servicios y atención al cliente.

- › Acuerdo ORCUS para desarrollar actividades a lo largo de Chile con una mirada de responsabilidad del consumidor.
- › Convenio ASOCH, servicio y atención más personalizada a personas sordas.
- › Mesas de trabajo con organizaciones sociales.

- › Validar la gestión de reclamos en tiendas y otros canales.
- › Inicio de una Política de Diversidad e Inclusión en Entel.
- › Fomentar a nivel nacional acciones de responsabilidad en reciclaje de desechos electrónicos.
- › Capacitar a proveedores de infraestructura en el relacionamiento con los dirigentes sociales.
- › Capacitar a la comunidad en todo el país sobre los derechos de los consumidores (Junto con ODECU).
- › Taller de Dirigente Sociales, entregándoles herramientas tecnológicas para el ejercicio de su rol.
- › Yo Leo Mapudungún.
- › Yo Leo Rapa Nui.







06

---

FILIA\_  
LES



# Americatel

Americatel es reconocida en Perú, mercado en el que opera, como una empresa sólida y capaz de brindar soluciones multiproducto y multitecnología. Para ello cuenta con un equipo técnico-comercial diseñado para clientes Empresas y Corporaciones, así como un Servicio de Atención al Cliente orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de cada segmento de manera flexible, ágil y teniendo una sinergia importante en la propuesta integral TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones), con el respaldo del Grupo Entel.

## Lineamientos estratégicos

En los últimos años, Americatel amplió su marco de operación hacia la mediana y gran empresa. Para esto inició el despliegue de una red de fibra óptica en Lima metropolitana. La búsqueda de sinergias con Entel Perú ha permitido un uso eficiente de la red desplegada.

La compañía provee también servicios TI como área importante para su crecimiento futuro.

## Foco estratégico por segmentos de negocio

### Telecomunicaciones

- > Aumentar la penetración en los segmentos mediana, grandes empresas y corporaciones a través de la venta de servicios dedicados (Internet, datos y telefonía fija), priorizando la venta de servicios por fibra óptica en los segmentos mediana y gran empresa. Todo lo anterior, sin descuidar el posicionamiento en el segmento pequeña empresa, a través del aumento de la venta de servicios NGN.
- > Priorizar la generación de sinergias con Entel Perú, especialmente en negocios que permitan extender la red de fibra óptica.

- > Rediseñar el modelo de atención a clientes, buscando mejorar la propuesta de valor y, por lo tanto, relaciones de largo plazo con nuestros clientes.

### Gestión 2016

- > Capacitación constante de la FFVV en servicios dedicados
- > Fortalecimiento del equipo de preventa, cotizaciones y aseguramiento
- > Creación de la sala de venta de servicios dedicados
- > Proceso sistemático de servir al mercado potencial en cobertura de fibra óptica.
- > Rediseño del servicio de atención al cliente

### Tecnologías de la Información (TI)

- > Tras decidir abordar este negocio, la compañía desarrolló un plan con miras de obtener una contribución mayor al ingreso total de la compañía, apalancado en el data center y servicios adicionales que complementan la oferta actual
- > Basada en su nueva oferta, se ha reposicionado la marca, asociando Americatel al segmento empresarial.

### Gestión 2016

- > La creación de la Gerencia Comercial TI fortaleció el posicionamiento de Americatel en el mercado como proveedor de servicios Cloud.
- > El negocio de Hosting fue también parte de nuestra propuesta para 2016, con participación en diversos proyectos relevantes.
- > Se consolidó un equipo especializado en la venta al Segmento Estado, logrando duplicar la venta a este segmento versus el 2015.

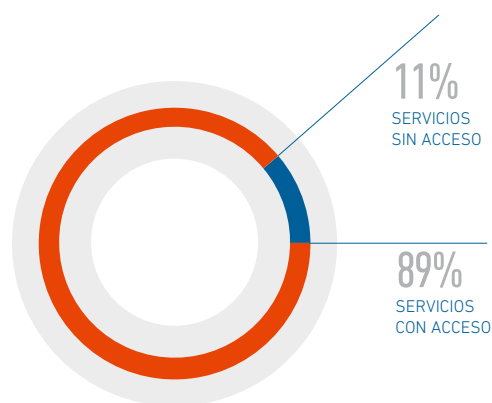
## Ingresos

Al cierre del año 2016 Americatel Perú consolidó ingresos por USD 39.636 mil, cifra 7% menor comparada con la del año 2015.

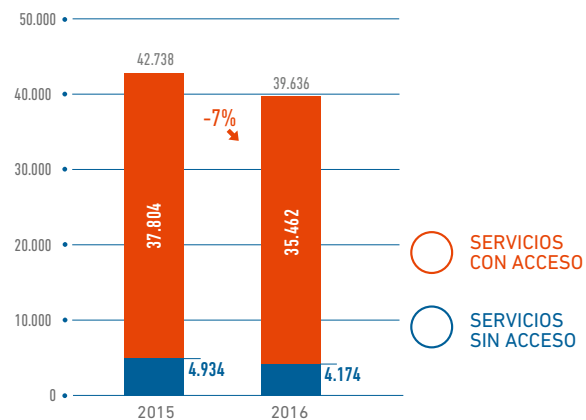
Esta disminución está asociada principalmente a menores ingresos en el negocio mayorista y larga distancia, impactados por menor tráfico cursado. También los servicios integrados de voz, datos e internet para empresas registraron una disminución de ingresos.

Por otro lado, los descensos fueron parcialmente contrarrestados por el despliegue estratégico de servicios de Tecnologías de Información (TI) en el segmento, asociados a servicios de data center. El EBITDA, en tanto, alcanzó los USD 6.510 mil, que representa una disminución de 29% respecto de 2015.

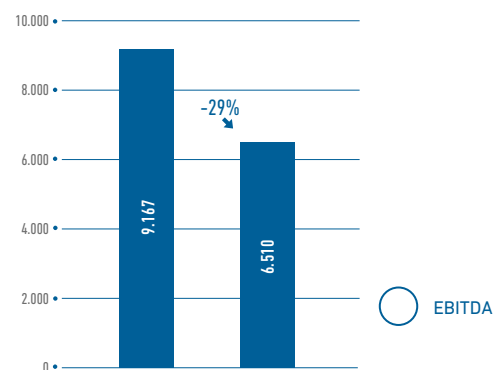
DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIOS



INGRESOS BRUTOS AMERICATEL PERÚ  
(En miles de USD)



EBITDA AMERICATEL PERÚ  
(En miles de USD)



# Entel Call Center

Entel Call Center se ha posicionado como un proveedor multicanal, capacitado para entregar soluciones con los más altos estándares de calidad, rápidas y precisas a los usuarios, que cada vez demandan atenciones más complejas, ya que llegan a los servicios de call center principalmente cuando sus inquietudes no han sido solucionadas por otra vía.

## Canales de comunicación

- > Redes sociales
- > MSI Mobile
- > e-mailing
- > SMS
- > Chat
- > Click to Call,

Estos servicios se encuentran integrados en una estructura de información única y centralizada que permite un uso inteligente de los datos (big data).

A ello se suma una oferta end to end, con la que Entel Call Center aporta a la cadena de valor del cliente al interactuar con los usuarios finales. Ésta implica proveer una solución integral y completa de un proceso que un cliente decida externalizar, incluyendo varios subprocesos. En el caso de la colocación de tarjetas de crédito, el servicio incluye el proceso de venta telefónica, firma de contratos y su validación, entrega de la tarjeta al usuario final y posterior activación de parte del banco, todo liderado por Entel Call Center. El objetivo es que el contact center tenga el ciclo completo del producto, desde la venta telefónica hasta su activación y así entregar un servicio íntegro al cliente del producto de tarjeta de crédito.

## SERVICIOS



**Servicios multicanal:** Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.



**Service Desk:** Mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos.



**Servicios Back Office:** Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.



**Campañas de ventas:** Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicios de delivery.



**Atención a clientes:** Modelos de atención Inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio.

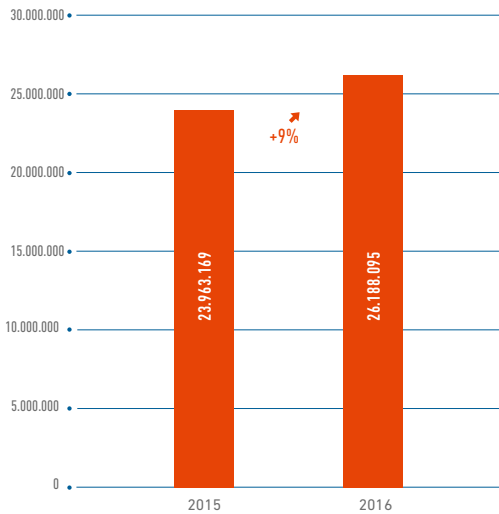


**Servicios tecnológicos:** Implementación tecnológica de plataformas bajo demanda.

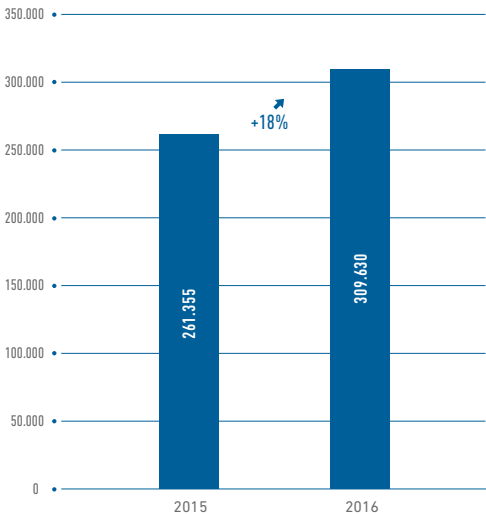


Más de 90 clientes principalmente entidades públicas, instituciones financieras, empresas de retail y del sector comercio, en general, además de los servicios que Entel Call Center presta a su matriz.

INTERACCIONES RECIBIDAS INBOUD



INTERACCIONES RECIBIDAS SOCIAL MEDIA



	Chile	Perú
Dotación	3026	4885
Género (%)		
Hombres	43%	45%
Mujeres	57%	55%
Edad		
Menos de 20	2,05%	3,71%
20 a 29 años	48,35%	64,18%
30 a 39 años	31,89%	24,34%
40 a 49 años	12,36%	6,39%
50 a 59 años	4,56%	1,19%
60 a 69 años	0,66%	0,18%
70 a 79 años	0,13%	0,02%

Gestión Comercial

El esfuerzo comercial desplegado tanto en Chile como en Perú permitió a Entel Call Center cerrar con positivos resultados, pese a los evidentes efectos de la desaceleración de la economía nacional.

La banca, segmento al que se le presta servicios end to end como parte de la gestión de televenta de tarjetas de crédito y créditos bancarios,



principalmente, redujo su actividad a principios de año, si bien la tendencia se revirtió, en parte, hacia finales del ejercicio.

A esto se suma la transformación de la demanda por servicios de call center, que ha redundado en menores consultas de voz y mayor desarrollo de instrumentos digitales de consulta o autogestión.

La transformación de la composición de uso de plataformas de contacto afectó también la relación comercial que Call Center tiene en Chile con su matriz, Entel S.A. Este fenómeno, en todo caso, fue contrarrestado con la incorporación de nuevos clientes captados a fines de 2015 o durante 2016, varios de ellos del sector público, como la Tesorería General de la República, el Registro Civil y el Servel.

### Crecimiento en Perú

A nivel agregado el desempeño de Entel Servicio de Call Center del Perú se vio impactado positivamente por el incremento del 11% de las atenciones cursadas, en línea con el exponencial desarrollo que ha tenido la marca Entel en Perú. Asimismo, en menos de un año y medio, Entel Servicios de Call Center del Perú desarrolló un equipo de televenta para comercializar productos Entel Perú.

Así, el mercado peruano ya representa cerca de 49% de la operación total de Entel Call Center.

### Satisfacción de clientes

Junto con desarrollar procesos de selección y capacitación de personal acorde a las necesidades del negocio, Entel Call Center gestiona la experiencia de los clientes por medio de herramientas que permiten medir y conocer en línea los niveles de servicio.

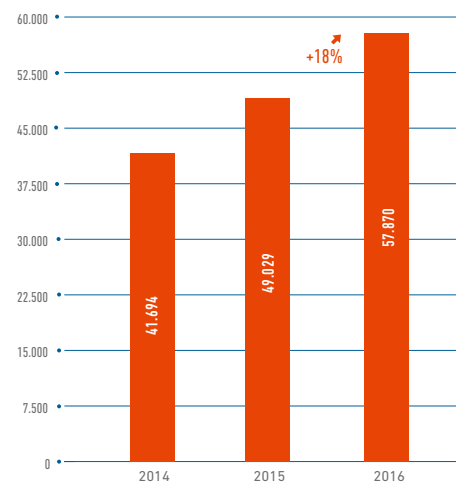
Así, la compañía mide mensualmente Precisión Error Crítico y No Crítico, indicadores que se

contrastan con los resultados de satisfacción de usuarios finales. De esta forma, se detectan oportunidades de mejora tanto a nivel de ejecutivos como a nivel de los procesos. A esto se suma la evaluación de al menos cuatro llamadas al mes por cada operador, lo que permite apoyar la mejora continua del servicio.

Todo lo anterior alimenta al programa permanente de capacitación y mejora continua de los agentes, que contempla también un programa de adherencia denominado "Yo adhiero", en Chile, y "Apégate", en Perú. Al cierre de 2016, el 100% de los supervisores había participado en estos programas de adherencia.

Este 2017 esta metodología de trabajo se complementará con una nueva herramienta, conocida como speech analytics. Este robot analiza todas las grabaciones y entrega información que permite evaluar la calidad de la atención y capacitar a los agentes en consecuencia.

**INGRESOS CONSOLIDADOS ENTEL CALL CENTER**  
En millones de \$  
Valores reportados en norma IFRS

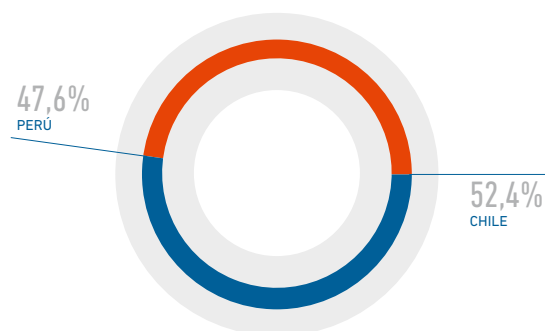


## Ingresos

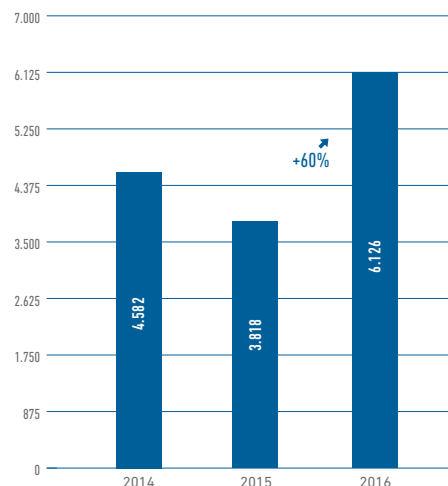
El año 2016 Entel Call Center en términos de ingresos tuvo un crecimiento del 18%. Este crecimiento viene dado principalmente por la filial Servicios Call Center del Perú, con un aumento del 40,8% (+MM\$ 7.778) debido al exponencial incremento que hemos tenido en los servicios de ventas y atención a clientes para Entel Perú. Este segmento pasó de representar un 36% a un 47% de los ingresos totales en Perú y a nivel consolidado pasó de un 15% a un 23%. En Chile los ingresos crecen a menor ritmo con un crecimiento del 4,1% y se componen por los servicios prestados Entel Chile (+5%) y con clientes terceros (3%), principalmente entidades de Gobierno y Bancos.

En términos de EBITDA, el crecimiento año con año fue de un 60%. Este incremento se dio tanto en Chile como Perú. En este último el crecimiento fue de un 70%, que viene dado por fuerte aumento en los ingresos y optimización de plataformas, además de tener casi al 95% de las instalaciones en operación, lo que nos permitió cubrir de mejor manera nuestros costos fijos y mantener en línea el crecimiento en los gastos.

### DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR PAÍS DE ORIGEN



### EBITDA CONSOLIDADO DE ENTEL CALL CENTER CHILE - PERÚ (En millones de \$)



### COLABORADORES Y POSICIONES POR PAÍS







07

RESULT\_  
TA\_  
DOS



# Resultados Consolidados

Entel Perú continúa un sólido crecimiento en su base de clientes e impulsa ingresos consolidados.

En Chile persiste el sostenido crecimiento (+8%) de los ingresos fijos (incluido TI) en el mercado de Empresas y Corporaciones. Los ingresos de Entel Hogar, por su parte, crecieron un 24% respecto de 2015.

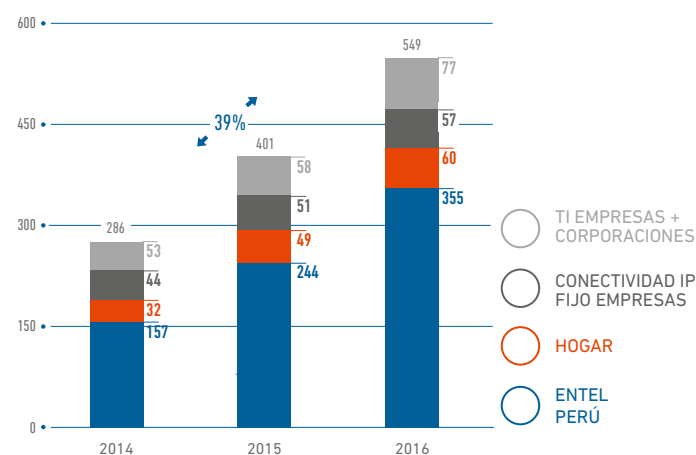
Se concretó, además, un exitoso aumento de capital por \$353.703 millones.

## Estrategia 2016

Durante el año 2016 se mantuvo el bajo dinamismo económico en el país y en la región, impactando la actividad. El PIB en Chile finalizó con una expansión anual estimado de 1,7%, menor que la cifra reportada en 2015. A lo largo del año destacó el deterioro del sector minero y se evidenció un acotado crecimiento del gasto privado. Además, la confianza de consumidores y empresas se sostuvo en niveles bajos. En contraste, existen menores presiones inflacionarias, llevando la inflación dentro del rango meta (+2,7%).

En este ambiente, la industria de las telecomunicaciones experimentó un crecimiento de ingresos (+2,3%), principalmente asociado con los servicios fijos (banda ancha, TV y servicios de datos para el mercado empresarial) y de servicios de TI enfocados a empresas. Por otra parte, los ingresos de servicios móviles anotaron un leve crecimiento (+1,5%), presionados por múltiples factores: la entrada de un nuevo operador en 2015, explosión de ofertas como más datos móviles, nueva dinámica competitiva de ciclos más reducidos, fuerte migración de prepago a pospago por atractivos

EVOLUCIÓN DE INGRESOS: LÍNEAS DE CRECIMIENTO  
(Crecimiento Compuesto 2014 - 2016, miles de millones)



cargos fijos y todo circunscrito en un mercado altamente penetrado y maduro.

Los cambios que vive la industria nacional y global llevaron a Entel no sólo a responder, sino también a preparar su estructura con miras a anticiparse a los mismos con una mirada de largo plazo.

**RESULTADOS CONSOLIDADOS (millones de \$)**

	2016	2015	Var. %
Ingresos Consolidados	1.887.302	1.792.864	5%
EBITDA	424.781	356.585	19%
Utilidad Operacional	114.395	80.844	42%
Gasto Financiero Neto	-76.269	-58.794	30%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-31.986	-35.932	11%
Resultados antes de Impuestos	6.140	-13.882	
Impuestos	28.018	12.780	
Utilidad del Ejercicio	34.158	-1.102	-

**INGRESOS OPERACIONALES (millones de \$)**

Servicios Telefonía Móvil-Chile	1.082.156	1.144.828	-5%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	348.295	238.899	46%
Servicios de Datos (incluye TI)	175.284	150.668	16%
Telefonía Local (*)	63.533	60.830	4%
Larga Distancia	16.399	19.152	-14%
Internet (**)	35.079	28.698	22%
Servicios a Otros Operadores	52.786	55.279	-5%
Negocios de Tráfico	26.853	26.607	1%
Servicio TV	27.725	22.418	24%
Americatel Perú	24.050	26.379	-9%
Servicios Call Center y Otros	15.537	10.855	43%
Otros Ingresos	19.605	8.251	138%
<b>Total Ingresos Operacionales</b>	<b>1.887.302</b>	<b>1.792.864</b>	<b>5%</b>

(\*) Incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP

(\*\*) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas

En este contexto y con la tranquilidad de estar trabajando profesionalmente para dotar a Entel de todas las herramientas necesarias para una empresa en el mundo global, la compañía ha seguido ejecutando con éxito su estrategia, mejorando la oferta de datos móviles y creciendo en sus soluciones integradas de voz, datos y TI para los segmentos Empresas y Corporaciones, junto con la expansión en áreas residenciales selectivas a través de sus servicios Entel Hogar. Todo lo anterior, manteniendo su liderazgo en experiencia de servicios en los distintos segmentos de mercado en términos de satisfacción general, apalancado por buenos niveles de preferencia y recordación de la marca.

Adicionalmente, durante el año se profundizó el despliegue de la red 4G+ LTE Advanced en la banda 700 MHz, que permite mayores velocidades de navegación y eficiencia en el uso de recursos de red, mejorando la experiencia de uso de los clientes.

A esto se suma el importante crecimiento en Entel Perú, respaldado por altos niveles de satisfacción de clientes, la expansión de su red de clase mundial, un continuo progreso en el desarrollo de marca, con una oferta móvil completa en todos los segmentos y una mayor cobertura de canales de ventas en regiones fuera de Lima. Lo anterior se realizó con mayores eficiencias operacionales y una menor inversión en infraestructura.

## Principales hitos

**Exitoso aumento de capital:** Durante el tercer trimestre del año, se realizó un aumento de capital por \$353.703 millones que se materializó en agosto, logrando una excelente demanda por los títulos de primera emisión. De hecho, durante los primeros 30 días de opción preferente se registró un 98,2% de suscripción y se completó luego el 100% de capitalización aprobado por el Directorio. Estos recursos adicionales se destinarán a financiar actividades de inversión en Perú y Chile. De hecho, parte importante de los recursos permitieron financiar el pago de la licencia 700 MHz adjudicada a Entel Perú por un monto de USD 290 millones.

**Alza en ingresos consolidados:** En el período, los ingresos sumaron \$1.887.302 millones, aumentando un 5% respecto del año 2015, impulsado principalmente por ingresos móviles en Entel Perú (+46%), asociado a la sólida expansión de ingresos de servicios. En Chile, los ingresos registran una leve disminución (-0,7%), explicado por una reducción de este ítem en servicios móviles y prácticamente compensado por avances en servicios fijos (+13%) para el segmento de Empresas y Corporaciones y en el mercado residencial con sus servicios de Entel Hogar.

## Servicios Telefonía Móvil- Chile

**9,5 millones de clientes móviles:** Los clientes móviles en Chile al cierre de 2016 alcanzaron los 9.514.401, lo que significó una baja de 3% respecto de 2015, explicada por una disminución en el segmento de prepago (-5%) y banda ancha móvil (-5%). Esta disminución se debe, en parte, a un aumento en el entorno competitivo y migraciones hacia el segmento de pospago. En el caso de BAM, se relaciona con la contracción del mercado respectivo y mayor penetración de smartphones.

Sin embargo, la base de pospago crece (+2%) en el mercado de personas en gran medida asociado a las migraciones generadas en prepago. El segmento de pospago representa el 37% del total de clientes.

**Ingresos por telefonía móvil:** Los ingresos por servicios de telefonía móvil en Chile presentaron una disminución de 5% en 2016, principalmente por menor ingreso por concepto de servicio de voz mensual. La reducción se debe a la profundización de los esquemas de tráfico ilimitado de voz, menores recargas, a una menor base de clientes en el segmento de prepago y a la reducción de 18% en los cargos de acceso móviles.

Los elementos anteriores fueron, en parte, compensados por mayores ingresos de datos asociados a los planes multimedia, impulsado por el aumento de la penetración de datos móviles y teléfonos inteligentes. Los ingresos de equipos aumentaron (+1%) en el segmento de pospago.

En un entorno altamente competitivo, Entel continuó desarrollando y profundizando planes de datos atractivos con cuotas adicionales para video y música para todos los planes multimedia en el segmento de Personas.

## Mayor conectividad para segmento empresarial:

El segmento empresarial introdujo nuevos planes móviles, "Empresa Conectada", proporcionando a los clientes una mayor conectividad, incluyendo una mayor capacidad de datos y uso ilimitado de correo electrónico y WhatsApp, además de mejoras en las herramientas en línea para acceder a recargas de voz y datos para los usuarios finales. Esto ha permitido alcanzar una penetración de 87% de clientes de pospago con planes de datos, avanzando ocho puntos porcentuales en el año.

**Principal proveedor 4G de Chile:** Los clientes 4G ascienden a 2 millones tras crecer 93% comparado con el año 2015 y, de acuerdo con cifras entregadas a septiembre de 2016 por Subtel, Entel es el principal proveedor.

**Migración de prepago a pospago:** El mercado de prepago continuó afectado por una mayor migración a pospago y promociones. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo "SIM-only" y recargas promocionales (que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter), y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea.

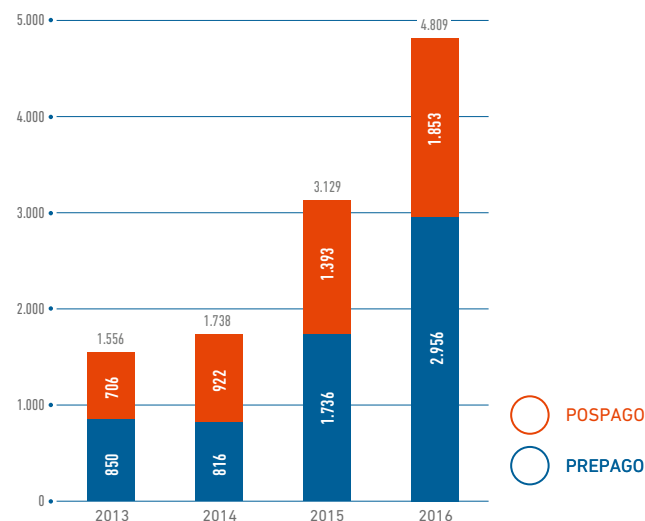
## Servicios Telefonía Móvil-Perú

### Estrategia 2016 en Perú

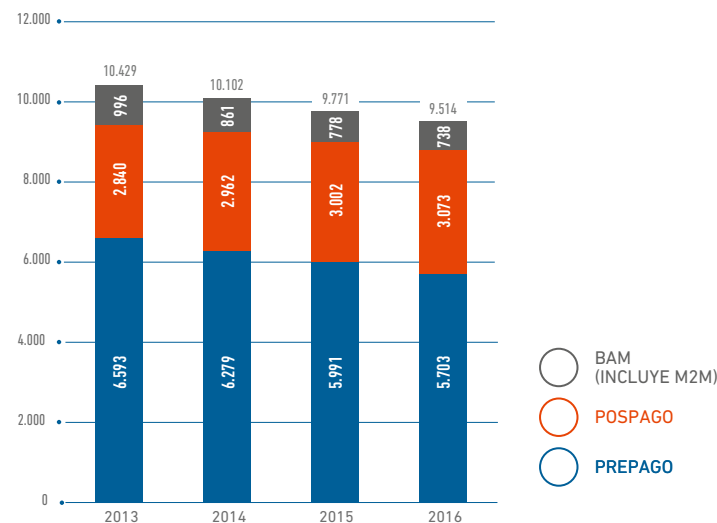
Durante 2016, la economía peruana se estima crecerá un 3,8% anual (+3,3% en 2015), tasa superior al promedio de la región. A lo largo del año, el mayor impulso de la economía vino dado por los proyectos mineros. En contraste, la demanda interna sufrió una desaceleración al pasar de 3% en 2015 a 1% en 2016, debido a las caídas de la inversión, del gasto público, de la confianza del consumidor y del empleo formal. En paralelo, la desaceleración de la demanda interna redujo las presiones inflacionarias, lo que mantuvo a este indicador en 3,2% (4,13% en 2015).

En este contexto, la industria de las telecomunicaciones experimentó un leve crecimiento de ingresos cercano al 1%, impactado por el entorno competitivo en servicios móviles y tendencia decreciente de ingresos y líneas en telefonía fija, aunque los servicios de Internet fijo muestran crecimientos de dos dígitos.

BASE DE ABONADOS MÓVILES PERÚ  
(miles)



BASE DE ABONADOS MÓVILES CHILE  
(miles)





Frente a este escenario, Entel Perú siguió consolidando su estrategia, obteniendo progresos significativos en el posicionamiento de marca. Esto se tradujo en métricas favorables de portabilidad, un crecimiento sostenido en la base de clientes e ingresos de servicios, soportado por una atractiva oferta comercial.

Continuó con las inversiones en infraestructura de red 2G / 3G / 4G, llegando aproximadamente a 3.000 puntos de presencia y expandiendo los canales de ventas en todo el país, para alcanzar de mejor manera el mercado de prepago.

Varios reconocimientos se obtuvieron durante el año, que respaldan la coherencia del proyecto (mejor empresa de telecomunicaciones en experiencia de clientes, ranking de reputación corporativa y Effie por desarrollo de marca, entre otros).

**4,8 millones de clientes móviles:** Entel Perú alcanzó 4.808.755 clientes móviles al 31 de diciembre de 2016, 54% superior a la cifra de 2015. Las adiciones netas en el año alcanzaron los 1.679.902 clientes. De esta forma, la base de prepago llega a 2.948.393 (+71%), postpago a 1.761.093 (+32%) y BAM (incluido M2M) a 99.269 (+44%). Es importante destacar que durante 2016, Entel captó 357.468 de todas las portaciones netas de la industria, lo que se debe principalmente al segmento de contrato.

**Alza de 46% en ingresos:** Al cierre de 2016, los ingresos totalizaron \$348.295 millones, 46%

sobre la cifra de 2015. Este nuevo avance fue impulsado por mayores ingresos de servicio (+53%), en línea con un crecimiento de la base de clientes del 54%.

En el segmento de postpago, Entel Perú registró un alza relevante en ventas brutas, principalmente mediante una mejor captura de clientes portados, upselling de líneas a clientes actuales, además de televentas y ventas basadas en el modelo SIM-only.

En la misma línea, los ingresos de equipos se expandieron (+25%), creciendo tanto en el segmento de prepago como en el de postpago.

**Oferta móvil diversificada:** La compañía continuó la comercialización de sus planes multimedia y a contar de septiembre de 2016 mejoró las asignaciones de datos incluidas en cada plan.

En comparación con 2015, la dinámica del mercado se ha movido hacia una mayor oferta de datos y moderar las promociones de teléfonos móviles. En el segmento de prepago, como consecuencia de la migración a postpago y de las altas promociones en recargas de voz, las ventas fueron impulsadas por recargas promocionales "Yapa prepago" (ofreciendo minutos a todas las redes y acceso gratuito por tiempo limitado a las redes sociales, como Facebook lite y WhatsApp) y promociones de fin de año, incluidas cuotas de datos para recargas mensuales.

**Despliegue en el mercado residencial:** Entel Perú continuó ampliando su oferta en áreas selectivas del segmento residencial. A los servicios de voz fijos inalámbricos lanzados en 2015 agregó servicios de banda ancha fija inalámbricos. La oferta incluye servicios de voz e Internet en Lima y regiones seleccionadas.

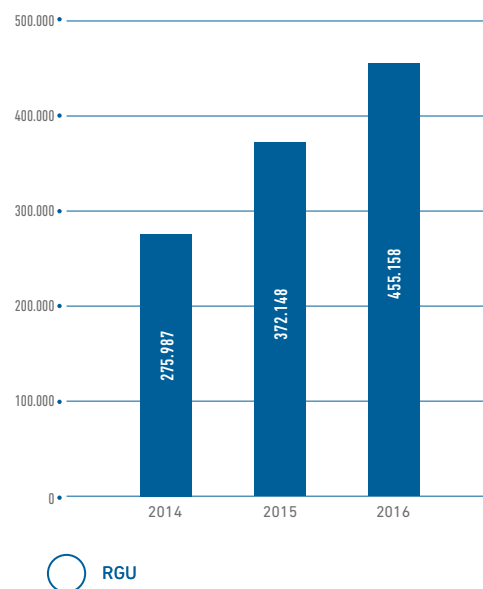
Al 31 de diciembre de 2016, las RGU alcanzaron más de 11 mil. Todo lo anterior utiliza la actual red móvil y se comercializa a través de los canales de venta móviles.

## Servicios Entel Hogar

**Ingresos crecientes:** Los ingresos por servicios de Entel Hogar continúan con un fuerte crecimiento (+24%) durante 2016, tras alcanzar los \$60.333 millones, principalmente asociado a los servicios de televisión (+26%) y voz (+16%) y, en menor medida, por banda ancha inalámbrica. Esta mejora está relacionada con el aumento de servicios contratados, que registraron un crecimiento de 22% en 2016, luego de totalizar 455.158 servicios, apoyado por una oferta competitiva en un segmento selectivo del mercado residencial.

**Mejor oferta de banda ancha:** Para los servicios de banda ancha, la compañía en diciembre de 2016 mejoró sus planes con mayor capacidad de banda ancha, utilizando la potencialidad de las tecnologías inalámbricas y las capacidades de espectro en la banda de 700 MHz.

RGU PERSONAS HOGAR



## Servicios Fijos de Voz, Datos y TI

**Sólido crecimiento:** Los servicios integrados de voz, datos y TI siguen una tendencia sólida de crecimiento (+8%), soportado por una propuesta de servicios para el mercado de Empresas y Corporaciones sobre la sólida base de su infraestructura móvil, red de fibra óptica GPON y capacidades de data center. Los incrementos fueron liderados por mayores ingresos en servicios de TI (+14%), asociados a servicios digitales y de data center. Adicionalmente, los servicios de conectividad de datos fijos tradicionales y sobre IP (Trunk IP y Pack Negocio) mostraron durante el año un buen desempeño (+8%).

**Call center y mayoristas:** Por su parte, el segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras compañías de telecomunicaciones y call center registró un incremento de ingresos asociado principalmente a mayor facturación por concepto de call center y negocio de tráfico, parcialmente compensado por menores ingresos en infraestructura de arriendo a otros operadores de línea fija y servicios de roaming internacional y nacional.

**Menores ingresos en Americatel Perú:** Esta filial peruana presenta una variación negativa asociada principalmente a menores ingresos en el negocio mayorista y larga distancia, impactados por menor tráfico cursado. También los servicios integrados de voz, datos e Internet para empresas registraron una disminución de ingresos. Por otro lado, los descensos fueron parcialmente contrarrestados por el crecimiento de los servicios de data center, impulsado por el despliegue estratégico de servicios de TI en el segmento.

## Ebitda y Utilidad del Ejercicio

El EBITDA en 2016 alcanzó a \$424.781 millones, al crecer 19% respecto del año anterior. Este avance se debe a un mejor resultado en Chile (+4%), principalmente atribuible al negocio fijo en el mercado Empresas y Corporaciones, en Entel Hogar y Call Center.

En la misma dirección el EBITDA de Entel Perú mostró una pérdida de 122 mil millones de pesos, mejorando en 48 mil millones respecto de la misma fecha del año anterior (+28%). Esta disminución de pérdidas fue impulsada por mejor margen directo de servicios unido al sólido crecimiento de los ingresos, como resultado de la fuerte expansión de la base de clientes. Este fenómeno fue parcialmente contrarrestado por menor margen de equipos y mayores gastos de comercialización, en línea con una mayor actividad. El margen EBITDA alcanzó 23%, creciendo 2,62 puntos porcentuales respecto del año 2015.

Debemos destacar que la evolución del EBITDA consolidado durante 2016 muestra un punto de inflexión luego de la adquisición y lanzamiento de Entel Perú.

La operación de Chile muestra una expansión de 20% en la generación de caja operacional en 2016, alcanzando los \$297.407 millones, producto de mejores márgenes EBITDA asociados a eficiencias operacionales y ajustes de inversiones sin comprometer la posición de liderazgo en calidad de servicio.

La utilidad operacional al 31 de diciembre de 2016 asciende a \$114 mil millones, presentando

La evolución del EBITDA consolidado de los últimos doce meses muestra un punto de inflexión.

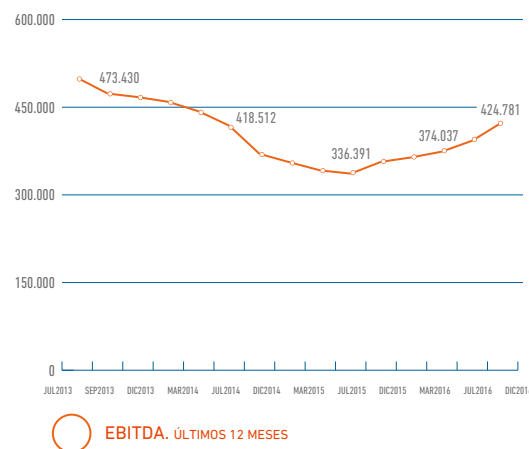
un aumento de \$34 mil millones (+42%) respecto del ejercicio anterior. Este resultado se debe a una menor pérdida registrada en Entel Perú, en línea con el importante crecimiento de ingresos asociado al sólido aumento de la base de clientes. En Chile éste permanece estable.

El resultado no operacional al 31 de diciembre de 2016 presenta una pérdida de \$108 mil millones, lo que equivale a un aumento de la pérdida de \$14 mil millones (+14%) respecto del año 2015, debido principalmente a mayores gastos financieros netos, reajustes y otros, básicamente por menores intereses ganados producto de la disminución de los niveles de caja invertidos y por ajustes negativos de valor de mercado que afectan a los instrumentos derivados por variaciones en las tasas de descuentos de dichos instrumentos.

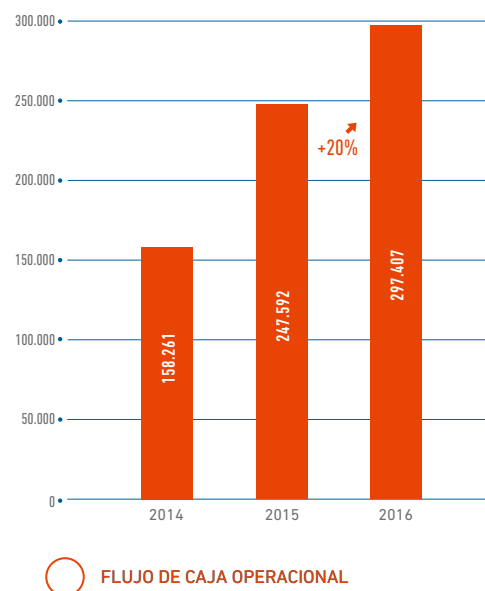
El impuesto a la renta determinado para el año 2016 considera el aumento de la tasa de impuesto de 22,5% a 24% para este año. Durante el período se produjo un ingreso por impuesto a la renta de \$28 mil millones, fundamentalmente por la depreciación del dólar respecto del peso, lo que generó un menor valor tributario de las inversiones en el exterior, en parte compensados por menores créditos asociados a la pérdida tributaria de la filial Entel Perú.

Finalmente, al 31 de diciembre de 2016 la utilidad final alcanzó a \$34 mil millones, una mejora respecto de la pérdida (\$ -1.102 millones) reportada en 2015.

EVOLUCIÓN EBITDA GRUPO ENTEL  
(CLP Millones)



FLUJO DE CAJA OPERATIVO  
(CLP millones)





DISEÑO  
libredeideas.cl

IMPRESIÓN  
A Impresores



[WWW.ENTEL.CL](http://WWW.ENTEL.CL)

# MEMORIA 2016

INFORMACIÓN FINANCIERA







e)

Entel es un operador global y un referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, que ofrece una oferta distintiva a sus clientes tanto en Chile como en Perú, con una gama completa de servicios.

# Contenido

## 01 Información Societaria

06	Documentos Constitutivos
06	Propiedad de la Sociedad
07	Controladores
13	Estructura Societaria
14	Política de Dividendos
16	Política de Inversiones
16	Política de Financiamiento
18	Utilidad Distribuible
19	Presencia Bursátil
19	Resumen de Transacciones
20	Transacciones de Acciones
21	Actividades Financieras
22	Factores de Riesgo
24	Comportamiento Comparado de la Acción
24	Comentarios de Accionistas
24	Hechos Relevantes Consolidados 2016
29	Seguros Comprometidos
31	Proveedores
32	Declaración de Responsabilidad

## 02 Estados Financieros Consolidados

36	Informe de Auditores Independientes
38	Estados Financieros Consolidados
44	Nota a los Estados Financieros Consolidados
137	Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

## 03 Sociedades Filiales y Coligadas

158	Estados de Situación Financiera de Filiales
-----	---







# 01



INFOR\_  
MACIÓN\_  
SOCIE\_  
TARIA

## Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.

Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

## Propiedad de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2016, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.727.399 acciones de única serie de las cuales 302.017.113 están totalmente suscritas y pagadas por sus 1.942 accionistas. La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

	Nombre o Razón Social	Acciones al 2016/12/31	% Participación
1	INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,8559%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	27.953.781	9,26%
3	BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	23.813.926	7,88%
4	AFP PROVIDA S.A.	15.776.696	5,22%
5	AFP CAPITAL S A	10.378.110	3,44%
6	AFP CUPRUM S A	9.114.910	3,02%
7	AFP HABITAT S A	8.464.892	2,80%
8	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	5.986.768	1,98%
9	BANCHILE C DE B S A	2.896.693	0,96%
10	LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	2.034.583	0,67%
11	SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	1.938.584	0,64%
12	AFP MODELO S.A.	1.887.309	0,62%
	OTROS	26.096.759	8,64%
	<b>Total</b>	<b>302.017.113</b>	<b>100,00%</b>

## Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Tele-

comunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2016

RUT	Accionista	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A.	1.235.926.704	6,86%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	945.262.126	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A.	505.349.730	2,80%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	384.218.741	2,13%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	383.096.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	29.195.853	0,16%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	6.462.746	0,05%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (17)	5.865.679.884	32,57%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.736.649.124	9,64%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	420.737.351	2,34%
76.086.315-7	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (3)	2.166.299.326	12,02%
96.950.580-0	Inversiones Huidad S.A.	1.523.926.460	8,46%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	349.685.252	1,94%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	65.399.151	0,36%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	1.939.010.863	10,76%

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2016

RUT	Accionista	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consortio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cia. De Seguros de Vida Consortio	734.924.284	4,08%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seguros de Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	<b>Grupo Consortio (3)</b>	<b>1.749.567.656</b>	<b>9,71%</b>
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	464.431.708	2,58%
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	353.426.826	1,96%
76.503.333-0	Inversiones Rapel Limitada	141.221.944	0,78%
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934.710-5	Inversiones Marchigue Limitada	56.177.702	0,31%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	42.146.286	0,23%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	4.110.485	0,02%
76.381.035-6	Sociedad Colectiva Inversiones Los Ceibos (*) (**)	4.110.485	0,02%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	124.619	0,001%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	<b>Grupo Izquierdo Menéndez (21)</b>	<b>1.440.089.595</b>	<b>7,99%</b>
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	166.199.560	0,92%
76.416.849-6	Flomanju SpA	166.199.560	0,92%
76.416.851-8	Pifemarno SpA	164.597.085	0,91%
	<b>Grupo Gianoli (4)</b>	<b>935.533.795</b>	<b>5,19%</b>
	<b>Grupo Controlador (51)</b>	<b>14.096.181.119</b>	<b>78,25%</b>
	<b>Minoritarios (1.668)</b>	<b>3.921.398.012</b>	<b>21,75%</b>
	<b>Total (1.718)</b>	<b>18.017.579.131</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Con acciones en Custodia de Corredores

(\*\*) Con fecha 29 de diciembre de 2016 estas acciones fueron vendidas a Sociedad Colectiva Civil Los Robles, RUT 76.452.873-5, perteneciente al mismo grupo empresarial. Dicha transacción fue informada posteriormente a Almendral.



## Grupo Matte

Las sociedades pertenecientes al denominado Grupo Matte son controladas directa e indirectamente por las siguientes personas, en los porcentajes que se indica:

- > Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%); y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).
- > Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,21%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%); y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,27%).
- > Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%); y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%).

Los accionistas identificados precedentemente pertenecen por parentesco al mismo grupo empresarial ya mencionado y tienen un acuerdo de actuación conjunta formalizado.

## Grupo Fernández León

**a. Inversiones Los Almendros Ltda.**, cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe,

RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

**b. Inversiones Teval S.A.**, cuyos controladores finales son:

- > Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente;
- > Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andres Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

**c. Inversiones CR Ltda.**, cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

## Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huilad, Inversiones Paso Nevado e Inversiones Metropolitana)

## Grupo Consorcio

**a. Consorcio Financiero S.A.**, cuyos controladores finales son:

- > P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).
- > Banvida S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

**b. Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.**, cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,90% del capital social de la primera.

**c. CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A.**, cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

## Grupo Izquierdo Menéndez

**a. Los Peumos S.A.**, cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

**b. Inmobiliaria Santona Ltda.**, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

**c. Inmobiliaria Escorial Ltda.**, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

**d. Inversiones El Manzano Ltda.**, cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I.

17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6 con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

**e. Andacollo de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menendez, RUT 3.567.484-5 y Luz Maria Irrarázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

**f. Santo Domingo de Inversiones S.A.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

**g. Andrómeda Inversiones Ltda.**, cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdes, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% del capital social.

**h. Santa Rosario de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

**i. Inversiones La Estancia Ltda.**, cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

**j. Inversiones Los Ciervos Ltda.**, cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1 % del capital social.

**k. El control de "Inmobiliaria Estoril II S.A."** lo mantiene "Inmobiliaria Estoril S.A." con un 100% de la propiedad (control directo e indirecto). De esta segunda sociedad, los controladores finales son los señores: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02 % de la propiedad y las señoritas Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2 % cada una.

**l. Inversiones Marchigue Ltda.**, cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,55%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 6,2%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,25%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,25%, , Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,25%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 7,25%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 7,25%, del capital social.

**m. Los Boldos S.A.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menendez RUT 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participacion directa e indirecta del capital social, respectivamente.

**n. Inversiones Rapel Limitada S.A.**, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y Maria Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

**o. Andaluza Sociedad de Inversión**, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

**p) Inversiones La Estancia II S.A.**, cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social. Esta sociedad fue absorbida por Inversiones La Estancia Ltda.

**q. La Esperanza S.A.**, cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

**r. Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.**, cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

**s. Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles**, Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 24,164447%, Bárbara Larraín Riesco RUT 6.448.657-8

con un 3,276344%; Santiago Izquierdo Larraín RUT 16.365.276-5 con un 12,0932015%; Martín Izquierdo Larraín RUT 16.611.594-9 con un 12,0932015%; Benjamín Izquierdo Larraín RUT 17.406.081-9 con un 12,0932015%; Bárbara Izquierdo Larraín RUT 18.020.351-6 con un 12,0932015%; Gracia Izquierdo Larraín RUT 18.641.299-0 con un 12,0932015%; Lucas Izquierdo Larraín RUT 19.893.205-1 con un 12,0932015% de participación directa del capital social, respectivamente.

**t. Cerro Colorado de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

## Grupo Gianoli

**a. Inversiones Green Ltda.**, cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

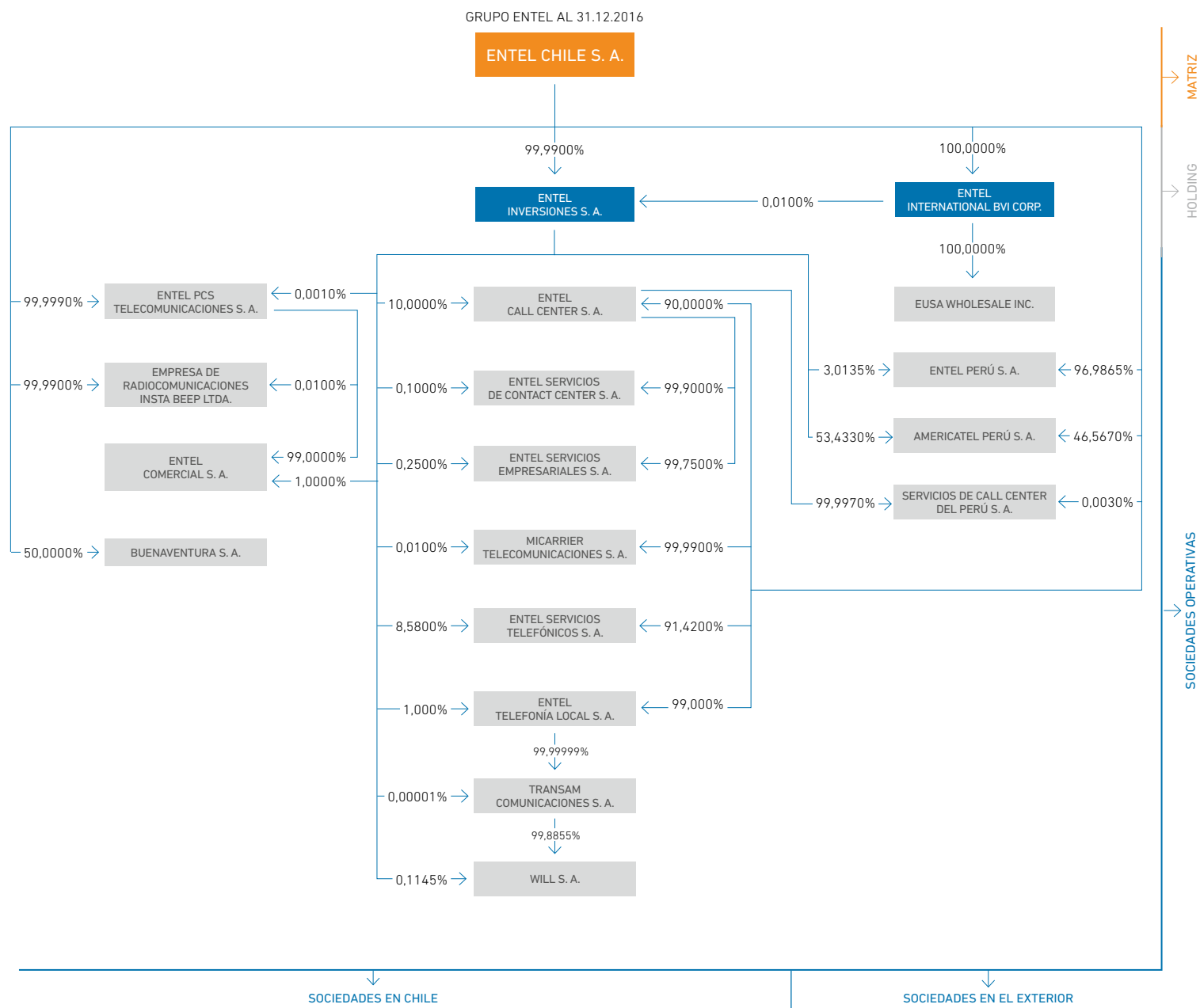
**b. PifemarnoSpA**, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.

**c. AllegraSpacuyo** controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.

**d. Flomanju Spacuyo** controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.



## Estructura Societaria



## Política de Dividendos

"La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de Abril de 2016, es la siguiente;

De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la Sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2016 y siguientes, es mantener provisoriamente la nueva política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de 2015 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al -o antes del 31- de mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2016 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2016 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos definitivos que se proponen, junto con dar

cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales resguardos que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad".

Se deja constancia que se mantiene la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de ajustes para la primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2015, y que es la siguiente:

- a. Como Política para determinación de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.

En caso de efecto neto positivo (utilidad), éste se deducirá de la utilidad financiera para efectos del cálculo de la utilidad líquida distribuible.

En caso de efecto neto negativo (pérdida), éste no se agregará a la utilidad líquida distribuible. Se deja constancia que esta política se refiere a los ajustes con motivo de los contratos

de derivados financieros, porque a la fecha la sociedad no registra activos y pasivos susceptibles de ser ajustados a valores de mercado conforme a las normas IFRS.

- b. Como Política de tratamiento de ajustes por primera aplicación de IFRS, en relación con las pérdidas por la primera aplicación de IFRS, se deja constancia que éstas se mantendrán controladas en una cuenta de patrimonio. En consecuencia, no se optará por absorberlas mediante una disminución del capital pagado.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá proponerse la absorción de este saldo, con cargo a utilidades de futuros ejercicios.

Se da cuenta que esta Política fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en esta Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

### Procedimiento de Pago de Dividendos

"A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular, entendiéndose incorporado a este sistema de pago transcurridos 24 horas desde la fecha de recepción, por la Sociedad, de la comunicación correspondiente.

El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También a los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten, formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal,

en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas".

### Política de Inversiones

"En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar, y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda en conectividad por nuevos servicios, tecnologías, mercados y necesidades de los usuarios.

Asimismo, la Sociedad realiza proyectos que permitan mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo

menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2016 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido de acuerdo a la política de financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa dentro del país y el extranjero, principalmente de su filial Entel Perú.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la Sociedad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuado".

### Política de Financiamiento

"La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en



el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- > Recursos propios
- > Recursos generados por aumento del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones
- > Créditos de proveedores
- > Préstamos de bancos e instituciones financieras
- > Derechos de aduana diferidos
- > Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada
- > Operaciones de leasing y leaseback
- > Venta de activos no esenciales

En la política de largo plazo se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y no corrientes))/ Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo+ Otros activos financieros corrientes y No Corrientes))/ Ebitda últimos 12 meses de 3,5 (tres coma cinco veces).

En forma transitoria y hasta la aprobación de la próxima política de inversiones y financiamiento en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017, se propone que el límite máximo del indicador Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y

No corrientes))/ Patrimonio más participaciones no controladoras, sea de 2,5 veces (dos coma cinco) en lugar de 1,7 (uno coma siete veces). El indicador (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo+ Otros activos financieros corrientes y No Corrientes))/ Ebitda últimos 12 meses se mantiene en 3,5 (tres coma cinco veces) en dicho periodo.

Este cambio transitorio otorga flexibilidad en el manejo financiero durante el proceso de aumento de capital como también para la fase de maduración y consolidación de la rentabilidad de los nuevos negocios, en especial de la filial Entel Perú.

Se entenderá por Deuda Financiera los pasivos financieros corrientes y no corrientes. La empresa velará por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo de “grado de inversión”.

La mencionada fijación importa un aumento transitorio respecto de los parámetros aprobados en ejercicio anteriores para permitir el adecuado desarrollo de proyectos de telecomunicaciones en el país y en el extranjero y especialmente, otorga en este periodo mayor flexibilidad en el manejo financiero durante la fase de maduración y consolidación de la rentabilidad de los nuevos negocios tales como los desarrollados a través de la filial Entel Perú.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza,

para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. La Sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus bienes consistentes en torres, antenas, espectro y sus instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.

### Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2016, presenta una utilidad de \$ 34.158.099.639. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2016, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida de \$ 11.392.156.492.

En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2016 queda fijada en \$34.158.099.639. Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

Año	Dividendo Nominal (en \$)
2000	40,00
2001	40,00
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00

## Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2016 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Ésta considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

## Resumen De Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2014	20.104.895	133.989.947.568	6.665	1.247.308	8.137.996.305	6.524		Sin transacciones	
2° trimestre 2014	15.717.927	109.057.830.354	6.938	1.022.860	7.042.012.256	6.885		Sin transacciones	
3° trimestre 2014	13.976.793	95.885.191.220	6.860	347.782	2.400.846.416	6.903	120	828.000	6.900
4° trimestre 2014	14.173.579	91.975.352.811	6.489	430.492	2.770.234.982	6.435		Sin transacciones	
1° trimestre 2015	13.387.348	83.087.453.820	6.206	468.342	2.869.358.358	6.127		Sin transacciones	
2° trimestre 2015	13.005.942	91.551.663.106	7.039	580.167	4.140.862.829	7.137		Sin transacciones	
3° trimestre 2015	14.838.288	96.563.945.696	6.508	741.898	4.892.646.085	6.595		Sin transacciones	
4° trimestre 2015	11.590.511	74.900.727.924	6.462	1.198.617	7.802.318.615	6.509		Sin transacciones	
1° trimestre 2016	12.361.696	75.980.188.725	6.146	770.819	4.710.848.476	6.111	460	2.690.954	5.850
2° trimestre 2016	14.676.368	87.164.441.223	5.939	585.838	3.473.218.475	5.929	161	941.850	5.850
3° trimestre 2016	17.873.586	113.575.565.742	6.354	470.764	3.013.338.616	6.401		Sin transacciones	
4° trimestre 2016	18.486.381	128.463.919.477	6.949	1.113.214	7.865.537.676	7.066	645	4.386.710	6.801
Totales	180.193.314	1.182.196.227.666	6.561	8.978.101	59.119.219.089	6.585	1.386	8.847.514	6.383

## Transacciones de Acciones

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	N° acciones	Precio unitario (pesos)	Monto Transado (pesos)
Pfingsthorn Olivares Pablo	Ejecutivo Principal	30-06-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	8.000	5.400	43.200.000
Ureta Prieto Felipe	Gerente de Finanzas	04-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	127	5.400	685.800
Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A	Administradores	08-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	43.240	5.400	233.496.000
Reyes González José	Ejecutivo Principal	11-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	5.000	5.400	27.000.000
Inversiones el Rincón Ltda.	Director	11-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	9.032	5.400	48.772.800
Straub Barros José	Ejecutivo Principal	13-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	10.000	5.400	54.000.000
Inversiones Altel Ltda.	Accionista mayoritario Controlador	14-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	19.500.000	5.400	105.300.000.000
Torres Echeverría Francisco	Ejecutivo Principal	15-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	925	5.400	4.995.000
Inversiones Altel Ltda.	Accionista mayoritario Controlador	18-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	10.500.000	5.400	56.700.000.000
Maturana Miquel Carlos	Ejecutivo Principal	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	20.000	5.400	108.000.000
Ureta Prieto Felipe	Gerente de Finanzas	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	44.000	5.400	237.600.000
Baraqui Ananía Juan	Ejecutivo Principal	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	30.000	5.400	162.000.000
Domínguez Philippi Sebastián	Ejecutivo Principal	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	7.500	5.400	40.500.000
San Martín Arjona Julián	Ejecutivo Principal	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	9.259	5.400	49.998.600
Parot Donoso Alfredo	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	27.800	5.400	150.120.000
Poch Piretta José	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	44.000	5.400	237.600.000
Nuñez Popper Mario	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	40.850	5.400	220.590.000
Torres Echeverría Francisco	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	925	5.400	4.995.000
Araya Arroyo Manuel	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	10.000	5.400	54.000.000
Inversiones Altel Ltda.	Accionista mayoritario Controlador	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	5.495.008	5.400	29.673.043.200
Maturana Miquel Carlos	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	127	5.400	685.800
Cerón Puelma Luis	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	5.000	5.400	27.000.000
Carrasco Perrot Gabriel	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	1.750	5.400	9.450.000
Büchi Buc Antonio	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	80.000	5.400	432.000.000
Licci Pino Alexis	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	8.000	5.400	43.200.000
Bobenrieth Giglio Eduardo	Ejecutivo Principal	22-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	20.000	5.400	108.000.000
Pérez Gómez Patricio	Ejecutivo Principal	22-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	6.000	5.400	32.400.000
Muñoz Álvarez Víctor Hugo	Ejecutivo Principal	22-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	30.000	5.400	162.000.000
Inversiones Altel Ltda.	Accionista mayoritario Controlador	12-08-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	648.810	5.400	3.503.574.000



Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	N° acciones	Precio unitario (pesos)	Monto Transado (pesos)
Ureta Prieto Felipe	Gerente de Finanzas	16-08-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	2	5.400	10.800
Inversiones el Rincón Ltda.	Director	17-08-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	165	5.400	891.000
Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A	Administradores	18-08-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	790	5.400	4.266.000
María Magdalena Larrain Matte y Cia Ltda.	Director	14-11-16	Enajenación	En Bolsa	3.751	6.870	25.743.739
Parodi Cruzat Ignacio	Director	14-11-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	261	5.400	1.409.400
Parodi Cruzat Vicente	Director	14-11-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	235	5.400	1.269.000
Parodi Cruzat Patricio José	Director	14-11-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	235	5.400	1.269.000
Parodi Cruzat José Manuel	Director	18-11-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	328	5.400	1.771.200

## Actividades Financieras 2016

Durante el año, las actividades financieras estuvieron enfocadas principalmente en proveer oportunamente de los recursos a Entel Perú para apoyar la fase de desarrollo en que se encuentra. En ese sentido se materializaron traspasos de deuda intercompañías por un total de USD 779 millones y de los cuales se capitalizaron USD 205 millones durante el año. Adicionalmente se financió el plan de inversiones en ambos países por un total de USD 539 millones. La fuente de estos recursos financieros provino principalmente de los recursos generados por la operación en Chile y por un aumento de capital por CLP \$353.703.379.185 que se materializó en el mes de agosto.

Con respecto al aumento de capital y pese a la importante volatilidad predominante en los mercados financieros internacionales durante el año, se logró una alta demanda por los títulos de primera emisión, materializándose durante los primeros 30 días de opción preferente un 98,2% de suscripción de los derechos a prorrata entregados a los accionistas existentes. Posteriormente y durante un segundo periodo de oferta de títulos, se completó el 100% de la capitalización aprobada por el Directorio. Parale-

lamente durante el mes de julio, se financió el pago de la licencia 700MHz adjudicada a Entel Perú por un monto de USD 290 millones. Transitoriamente, y mientras se completaba el aumento de capital, se financió este pago mediante el giro de líneas de crédito bancarias hasta por un monto de CLP 96.140 millones las cuales fueron íntegramente amortizadas dentro del mismo mes.

Como consecuencia de aplicar rigurosamente la política de cobertura de moneda, todas las operaciones de pago y financiamiento del año, tanto locales como entre países, así como la totalidad de la estructura financiera de la compañía, se mantuvo permanentemente protegida de las fluctuaciones cambiarias estructurando oportunamente los activos en moneda extranjera que permitieron inmunizar la fluctuación de los compromisos en dólares. Para lo anterior se suscribieron o renovaron instrumentos de cobertura de corto y largo plazo. Asociado a esto se reflejan en el balance compromisos en derivados por nocionales equivalentes a la deuda y compromisos en moneda extranjera por un total de USD 1.800 millones en derivados de largo plazo (Cross Currency Swaps e IRS) y USD 610 millones en corto plazo (forwards) los cuales están generando

un valor de mercado ( mark to market ) positivo a favor de Entel que al cierre significan un activo financiero neto por USD 160 millones. Estos valores son considerados en el cálculo de las definiciones de deuda financiera neta del resguardo tanto para el Bono local como el crédito bancario internacional. Es relevante mencionar que en Perú también se cubre el pasivo contra la fluctuación del dólar a través de forwards o alternativamente con la estructuración de instrumentos financieros sintéticos equivalentes. En Perú, durante el ejercicio, se continuó ampliando las operaciones de la empresa al mercado bancario local aumentando el número de contrapartes bancarias, que han comenzado a suscribir contratos de derivados y proveer líneas de crédito que ha requerido la operación.

Durante el 2016 la Sociedad continuó efectuando actividades tendientes a mantener informado sobre la marcha de la compañía a los inversionistas de acciones y a los tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias calificadoras de riesgo, todas con el propósito de entregar la mejor visión sobre la evolución de la empresa y su estrategia, los mercados donde participa y los lineamientos financieros que se gestionan para cumplir con el adecuado desarrollo del negocio.

En relación a las inversiones financieras generadas por los excedentes de caja, la Sociedad mantuvo su política de diversificar los montos por institución y plazos e invirtiendo en instrumentos financieros emitidos por instituciones bancarias de calidad crediticia de primer nivel o pactos de retrocompra sobre instrumentos del Banco Central de Chile.

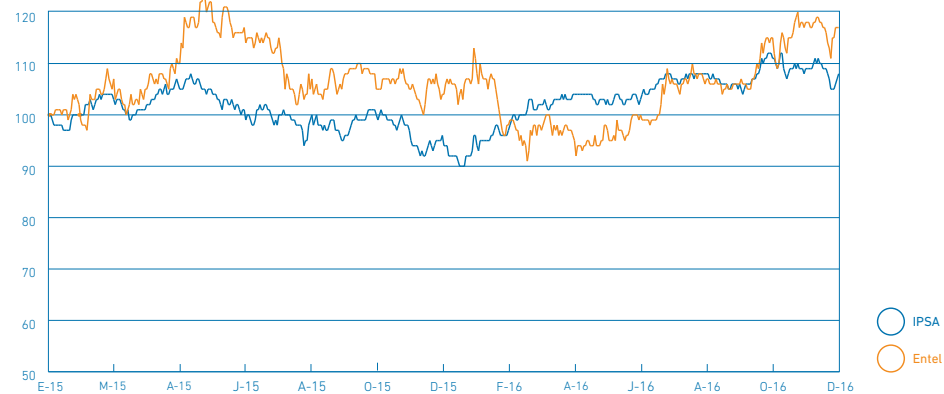
Factores De Riesgo

RIESGOS COMUNES A TODA LA INDUSTRIA			
Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.		La compañía, de acuerdo a su estrategia de liderazgo tecnológico, diversifica sus alianzas con distintas empresas líderes a nivel mundial, como lo son Vodafone, Ericsson, Huawei, entre otras, con el objetivo de estar a la vanguardia de los desarrollos y avances que podrían impactar el negocio.
	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.	
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o condicionar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía prepararse para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa.

RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ENTEL

Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido. Además, incluye la exposición al riesgo asociadas a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas, y en caso de operaciones comerciales, el no pago de cuentas por cobrar.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja.

## Comportamiento Comparado de la Acción



### Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

### Hechos Relevantes Consolidados 2016

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2016 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

#### I. Sociedad Matriz

Por carta N° 02 de fecha 17 de marzo de 2016, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la Sesión Extraordinaria de Directorio celebrada en el día miércoles 16 de marzo de 2016 se acordó lo siguiente:

Aprobar un Plan de financiamiento que comprende someter a la consideración de los accionistas un aumento de capital por \$350.000.000.000

(trescientos cincuenta mil millones de pesos), a enterarse con el pago del número de acciones, en la fecha y en la forma que se acuerde.

El directorio, en la sesión a celebrarse el 4 de abril próximo, tratará la citación a una Junta Extraordinaria de Accionistas para aprobar dicho aumento de capital, la que se realizará dentro del mes de abril y en la fecha que se acuerde en dicho directorio.

#### II. Sociedad Matriz – Complementa hecho esencial

Por carta N°3-2016 y en conformidad a lo solicitado en Oficio 6787 de 18 de marzo de 2016, impartido en relación con el hecho relevante informado por Entel en cuando a aprobación de plan de financiamiento que comprende someter a la consideración de los accionistas un aumento de capital de M\$350.000.000.000, vengo en complementar la información en cuanto al destino de esos fondos en la forma que se indica a continuación:

Los fondos antes señalados serán destinados a financiar negocios propios del giro de la empresa, tanto en Chile como principalmente aquellos en desarrollo en su filial de telefonía móvil en Perú.



Mayores antecedentes en relación con la aprobación de este aumento de capital serán proporcionados una vez que se celebre la sesión de Directorio del próximo 4 de abril, en la cual se deberá considerar la proposición a ser sometida a la aprobación de la Junta Extraordinaria de Accionistas que será convocada para tal efecto.

### III. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Junta extraordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°04 de fecha 5 de abril de 2016, se informó que en sesión de Directorio de 4 de abril de 2016 se acordó lo siguiente:

- a. Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el día jueves 28 de abril de 2016, y cuya citación y demás antecedentes se pondrán a disposición oportunamente de los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa legal. Se hace presente que en dicha Junta no se tratará el reparto de dividendo definitivo debido a que la sociedad registró pérdidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2015, dejando constancia, además, que no se efectuó reparto de dividendos provisorios en dicho ejercicio; y
- b. Citar a Junta Extraordinaria de Accionistas a celebrarse en ese mismo día y lugar, a continuación de la Junta Ordinaria de Accionistas, para someter a consideración de los accionistas, entre otras, las siguientes materias:

- > Aprobar un aumento de capital de \$350.000.000.000 (trescientos cincuenta mil millones de pesos), o aquél monto que libremente acuerden los señores accionistas, mediante la emisión de acciones de pago de iguales características a las actualmente emitidas por la sociedad;
- > Aprobar un plan de compensación para ejecutivos para el cual se destine hasta un 10% de las acciones que se emitan con ocasión del aumento de capital referido en el número (1) anterior, en las condiciones y plazos que acuerde libremente la Junta que se cita;
- > Actualizar y modificar los artículos Quinto y Primero Transitorio de los estatutos de la Sociedad, con la finalidad de ajustarlos a los acuerdos que adopte la Junta en relación a las materias precedentemente indicadas;
- > Modificar el Artículo 2 de los estatutos sociales, relativo al domicilio social.

La citación y demás antecedentes a esa Junta Extraordinaria se pondrán también a disposición oportunamente de los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa legal.

### IV. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, Aprobación Memoria 2015 y otros.

Por carta N°07 de fecha 28 de abril de 2016, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2016, se acordó:

- a. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2015.
- b. Absorber pérdida del ejercicio dentro de partida de Ganancias (pérdidas). Acumula-

das, dejando constancia que no se repartió dividendo provisorio durante el ejercicio.

- c. Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- d. Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaron en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se designaron inspectores titulares y suplentes inscritos en la SVS, se designó a los clasificadores de riesgo de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

A continuación se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas en la cual se acordó:

- 1. Aprobar un aumento de capital por un monto de \$357.500.000.000, aumentando así el capital social de quinientos veintidós mil seiscientos sesenta y siete millones quinientos sesenta y seis mil cuatrocientos dieciséis pesos (\$522.667.566.416), dividido en 236.523.695 acciones ordinarias, nominativas, de una única serie, de igual valor cada una y sin valor nominal, a la cantidad de ochocientos ochenta mil ciento sesenta y siete millones quinientos sesenta y seis mil cuatrocientos dieciséis pesos (\$880.167.566.416), dividido en 308.023.695 acciones.
- 2. Determinar que 1.500.000 acciones de estas podrán ser destinadas a planes de com-

pensación que elabore el Directorio, todo ello conforme a lo dispuesto en el Artículo 24 de la Ley sobre Sociedades Anónimas. Las acciones destinadas a planes de compensación, en todo caso, serán ofrecidas a los trabajadores de la Compañía en la forma prevista en la norma legal recién citada.

- 3. Facultar al Directorio para determinar la emisión de las acciones del aumento de capital en su totalidad o una o más parcialidades, para fijar el precio de colocación de las acciones, y para determinar el monto efectivo a colocar, con el objetivo de recaudar \$350.000.000.000, otorgándose amplios poderes para efectuar las presentaciones y realizar todos los trámites que sean necesarios para la implementación de los acuerdos adoptados en la junta.
- 4. Modificar los artículos 5 y 1° Transitorio de los Estatutos Sociales relativos al capital y a su forma de enterarlo.
- 5. Eliminar la referencia a la comuna en la cláusula 2 del estatuto social, precisándose que este será la ciudad de Santiago.
- 6. Se otorgaron todos los poderes necesarios a las personas que se indican para implementar los acuerdos adoptados en la Junta.

#### V. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°09 de fecha 27 de mayo de 2016, se informó en calidad de hecho esencial lo siguiente:

- a. Que el Directorio autorizó a participar a la Sociedad filial Entel Perú en la licitación de tres bandas nacionales en el espectro de

700 Mhtz a realizarse en la ciudad de Lima de la República de Perú.

- b. Que dicha filial se adjudicó el día Jueves 26 de Mayo de 2016 uno de los tres bloques en la banda de 700 Mhtz, con un ancho de 30 Mhtz cada uno, que la autoridad peruana licitó, y por el cuál se ofreció por esa filial US\$290.206.123. (doscientos noventa millones doscientos seis mil ciento veintitrés pesos).  
Dicho espectro permitirá desarrollar servicios de datos de alta velocidad, los que se integrarán al resto de la oferta de servicios que el grupo Entel presta en Perú.
- c. En el proceso de licitación que realizó el gobierno peruano participaron tres empresas, siendo ellos las siguientes:
  - > Bloque A: Entel Perú, oferta: US\$ 290,206,123.00
  - > Bloque B: América Móvil, oferta US\$ 306,000,001.00
  - > Bloque C: Telefónica del Perú, oferta: US\$ 315,007,700.00
- d. El pago de la oferta económica deberá efectuarse dentro de los 40 días hábiles computados a partir del 26 de mayo, es decir el 22 de julio, fecha en la que deberá suscribirse el contrato de concesión correspondiente.

## VI. Sociedad Matriz – Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta N°10 de fecha 6 de junio de 2016, se informó que en sesión de Directorio de fecha 6 de junio/2016 se acordó lo siguiente en relación con el aumento de capital acordado en

la Junta Extraordinaria celebrada el 28 de abril pasado,

- I. Determinar que, en la primera colocación con cargo a la emisión en trámite de inscripción en la Superintendencia, se proceda a colocar exclusivamente la cantidad de 64.814.815 acciones, del total de las 70.000.000 de acciones de pago que se acordara emitir en sesión de ordinaria de directorio de fecha 2 de mayo recién pasado, las que deberán ser ofrecidas preferentemente a los señores accionistas. Lo anterior, en todo caso, se debe entender sin perjuicio de que el Directorio acuerde en el futuro colocar el saldo de acciones emitidas, cumpliendo las normas legales, reglamentarias y administrativas que resulten aplicables al efecto;
- II. Fijar el precio de colocación en la suma de \$5.400 por acción, que permita recaudar la cantidad de \$350.000.000.000.
- III. Dar inicio al periodo de opción preferente y colocación de las 64.814.815 acciones de pago, cuya colocación se acordó en el literal (i) precedente, una vez que la emisión de acciones se encuentre inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros y en alguna de las bolsas de valores del país. El inicio del periodo de opción preferente se hará, mediante la publicación de los avisos correspondientes. Para tales efectos, el Gerente General fue facultado para determinar la fecha de publicación así como también para dar cumplimiento a todas las formalidades y requisitos legales al efecto, en los términos dispuestos por la

Ley y demás normas aplicables, así como por la Junta.

- IV. Fijar el precio de colocación de las 1.500.000 acciones destinadas a Planes de Compensación de trabajadores, en el mismo precio fijado para las acciones que serán ofrecidas preferentemente a los accionistas, esto es la suma de \$5.400 por acción, el cual será pagadero al contado en conformidad con lo acordado por la referida Junta, las que se ofrecerán en las condiciones establecidas en el Plan de Compensación aprobado por el Directorio.

#### VII. Sociedad Matriz - Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales.

Por carta N°11 del 1 de agosto de 2016, se informó que en sesión de Directorio de igual fecha se acordó lo siguiente:

- I. Que respecto de las 64.814.815 acciones destinadas preferentemente a los accionistas de la Sociedad, un total de 63.657.625 acciones, que representan un 98,2% de ellas, se suscribieron dentro del periodo de opción preferente, representativo de la cantidad de \$343.751.175.000.
- II. Que se llevará a cabo un segundo periodo de opción preferente por un plazo de 5 días hábiles, por la cantidad de 1.157.190 acciones, que no fueron suscritas en el primer periodo de opción preferente, el cual se iniciará el día 11 de agosto de 2016, vale decir se extenderá entre el día 11 y el día 18 de agosto de 2016;
- III. Que las acciones serán ofrecidas en forma preferente a aquellos accionistas o sus cesionarios que, al ejercer su opción durante el período de oferta preferente, manifestaron su intención de suscribir un número de acciones superior al que les correspondía en dicha opción (en adelante los "Accionistas Interesados para el Segundo Periodo"), a prorrata del número de acciones que cada uno de dichos Accionistas suscribió respecto del total de acciones suscritas por tales Accionistas durante el periodo de oferta preferente;
- IV. Que las fracciones de acciones que tengan lugar a raíz de la prorrata serán redondeadas al entero más próximo. En caso que la fracción fuere de 0,5 ella será redondeada al entero impar más próximo. No tendrán derecho a suscribir acciones, los Accionistas Interesados para el Segundo Periodo cuya prorrata les permita suscribir una fracción de acción inferior a 0,5;
- V. Que el precio de cada una de dichas acciones será de \$5.400, el que se pagará al contado al momento de suscribir las acciones, en dinero efectivo, vale vista, cheque, transferencia electrónica o mediante cualquier otro medio o instrumento bancario de inmediata disponibilidad;
- VI. Que se comunicará a cada uno de los Accionistas Interesados para el Segundo Periodo la fecha de inicio del segundo periodo de opción preferente y sus condiciones, mediante carta despachada al domicilio registrado en la Sociedad, y mediante una publicación de un aviso en el diario "El Mercurio" de Santiago.



**VII.** Que una vez finalizado el segundo periodo de opción preferente, y si aún quedare un remanente de acciones no colocadas, dicho remanente podrá ser ofrecido libremente por la Sociedad a los accionistas y/o terceros, siempre que estas ofertas se hagan en bolsas de valores, y cumplan con las demás exigencias legales.

#### **VIII. Sociedad Matriz - Dividendo provisorio**

Por carta N° 12 de fecha 8 de noviembre de 2016, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

En sesión de directorio de 7 de Noviembre de 2016, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., de acuerdo con la política de dividendos y considerando los resultados acumulados al tercer trimestre de 2016, acordó no repartir un dividendo provisorio dentro de este año. Se deja constancia que se mantiene la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionista.

#### **IX. Sociedad Matriz - Cambios en la administración**

Por carta N°13 de fecha 22 de diciembre de 2016, se informó que en sesión de Directorio de igual fecha celebrada en la ciudad de Lima, el Directorio de ENTEL Perú S.A., filial de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., acordó:

**a.** Aceptar el alejamiento del cargo de Gerente General de Entel Perú S.A., de don Sebastián Domínguez Philippi, a contar del 31 de diciembre de 2016, luego de un destacado ejercicio del mismo durante más de tres años.

**b.** Designar en el cargo de Gerente General de ENTEL Perú S.A., a don Ramiro Lafarga, quién pasará a desempeñarlo dentro del mes de enero del próximo año.

#### **Seguros Comprometidos**

Entel contrata en forma centralizada los seguros corporativos de todas sus filiales, para cubrir eventuales daños que pudieran afectar a sus bienes, flujo de ingresos y la responsabilidad civil frente a terceros, que puedan impactar negativamente en los resultados y el patrimonio. Adicionalmente, Entel ha implementado una política de control y mitigación de riesgos, a través de procedimientos enfocados en dicho objetivo más planes de inversiones en infraestructura tendientes a minimizarlos.

La política de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo Entel, asumiendo los eventos de impacto poco significativo, de manera de compatibilizar una adecuada cobertura con el menor costo de seguros, lo que se materializa a través de la constante búsqueda de las mejores alternativas que puede ofrecer el mercado asegurador. Asimismo, se busca proteger las eventuales responsabilidades frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en armonía con el aumento de exposición frente a riesgos y demandas de un entorno más exigente.

A partir de la adquisición de Entel Perú, se decidió la contratación de un programa regional, incluyendo Chile y Perú, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador, dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha ido extendiendo a diferentes coberturas vigentes. A consecuencia del desborde del río Mapocho ocurrido en abril de 2016, las instalaciones del Edificio Corporativo ubicado en ese lugar, al igual que las otras torres del Parque Titanium, sufrieron diversos daños. Es importante destacar que en un plazo reducido de menos de dos meses, la implementación del plan de recuperación del edificio ocupado por Entel permitió la utilización de la casi totalidad de sus oficinas, volviendo a desarrollar con normalidad las tareas laborales, actividad cubierta con seguros vigentes.

El programa de Seguros Corporativos del año 2016 contempla las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas de las cuales se muestran las más relevantes:

- a. **Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización.** Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo Operativo los activos fijos e inventarios, así como también la pérdida de utilidades y costos fijos asociados a la interrupción de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.
- b. **Responsabilidad Civil General.** Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniaras por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.
- c. **Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O).** Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración.
- d. **Responsabilidad Civil Profesional.** Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza. Cobertura de seguros que a partir del año 2015 incluye el riesgo cibernético.
- e. **Transporte Internacional.** Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.
- f. **Crédito.** Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patri-

monio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

- g. Misceláneas.** Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.
- h. Programa de seguros para contratistas (OCIP):** Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. Este programa ha tomado gran relevancia al interior de la empresa y se exige para ejercer actividades encargadas por las empresas del grupo Entel en Chile.
- i. Programa de seguros para Dealers:** La compañía se ha preocupado de acercarse al mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

## Proveedores

Los principales proveedores de ENTEL son: Ericsson, Apple, Samsung, Huawei, TCT Mobile, Cisco, LG, Sagemcom, Vodafone, Movix y Sotraser.

Entel posee una política de compras descrita detalladamente en su Código de Ética. En resumen, ésta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio.

Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías debidamente calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas worldclass que soportan el proceso.

Durante 2016 se profundizó el programa para evaluación de proveedores, que mide el desempeño de los contratistas, detectando espacios técnicos de mejora y buscando mitigar riesgos financieros y laborales.

## Declaración de Responsabilidad

### Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2016.

**Juan José Hurtado Vicuña**

Presidente

RUT. 5.715.251-6

**Luis Felipe Gazitúa Achondo**

Vicepresidente

RUT. 6.069.087-1

**Carlos Fernández Calatayud**

Director

RUT. 5.213.938-4

**Richard Büchi Buc**

Director

RUT. 6.149.585-1

**Andrés Echeverría Salas**

Director

RUT. 9.669.081-9

**Juan José Mac-Auliffe Granello**

Director

RUT. 5.543.624-K

**Bernardo Matte Larraín**

Director

RUT. 6.598.728-7

**Alejandro Pérez Rodríguez**

Director

RUT. 5.169.389-2

**Antonio Büchi Buc**

Gerente General

RUT. 9.989.661-2







The background of the slide is a blurred photograph of a crowd of people outdoors, with green trees and a building visible in the distance. The text is overlaid on this background.

# 02

---

## ESTADOS\_ FINANCIEROS\_ CONSOLI\_ DADOS



# Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de  
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A.

## Informe sobre los estados financieros consolidados

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y la correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

## Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

## Responsabilidad de auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una Auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de




representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

### Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. y Filiales al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.



Oscar Aguilar S.  
KPMG Ltda.

Santiago, 25 de enero de 2017

# Estados Financieros Consolidados

## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2016 M\$	31-12-2015 M\$
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	110.914.830	136.492.472
Otros Activos Financieros Corrientes	6	4.765.731	23.819.813
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	28.565.561	27.519.924
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	330.626.210	308.517.488
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	971.320	698.417
Inventarios	10	91.416.726	94.434.998
Activos por Impuestos Corrientes	11	200.637.658	102.780.436
<b>Total activos corrientes</b>		<b>767.898.036</b>	<b>694.263.548</b>
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	111.987.193	247.686.318
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	4.251.614	2.708.361
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	13.587.700	11.858.759
Activos Intangibles	12	321.356.334	140.663.342
Plusvalía	13	47.173.134	47.227.912
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.829.611.347	1.785.575.339
Activos por Impuestos Diferidos	15	384.574.176	332.969.737
<b>Total Activos No Corrientes</b>		<b>2.712.541.498</b>	<b>2.568.689.768</b>
<b>Total Activos</b>		<b>3.480.439.534</b>	<b>3.262.953.316</b>

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

### ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación

Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2016 M\$	31-12-2015 M\$
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	24.867.284	21.736.406
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	505.044.060	525.128.910
Otras Provisiones	18	5.161.827	3.435.395
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	4.869.489	5.992.038
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	36.108.754	28.735.509
<b>Total Pasivos Corrientes</b>		<b>576.051.414</b>	<b>585.028.258</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.576.910.775	1.654.135.122
Otras Provisiones No Corrientes	18	34.222.292	28.582.453
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	17.821.387	19.922.788
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	10.407.369	9.496.303
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	3.153.556	10.441.512
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>		<b>1.642.515.379</b>	<b>1.722.578.178</b>
<b>PATRIMONIO</b>	21		
Capital Emitido		874.846.615	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		450.716.647	426.805.977
Otras Reservas		(63.690.521)	5.873.337
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.261.872.741	955.346.880
Participaciones No Controladoras		-	-
<b>Patrimonio Total</b>		<b>1.261.872.741</b>	<b>955.346.880</b>
<b>Total Pasivos Y Patrimonio</b>		<b>3.480.439.534</b>	<b>3.262.953.316</b>

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

### ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2016	01-01-2015
		31-12-2016	31-12-2015
		M\$	M\$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.867.697.070	1.784.612.663
Otros Ingresos	22	19.214.192	8.284.735
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(245.606.059)	(247.005.733)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(299.584.314)	(273.625.473)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(58.901.242)	(53.796.077)
Otros Gastos	24	(1.168.814.862)	(1.137.592.884)
Otras Ganancias (Pérdidas)		390.536	(33.432)
<b>Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales</b>		<b>114.395.321</b>	<b>80.843.799</b>
Ingresos Financieros	25	5.952.920	12.183.865
Costos Financieros	25	(82.221.963)	(70.978.326)
Diferencias de Cambio	27	(16.051.379)	(12.945.839)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(15.934.835)	(22.985.872)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		6.140.064	(13.882.373)
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	28.018.036	12.780.376
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuas		34.158.100	(1.101.997)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuas		-	-
<b>Ganancia (Pérdida)</b>		<b>34.158.100</b>	<b>(1.101.997)</b>
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		34.158.100	(1.101.997)
Participaciones No Controladoras		-	-
<b>Ganancia (Pérdida)</b>		<b>34.158.100</b>	<b>(1.101.997)</b>
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuas		128,11	(4,66)
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuas		-	-
<b>Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica</b>		<b>128,11</b>	<b>(4,66)</b>

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados



## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

### ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS, continuación

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2016	01-01-2015
	31-12-2016	31-12-2015
	M\$	M\$
Ganancia (Pérdida)	34.158.100	(1.101.997)
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	-	1.418.533
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	(29.784.560)	14.360.457
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(53.014.121)	(8.353.410)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	-	(383.004)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	3.178.044	(776.273)
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	10.056.779	1.879.517
Otro Resultado Integral	(69.563.858)	8.145.820
<b>Resultado Integral</b>	<b>(35.405.758)</b>	<b>7.043.823</b>
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	(35.405.758)	7.043.823
Participaciones no Controladoras	-	-
<b>Resultado Integral</b>	<b>(35.405.758)</b>	<b>7.043.823</b>

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

### ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

		Otras Reservas							
	Capital Emitido	Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	522.667.566	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	426.805.977	955.346.880	-	955.346.880
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	34.158.100	34.158.100	-	34.158.100
Otro Resultado Integral	-	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	-	(69.563.858)	-	(69.563.858)
Resultado Integral							(35.405.758)		(35.405.758)
Emisión de Patrimonio	352.179.049	-	-	-	-	-	352.179.049	-	352.179.049
Dividendos	-	-	-	-	-	(10.247.430)	(10.247.430)	-	(10.247.430)
Total Cambios en Patrimonio	352.179.049	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	23.910.670	306.525.861	-	306.525.861
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2015	522.667.566	(1.096.507)	32.011.298	27.577.607	(60.764.881)	435.949.779	956.344.862	-	956.344.862
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	(1.101.997)	(1.101.997)	-	(1.101.997)
Otro Resultado Integral	-	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	-	8.145.820	-	8.145.820
Resultado Integral							7.043.823		7.043.823
Dividendos	-	-	-	-	-	(8.041.805)	(8.041.805)	-	(8.041.805)
Total Cambios en Patrimonio	-	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	(9.143.802)	(997.982)	-	(997.982)
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2015	522.667.566	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	426.805.977	955.346.880	-	955.346.880

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

## EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

### ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2016	01-01-2015
		31-12-2016	31-12-2015
		M\$	M\$
Importes Cobrados de Clientes		2.151.996.649	2.068.914.746
Pagos a Proveedores		(1.385.826.645)	(1.327.335.808)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(247.357.634)	(247.065.901)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(82.958.867)	(110.647.159)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.393.418	1.311.513
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(86.929.865)	(77.538.637)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		350.317.056	307.638.754
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		3.840.988	408.473
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(458.030.431)	(523.595.343)
Compras de Activos Intangibles		(193.709.247)	(7.500.484)
Dividendos Recibidos		2.900	-
Intereses Recibidos		3.601.845	6.880.246
Subvenciones del Gobierno		1.701.201	2.018.426
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(642.592.744)	(521.788.682)
Importes Procedentes de la Emisión de Acciones		353.703.381	-
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		163.809.658	23.061.254
Pagos de Préstamos		(163.809.658)	(23.061.254)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(464.426)	(1.136.670)
Dividendos Pagados		(37.482)	(9.091.059)
Intereses Pagados		(67.686.202)	(63.085.944)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(16.493.821)	39.073.893
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación		269.021.450	(34.239.780)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(23.254.238)	(248.389.708)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(2.323.404)	5.962.804
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		136.492.472	378.919.376
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	5	110.914.830	136.492.472

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

# Nota a los Estados Financieros Consolidados

## 1. Información Corporativa

### a. Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A. es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3.a.

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros; sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Micarrier Telecomunicaciones S.A. y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Superintendencia de Valores y Seguros; se encuentran inscritas bajo los números 33, 247 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2016 alcanzó a 12.604 personas y presentó un promedio de 12.686. A igual periodo del 2015 alcanzó a 12.694 y un promedio de 12.114.



## b. Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

## 2. Bases de Preparación de los Estados Financieros Consolidados

### a. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2016 y 2015, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de enero de 2017.

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2015, fueron originalmente preparados de acuerdo a instrucciones y normas emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS), las cuales se componen de las NIIF, más instrucciones específicas dictadas por la SVS.

Estas instrucciones se relacionan directamente con el Oficio Circular N° 856, emitido por la SVS el 17 de octubre de 2014, y que instruyó a las entidades fiscalizadas registrar directamente en patrimonio las variaciones en activos y pasivos por concepto de impuestos diferidos, que surgieran como resultado directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido en Chile por la Ley 20.780. Dicha instrucción difiere de lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que requieren que dicho efecto sea registrado contra resultados del ejercicio.

El efecto de este cambio en las bases de contabilidad significó reconocer en el año 2014 un abono a los resultados acumulados por un importe de M CLP 9.864.071, que de acuerdo a NIIF debería haber sido presentado con abono a resultados de dicho año.

En la re-adopción de las NIIF al 1 de enero de 2016, la Sociedad ha aplicado estas normas como si nunca hubiera dejado de aplicarlas, de acuerdo a la opción establecida en el párrafo 4A de la NIIF 1 "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera". Esta re-adopción de las NIIF no implicó realizar ajustes a los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2015, originalmente emitidos.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Pronunciamientos contables con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2017 y siguientes:

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para :
<b>Nuevas NIIF</b>	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 15 - Cuentas de Contratos con Clientes	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 16 - Arrendamientos	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
<b>Enmiendas a NIIFs</b>	
NIC 7 - Estado de Flujos de Efectivo :	
Iniciativa de revelación, modificaciones a NIC 7	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2017
NIC 12 - Impuesto a las Ganancias :	
Reconocimiento de Activos por Impuestos Diferidos por Pérdidas	
no realizadas (modificaciones a NIC 12)	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2017
NIIF 2 - Pagos Basados en Acciones :	
Aclaración de contabilización de ciertos tipos de transacciones de	
pagos basados en acciones	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 15 - Cuentas de Contratos con Clientes :	
Modificación clarificando requerimientos y otorgando liberación	
adicional de transición para empresas que implementen la nueva norma	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos.

Respecto a la NIIF 15, la administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de estas modificaciones. Los cambios más relevantes en materia de reconocimiento de ingreso que propone la norma, afectarán al mercado de telefonía móvil para la cual se propone un modelo de desagregación entre la venta del equipo y el servicio para los clientes con contrato, al momento de su suscripción.

**b. Bases de medición**

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- » Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- » Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- » Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales

### c. Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran expresadas en miles de pesos chilenos, la cual es la moneda funcional de presentación del Grupo.

### d. Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

- » Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- » Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de los mismos, expresados en nota 12.
- » Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- » Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- » Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- » Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.

### e. Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados intermedios, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

## 3. Criterios Contables Aplicados

### a. Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada, cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales, desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control, hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- » Poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada).
- » Exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adoptó la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:



RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2016			31.12.2015
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	96,989	3,011	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

CLP= Pesos Chilenos  
PEN= Nuevos Soles Peruanos

## b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2016 \$	31.12.2015 \$
Dólar Estadounidense	USD	669,47	710,16
Euro	EUR	705,60	774,61
Unidad de Fomento	UF	26.347,98	25.629,09
Nuevos Soles Peruanos	PEN	199,69	208,25

### c. Instrumentos financieros

#### Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

#### » Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

#### » Activos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo, corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

## Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su coste amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

## Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliera la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura sólo cuando:

- » al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- » se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
- » su eficacia se puede medir confiablemente;
- » la cobertura es altamente efectiva en todos los periodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

- » Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce

en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

#### **d. Inventario**

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes; se considera la vigencia de los diferentes equipos en almacén, en función de las funcionalidades y precios de los nuevos modelos que están apareciendo en el mercado.

#### **e. Deterioro**

##### **» Activos financieros no derivados**

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación de incobrabilidad sobre los servicios prestados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos, debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

## » Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

### **f. Propiedades, planta y equipo**

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el periodo de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo periodo de desarrollo es inferior a seis meses.

### **g. Depreciación de propiedades, planta y equipo**

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.



De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del periodo.

Las tablas de tasas de depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las tasas medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

#### **h. Arrendamientos financieros**

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

#### **i. Activos Intangibles**

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU's), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU's son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el periodo de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j. Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k. Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

El 29 septiembre de 2014 fue promulgada la Ley de Reforma Tributaria, y posteriormente el 15 de diciembre de 2015 el Gobierno emitió un proyecto de simplificación y precisiones a la mencionada reforma, donde en lo medular hace modificaciones a los sistemas de renta, estableciendo para las sociedades anónimas el sistema parcialmente integrado, y la tasa de impuesto de primera categoría que por defecto se aplicarán en forma gradual a las empresas entre 2014 y 2018.

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el periodo en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance, tal como se indica a continuación:

AÑO	Régimen Parcialmente Integrado
2014	21,0%
2015	22,5%
2016	24,0%
2017	25,5%
2018	27,0%

l. Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutua, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutua. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo

plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales, son imputadas a patrimonio.

### **Beneficios por terminación**

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

### **Beneficios a corto plazo**

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

## **m. Ingresos**

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

### **Ofertas agregadas**

Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes de acuerdo a su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de tickets o recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en comodatos, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

### **Venta de Equipos**

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el periodo de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan.

### **Ingresos por cargos de conexión**

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o periodo esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

### **Programas fidelización de Clientes**

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.



### **Descuentos por ventas**

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

### **Ventas por cuenta de terceros**

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

### **Prepago de servicios móviles**

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

### **Prestaciones en curso al cierre contable**

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

### **n. Gastos de financiamiento**

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa.

### **o. Provisiones**

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

#### **p. Dividendos**

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el periodo en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

#### **q. Información financiera por segmentos**

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada periodo para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

#### **r. Subsidios estatales**

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

#### **s. Ingresos y costos de interconexión**

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

#### **t. Costo de ventas**

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

## 4. Activos y Pasivos Financieros

### a. Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

#### **Instrumentos financieros derivados**

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable, menos la deuda en pesos pactada en el contrato, descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD y Euro.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap e IRS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar tanto las monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de los instrumentos emitidos por los bancos centrales de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas en base a tasas de los instrumentos emitidos por el Tesoro americano ajustadas por los riesgos soberanos y de mercado de cada país.

#### **Pasivos financieros no derivados**

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b. Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- » Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- » Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- » Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2016	31.12.2015
	Nivel 2 M\$	Nivel 2 M\$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	266.389.345	114.304.180
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	(120.154.057)	203.535.667
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(53.014.122)	(8.353.409)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	13.969.698	(43.097.093)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	(159.198.481)	152.085.165
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	107.190.864	266.389.345

c. Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2016, en M\$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	104.808.283	-	CLP/USD/PEN	104.808.283	104.808.283
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	1.792.767	-	UF	1.792.767	1.844.435
Derivados		3.945.728	111.014.429		-	USD	114.960.157	114.960.157
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	330.626.210	-	CLP/USD/PEN	330.626.210	330.626.210
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	971.320	-	CLP	971.320	971.320
<b>Total Activos</b>		<b>3.945.728</b>	<b>111.014.429</b>	<b>438.198.580</b>			<b>553.158.737</b>	<b>553.210.405</b>
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	199.306.396		199.306.396	209.283.651
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.392.188.596		1.392.188.596	1.409.416.226
Acreeedores por Leasing Financiero		-	-	-	2.513.774		2.513.774	3.622.470
Derivados		3.585.016	4.184.277	-	-		7.769.293	7.769.293
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	505.044.060		505.044.060	505.044.060
<b>Total Pasivos</b>		<b>3.585.016</b>	<b>4.184.277</b>		<b>2.099.052.826</b>		<b>2.106.822.119</b>	<b>2.135.135.699</b>

31-Diciembre del 2015, en M\$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	128.607.236	-	CLP/USD/PEN	128.607.236	128.607.236
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	2.636.160	-	UF	2.636.160	2.799.642
Derivados		28.902.417	239.967.554	-	-	USD	268.869.971	268.869.971
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	308.517.488	-	CLP/USD/PEN	308.517.488	308.517.488
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	698.417	-	CLP	698.417	698.417
<b>Total Activos</b>		<b>28.902.417</b>	<b>239.967.554</b>	<b>440.459.301</b>			<b>709.329.272</b>	<b>709.492.754</b>
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	210.617.016		210.617.016	217.373.583
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.459.043.441		1.459.043.441	1.426.804.494
Acreeedores por Leasing Financiero		-	-	-	3.730.445		3.730.445	3.893.504
Derivados		151.910	2.328.716	-	-		2.480.626	2.480.626
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	525.128.910		525.128.910	525.128.910
<b>Total Pasivos</b>		<b>151.910</b>	<b>2.328.716</b>		<b>2.198.519.812</b>		<b>2.201.000.438</b>	<b>2.175.681.117</b>



5. Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Efectivo en Caja	1.500.511	168.252
Saldos en Bancos	4.553.449	7.688.628
Depósitos a Corto Plazo	85.459.101	122.606.596
Fondos Mutuos de Renta Fija	1.942.802	6.000.640
Instrumentos del Banco Central	17.406.380	-
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	52.587	28.356
Total	110.914.830	136.492.472
Total por tipo de moneda		
CLP	89.519.786	116.922.796
USD	19.137.763	15.922.624
PEN	2.250.573	3.634.087
EUR	6.708	12.965
Total	110.914.830	136.492.472

PES = Nuevos Soles Peruanos, para las sociedades en dicho pais.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado “Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos”.

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interes devengados M\$	Total 31.12.2016 M\$
BBVA	CLP	12-12-16	04-01-17	23	9.901.000	19	20.066	9.921.066
BBVA	CLP	13-12-16	04-01-17	22	8.000.200	18	15.840	8.016.040
BCI	CLP	19-12-16	11-01-17	23	7.032.700	12	9.002	7.041.702
BCI	CLP	14-12-16	06-01-17	23	7.274.300	17	13.191	7.287.491
Banco Itaú	CLP	13-12-16	13-01-17	31	9.343.000	18	19.060	9.362.060
Banco Itaú	CLP	27-12-16	31-01-17	35	3.609.000	4	1.636	3.610.636
Banco Itaú	CLP	06-12-16	04-01-17	29	5.176.000	25	14.234	5.190.234
Banco Santander	CLP	21-12-16	20-01-17	30	4.204.000	10	4.765	4.208.765
Banco Santander	CLP	07-12-16	04-01-17	28	4.546.000	24	12.001	4.558.001
Banco Santander	CLP	23-12-16	20-01-17	28	9.165.500	8	8.310	9.173.810
Banco Santander	CLP	15-12-16	06-01-17	22	4.872.250	16	8.315	4.880.565
Scotiabank	CLP	22-12-16	20-01-17	29	6.004.000	9	5.944	6.009.944
Scotiabank	CLP	30-12-16	24-01-17	25	5.619.000	1	618	5.619.618
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-16	02-01-17	3	399.380	1	48	399.428
Interbank	PEN	30-12-16	02-01-17	3	179.721	1	20	179.741
Totales					85.326.051		133.050	85.459.101

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M\$	Días devengados	Interes devengados M\$	Total 31.12.2015 M\$
	CLP	10-12-15	06-01-16	27	5.946.000	21	14.151	5.960.151
Banco Santander	CLP	23-12-15	20-01-16	28	7.475.000	8	7.177	7.482.177
Banco Santander	CLP	30-12-15	05-02-16	37	5.564.000	1	668	5.564.668
Banco Santander	CLP	14-10-15	08-01-16	86	6.757.000	78	57.975	6.814.975
Banco Security	CLP	17-12-15	15-01-16	29	4.138.000	14	6.179	4.144.179
BancoEstado	USD	17-12-15	18-01-16	32	7.099.076	14	1.104	7.100.180
BBVA	CLP	30-12-15	22-01-16	23	6.196.000	1	723	6.196.723
BCI	CLP	19-10-15	22-01-16	95	5.778.000	73	44.991	5.822.991
BCI	CLP	28-12-15	06-01-16	9	6.384.000	3	2.043	6.386.043
BCI	CLP	03-12-15	09-02-16	68	8.649.000	28	29.061	8.678.061
BCI	USD	30-12-15	04-01-16	5	7.097.160	1	20	7.097.180
Banco de Chile	CLP	16-10-15	04-01-16	80	4.743.000	76	39.051	4.782.051
Banco CorpBanca	CLP	14-10-15	15-01-16	93	8.000.000	78	68.640	8.068.640
Banco CorpBanca	CLP	14-12-15	06-01-16	23	10.395.000	17	19.439	10.414.439
Banco CorpBanca	CLP	28-12-15	06-01-16	9	6.950.000	3	2.224	6.952.224
HSBC	CLP	21-10-15	29-01-16	100	7.200.000	71	56.232	7.256.232
Internacional	CLP	17-12-15	13-01-16	27	4.000.000	14	6.720	4.006.720
Scotiabank	CLP	17-11-15	02-02-16	77	8.233.000	44	42.263	8.275.263
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-15	07-01-16	8	812.175	1	90	812.265
Scotiabank Perú	PEN	30-12-15	07-01-16	8	83.299	1	8	83.307
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-15	04-01-16	5	312.375	1	34	312.409
Interbank	PEN	30-12-15	07-01-16	8	395.675	1	43	395.718
Totales					122.207.760		398.836	122.606.596

b) Las colocaciones en fondos mutuos para ambos períodos, son en la modalidad de renta fija. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2016 M\$
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	584.000	584.243	584.061
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	642.000	642.267	642.067
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	197.600	197.682	197.621
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	519.000	519.216	519.053
Totales					1.942.600		1.942.802

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2015 M\$
Scotiabank	30-12-15	04-01-16	CLP	Clipper B	6.000.000	6.003.199	6.000.640
Totales					6.000.000		6.000.640

c) Los instrumentos del Banco Central al 31 de diciembre del 2016, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M\$	Valor Final M\$	Total 31.12.2016 M\$
BCI	29-12-16	04-01-17	CLP	BCU	7.403.660	7.407.022	7.364.190
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	6.057.540	6.060.493	6.025.314
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	4.038.360	4.040.328	4.016.876
Totales					17.499.560		17.406.380

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del Banco Central, para ambos periodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

## 6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
<b>CORRIENTES</b>		
Derivados - No Cobertura	2.636.220	21.322.803
Derivados - Cobertura	1.068.685	1.465.129
Deudores por Leasing Financiero	1.060.826	1.031.881
Subtotal Corrientes	4.765.731	23.819.813
<b>NO CORRIENTE</b>		
Derivados - Cobertura	109.945.744	238.502.425
Derivados - No Cobertura	1.309.508	7.579.614
Deudores por Leasing Financiero	731.941	1.604.279
Subtotal No Corrientes	111.987.193	247.686.318
Total Otros Activos Financieros	116.752.924	271.506.131

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo.

### a. Derivados de Cobertura

Flujo de efectivo: estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados, que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones por US\$ 1.600 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por MCLP 506.595.200, ambas a tasas anuales que fluctúan entre un 3,57% a 7,73%.

### b. Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

- » de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US\$ 566 millones, en un total de MCLP 330.586.465 y 317 millones de Nuevos Soles
- » Swap de tasa de interés (IRS), sobre un nocional de US\$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan intereses a una tasa Libo de 360 días + márgenes que fluctúan entre un 1,78% y 2,075% anual.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M\$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2016			31.12.2015		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 días	1.124.505	( 63.679 )	1.060.826	1.171.453	( 139.572 )	1.031.881
Entre 90 días y 1 año	-	-	-	-	-	-
Entre 1 año y 2 años	795.620	(63.679)	731.941	1.031.881	(139.572)	892.309
Entre 2 años y 3 años	-	-	-	773.911	(61.941)	711.970
Total	1.920.125	(127.358)	1.792.767	2.977.245	(341.085)	2.636.160

## 7. Otros Activos No Financieros

Este rubro corresponde principalmente a gastos anticipados, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Pagos Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	23.253.033	20.852.176	2.353.696	761.772
Mantenciones, Soporte	2.976.146	2.349.891	-	-
Arriendos de Capacidades	919.592	880.814	1.897.918	1.938.065
Seguros	477.071	2.448.670	-	-
Otros	939.719	988.373	-	-
Otros	-	-	-	8.524
<b>Total</b>	<b>28.565.561</b>	<b>27.519.924</b>	<b>4.251.614</b>	<b>2.708.361</b>

## 8. Deudores Comerciales y otras Cuentas a Cobrar

### a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	320.741.809	300.781.255
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	3.050.632	3.304.618
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	6.833.769	4.431.615
<b>Total</b>	<b>330.626.210</b>	<b>308.517.488</b>
Derechos por Cobrar No Corrientes, Neto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	11.011.159	9.108.743
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.576.541	2.750.016
<b>Total</b>	<b>13.587.700</b>	<b>11.858.759</b>
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	448.750.515	424.742.976
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	3.050.632	3.304.617
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	6.898.417	4.496.263
<b>Total</b>	<b>458.699.564</b>	<b>432.543.856</b>
Derechos por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	11.011.159	9.108.743
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.576.541	2.750.016
<b>Total</b>	<b>13.587.700</b>	<b>11.858.759</b>



Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por MCLP 128.008.706 y M\$ 123.961.721, a cada uno de los cierres, respectivamente.

**b. Los valores brutos, equivalentes a M\$ 448.750.515 y M\$ 424.742.976, presentan el siguiente detalle:**

31-dic-2016 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	SalDOS brutos M\$	N° de clientes M\$	SalDOS brutos M\$	
Al día	1.698.035	249.384.206	169	7.946.398	257.330.604
Entre 1 y 30 días	708.336	35.237.581	231	354.807	35.592.388
Entre 31 y 60 días	243.188	15.832.374	168	117.842	15.950.216
Entre 61 y 90 días	204.652	11.070.695	145	116.878	11.187.573
Entre 91 y 120 días	178.136	8.968.579	133	85.839	9.054.418
Entre 121 y 150 días	173.052	8.811.407	156	94.974	8.906.381
Entre 151 y 180 días	158.775	6.582.122	135	80.702	6.662.824
Entre 181 y 210 días	164.940	6.357.575	142	66.677	6.424.252
Entre 211 y 250 días	189.588	7.218.197	183	104.991	7.323.188
Más de 250 días	1.357.379	80.170.236	21.998	10.148.435	90.318.671
<b>Total</b>	<b>5.076.081</b>	<b>429.632.972</b>	<b>23.460</b>	<b>19.117.543</b>	<b>448.750.515</b>

31-dic-2015 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	SalDOS brutos M\$	N° de clientes M\$	SalDOS brutos M\$	
Al día	1.887.558	221.982.624	1.224	9.245.224	231.227.848
Entre 1 y 30 días	535.834	40.448.299	191	86.678	40.534.977
Entre 31 y 60 días	183.391	14.966.890	269	117.745	15.084.635
Entre 61 y 90 días	147.915	10.204.608	318	180.426	10.385.034
Entre 91 y 120 días	445.702	18.348.788	411	167.020	18.515.808
Entre 121 y 150 días	99.126	5.646.785	445	100.221	5.747.006
Entre 151 y 180 días	100.063	4.937.387	471	138.476	5.075.863
Entre 181 y 210 días	115.993	4.723.417	512	115.545	4.838.962
Entre 211 y 250 días	121.534	4.536.618	662	174.077	4.710.695
Más de 250 días	700.116	79.244.878	22.814	9.377.270	88.622.148
<b>Total</b>	<b>4.337.232</b>	<b>405.040.294</b>	<b>27.317</b>	<b>19.702.682</b>	<b>424.742.976</b>

c. A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada periodo:

	31-dic-2016		31-dic-2015	
	N° de Clientes	Saldos brutos M\$	N° de Clientes	Saldos brutos M\$
Documentos por cobrar protestados	13.721	9.727.327	12.849	9.242.862
Documentos por cobrar en cobranza judicial	1.169	4.685.728	1.611	4.587.760
Total	14.890	14.413.055	14.460	13.830.622

d. Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Saldo Inicial	123.961.721	115.019.787
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	48.100.143	51.680.056
Baja de activos financieros deteriorados	(43.424.215)	(43.051.458)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(628.943)	313.336
Total	128.008.706	123.961.721

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M\$ 90.326.001 y M\$ 86.468.011, para ambos periodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar, se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

- » Personas. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.
- » Empresas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles, a excepción de las grandes empresas que es a los 210 días y 360 días para servicios fijos.
- » Corporaciones. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos. Previa evaluación de insolvencia del deudor.
- » Mayoristas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, para servicios móviles y fijos, según evaluación de insolvencia del deudor.
- » Telefonía Móvil Perú. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% de la deuda una vez transcurrido 60 días del vencimiento, tanto para personas como empresas.

El segmento Mayoristas, corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes tanto fijas como móviles prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En la nota 29 Información Financiera por Segmentos, este se incluye en “Otros Negocios”.

Garantías. En el caso de clientes de venta de equipos y recargas en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

#### **e. Información de Deudores por Segmentos**

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a “segmento personas-servicios móviles”. Cabe señalar que en este segmento se incluye el 28% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2016.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación “segmento personas-servicios móviles”, se incluye detalle para “todos los otros segmentos”. Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 72% del saldo de las cuentas por cobrar de “Telefonía Móvil Perú”.

31-DIC-2016

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Mviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	82.883.994	-	3.513.014	-	3.563.432	-	3.358	-	-	-	89.963.798	-	89.963.798
Entre 1 y 30 días	7.948.642	2.183.052	13.326	5.331	3.664.680	724.053	17.868	3.038	-	-	11.644.516	2.915.474	8.729.042
Entre 31 y 60 días	4.211.581	2.972.386	15.123	14.215	632.321	411.855	30.105	8.730	-	-	4.889.130	3.407.186	1.481.944
Entre 61 y 90 días	3.760.357	3.579.149	20.851	20.434	543.740	376.938	14.311	5.009	-	-	4.339.259	3.981.530	357.729
Entre 91 y 120 días	3.736.721	3.663.442	18.608	18.422	478.709	385.480	21.175	10.588	-	-	4.255.213	4.077.932	177.281
Entre 121 y 150 días	3.689.508	3.636.360	28.022	28.022	413.901	355.776	11.843	6.513	-	-	4.143.274	4.026.671	116.603
Entre 151 y 180 días	3.470.667	3.460.966	22.125	22.125	376.904	333.225	28.646	17.188	-	-	3.898.342	3.833.504	64.838
Entre 181 y 210 días	3.249.940	3.243.149	32.332	32.332	344.996	334.062	8.869	7.096	-	-	3.636.137	3.616.639	19.498
Entre 211 y 250 días	3.779.268	3.770.192	24.575	24.575	697.110	623.118	13.152	10.522	-	-	4.514.105	4.428.407	85.698
Más de 250 días	35.410.255	35.143.806	4.555.893	4.555.893	1.851.482	1.834.812	663.205	662.535	-	-	42.480.835	42.197.046	283.789
Total	152.140.933	61.652.502	8.243.869	4.721.349	12.567.275	5.379.319	812.532	731.219	-	-	173.764.609	72.484.389	101.280.220

31-DIC-2016

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Mviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	116.495.874	-	3.239.525	-	43.632.218	-	1.190.465	-	2.808.724	-	167.366.806	-	167.366.806
Entre 1 y 30 días	13.544.522	1.232.060	119.233	10.420	8.747.594	193.342	204.380	3.879	1.332.143	211.117	23.947.872	1.650.818	22.297.054
Entre 31 y 60 días	5.975.302	1.860.344	50.523	39.913	4.728.876	300.533	22.091	2.727	284.294	115.606	11.061.086	2.319.123	8.741.963
Entre 61 y 90 días	3.927.841	1.906.602	61.504	43.089	2.749.155	316.003	20.212	6.391	89.602	22.390	6.848.314	2.294.475	4.553.839
Entre 91 y 120 días	2.242.303	1.810.615	16.793	16.457	2.435.709	395.971	29.263	9.924	75.137	53.754	4.799.205	2.286.721	2.512.484
Entre 121 y 150 días	3.077.667	1.388.444	36.782	36.782	1.630.331	328.754	18.327	7.133	-	-	4.763.107	1.761.113	3.001.994
Entre 151 y 180 días	1.295.082	1.160.720	19.149	19.149	1.439.469	339.618	10.782	6.260	-	-	2.764.482	1.525.747	1.238.735
Entre 181 y 210 días	1.207.590	920.529	17.873	17.873	1.555.099	593.215	7.553	4.764	-	-	2.788.115	1.536.381	1.251.734
Entre 211 y 250 días	1.273.512	820.797	58.236	58.169	1.468.307	228.512	9.028	7.307	-	-	2.809.083	1.114.785	1.694.298
Más de 250 días	23.832.631	21.200.832	4.262.061	4.261.850	19.081.906	14.957.509	610.512	564.237	50.726	50.726	47.837.836	41.035.154	6.802.682
Total	172.872.324	32.300.943	7.881.679	4.503.702	87.468.664	17.653.457	2.122.613	612.622	4.640.626	453.593	274.985.906	55.524.317	219.461.589

31-DIC-2015

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	73.014.289	-	4.770.245	-	2.395.163	-	6.064	-	-	-	80.185.761	-	80.185.761
Entre 1 y 30 días	6.836.922	1.948.145	35.229	16.793	3.310.694	811.938	1.033	175	-	-	10.183.878	2.777.051	7.406.827
Entre 31 y 60 días	2.914.200	1.618.184	37.227	24.199	551.927	344.442	5.926	1.719	-	-	3.509.280	1.988.544	1.520.736
Entre 61 y 90 días	3.456.343	3.121.445	52.699	38.009	427.192	309.145	18.582	6.503	-	-	3.954.816	3.475.102	479.714
Entre 91 y 120 días	10.082.461	8.797.778	60.964	49.844	378.998	292.895	9.821	4.910	-	-	10.532.244	9.145.427	1.386.817
Entre 121 y 150 días	1.944.868	1.929.526	47.495	47.495	373.802	294.833	13.454	7.399	-	-	2.379.619	2.279.253	100.366
Entre 151 y 180 días	1.996.696	1.996.696	61.453	61.453	379.108	325.307	23.636	14.181	-	-	2.460.893	2.397.637	63.256
Entre 181 y 210 días	2.143.166	2.143.166	55.669	55.669	389.571	354.440	17.188	13.750	-	-	2.605.594	2.567.025	38.569
Entre 211 y 250 días	2.285.404	2.285.404	77.707	77.707	656.532	577.695	16.042	12.834	-	-	3.035.685	2.953.640	82.045
Más de 250 días	33.712.785	33.712.785	4.578.601	4.578.601	2.745.841	2.728.522	520.700	519.270	-	-	41.557.927	41.539.178	18.749
Total	138.387.134	57.553.129	9.777.289	4.949.770	11.608.828	6.039.217	632.446	580.741	-	-	160.405.697	69.122.857	91.282.840

31-DIC-2015

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	99.962.309	-	4.107.353	-	45.397.963	-	361.562	-	1.212.900	-	151.042.087	-	151.042.087
Entre 1 y 30 días	14.960.688	1.327.034	38.815	2.761	13.907.039	252.119	11.601	644	1.432.956	-	30.351.099	1.582.558	28.768.541
Entre 31 y 60 días	5.342.904	815.209	64.157	6.350	5.395.462	260.339	10.435	1.182	762.397	-	11.575.355	1.083.080	10.492.275
Entre 61 y 90 días	2.998.250	648.301	53.973	6.953	2.823.038	318.899	55.172	11.193	499.785	-	6.430.218	985.346	5.444.872
Entre 91 y 120 días	5.509.242	3.342.469	89.177	39.987	2.081.078	341.900	7.058	1.936	297.009	-	7.983.564	3.726.292	4.257.272
Entre 121 y 150 días	1.612.862	341.535	29.419	14.667	1.715.253	299.060	9.853	3.395	-	-	3.367.387	658.657	2.708.730
Entre 151 y 180 días	1.045.241	372.542	44.359	25.802	1.516.342	516.365	9.028	3.692	-	-	2.614.970	918.401	1.696.569
Entre 181 y 210 días	1.161.505	703.351	30.866	25.455	1.014.464	545.369	11.822	5.940	14.711	-	2.233.368	1.280.115	953.253
Entre 211 y 250 días	763.973	538.734	59.083	58.009	829.598	422.572	21.245	10.720	1.111	-	1.675.010	1.030.035	644.975
Más de 250 días	27.652.397	27.086.482	3.140.827	3.140.827	14.512.542	11.816.538	1.137.142	1.091.687	621.313	438.846	47.064.221	43.574.380	3.489.841
Total	161.009.371	35.175.657	7.658.029	3.320.811	89.192.779	14.773.161	1.634.918	1.130.389	4.842.182	438.846	264.337.279	54.838.864	209.498.415



Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aún no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a MCLP 53.563.738 y MCLP 51.626.869 y en el caso de los demás segmentos a MCLP 36.762.263 y MCLP 34.841.142, para ambos periodos, respectivamente.

9. Cuentas por cobrar y transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a. Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	21.170	21.261
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	37.776
93.834.000-5	Cencosud	Chile	Director en Común	CLP	317.948	106.160
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	146.777	64.899
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	36.896	51.088
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	147.244	69.639
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A	Chile	Accionista en Común	CLP	17.318	25.136
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	72.034
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	62.862	58.073
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	59.305	134.998
99.520.000-7	Copec S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	161.800	57.353
Total					971.320	698.417

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000 anuales.

#### b. Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2016		31.12.2015	
				Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	255.819	255.819	267.718	267.718
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	210.681	210.681
93.834.000-5	Cencosud	Director en Común	Servicios Prestados	809.175	809.175	633.147	633.147
96.505.760-9	Colbun S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	1.298.377	1.298.377	1.092.714	1.092.714
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	398.967	398.967	247.991	247.991
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	518.960	518.960	271.810	271.810
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	185.445	185.445	180.884	180.884
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	350.917	350.917	321.976	321.976
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	614.168	614.168	603.592	603.592
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	1.611.803	1.611.803	1.221.372	1.221.372
			Servicios Recibidos	419.711	(419.711)	283.705	(283.705)
<b>Total</b>					<b>5.623.920</b>		<b>4.768.180</b>

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios ordinarios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center). Dichos servicios prestados, equivalen al 0,3% del total de ingresos ordinarios del Grupo, al 31 de diciembre del 2016.

#### c. Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2016 y 2015, ascendieron a MCLP 465.290 y MCLP 428.936, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a MCLP 4.363.256 y MCLP 3.771.427, respectivamente. Estos valores incluyen bonos anuales por MCLP 1.933.607 y MCLP 1.385.240 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 16 y 17 personas, en ambos periodos.

## 10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	88.609.728	91.196.062
Trabajo en Curso	2.276.307	2.465.372
Mercaderías	165.202	319.296
Otros Inventarios	365.489	454.268
<b>Total</b>	<b>91.416.726</b>	<b>94.434.998</b>

A cada uno de los periodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los periodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por MCLP 350.651.201 y MCLP 367.433.879, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2016 y 2015, se han cargado a resultados MCLP 1.426.497 y MCLP 4.962.786, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados a cada cierre por este concepto, alcanzan a MCLP 3.703.232 y MCLP 5.853.660, respectivamente.

En el periodo cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

## 11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2016 y 2015, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto, a cada período MCLP 43.415.074 y MCLP 3.879.698, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Remanente de IVA Crédito Fiscal	119.272.151	91.385.443
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	43.415.074	3.879.698
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas AT 2017	22.564.397	-
Otros Impuestos, Créditos	15.386.036	7.515.295
<b>Total</b>	<b>200.637.658</b>	<b>102.780.436</b>

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendió a MCLP 4.869.489 y MCLP 5.992.038, a cada uno de los periodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

## 12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
<b>Total Activos Intangibles, Neto</b>	<b>321.356.334</b>	<b>140.663.342</b>
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	321.356.334	140.663.342
Activos Intangibles Identificables, Neto	321.356.334	140.663.342
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	4.233.579	4.931.238
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	317.122.755	135.732.104
<b>Total Activos Intangibles, Bruto</b>	<b>402.095.377</b>	<b>214.782.099</b>
Activos Intangibles Identificables, Bruto	402.095.377	214.782.099
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.907	39.027.907
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	363.067.470	175.754.192
<b>Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles</b>	<b>( 80.739.043 )</b>	<b>( 74.118.757 )</b>
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(80.739.043)	( 74.118.757 )
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(34.794.328)	(34.096.669)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(45.944.715)	(40.022.088)

Al 31 de diciembre del 2016, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.956.170	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	96
- Servidumbres	181.645	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	15 - 112
- Derechos uso cables F.Óptica	94.434	Level 3	84 - 168	1
- Otros	1.330			
<b>Total</b>	<b>4.233.579</b>			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	9.368.150	Estado de Chile	480 - 360	406 - 291
- Concesión Banda 700 MHz	6.459.654	Estado de Chile	360	337
- Concesión Banda 700 MHz	191.106.493	Estado de Perú	480	480
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.683.729	Estado de Chile	360	310
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	54.871.509	Estado de Perú	480	353
- Concesión Banda 1900 MHz	38.910.037	Estado de Perú	480	389
- Concesión Banda 2500 MHz	6.689.412	Estado de Perú	156	92
- Concesión Banda 3500 MHz	3.095.431	Estado de Perú	171 - 240	49 - 198
- Otros	2.938.340			
<b>Total</b>	<b>317.122.755</b>			

Al 31 de diciembre del 2015, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	4.399.852	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	108
- Servidumbres	307.434	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	27-124
- Derechos uso cables F.Óptica	220.347	Global Crossing	84 - 168	0-11
- Otros	3.605			
<b>Total</b>	<b>4.931.238</b>			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	10.211.281	Estado de Chile	480 - 360	417-303
- Concesión Banda 700 MHz	6.688.991	Estado de Chile	360	349
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.826.325	Estado de Chile	360	322
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	58.739.514	Estado de Perú	480	465
- Concesión Banda 1900 MHz	41.829.735	Estado de Perú	480	401
- Concesión Banda 2500 MHz	7.886.097	Estado de Perú	156	104
- Concesión Banda 3500 MHz	4.398.233	Estado de Perú	171 - 240	61-210
- Otros	2.151.928			
<b>Total</b>	<b>135.732.104</b>			



Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M\$ 2.857.281 al 31 de diciembre de cada año; estas pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre, de cada año, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2016 y 2015, son los siguientes:

Movimientos año 2016			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	4.931.238	135.732.104	140.663.342
Adiciones	-	192.543.487	192.543.487
Amortización	(697.659)	(5.922.627)	(6.620.286)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(5.598.883)	(5.598.883)
Otros incrementos (decrementos)	-	368.674	368.674
Saldo Final	4.233.579	317.122.755	321.356.334

Movimientos año 2015			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M\$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M\$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M\$
Saldo Inicial	5.763.906	131.160.321	136.924.227
Adiciones	-	7.373.745	7.373.745
Amortización	(852.170)	(5.897.669)	(6.749.839)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	2.988.470	2.988.470
Otros incrementos (decrementos)	19.502	107.237	126.739
Saldo Final	4.931.238	135.732.104	140.663.342

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

### 13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2015 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2015 M\$	Diferencias de Cambio M\$	Saldo Final 31.12.2016 M\$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.298.585	34.044	1.332.629	(54.778)	1.277.851
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
<b>Saldo Final, Neto</b>		<b>47.193.868</b>	<b>34.044</b>	<b>47.227.912</b>	<b>(54.778)</b>	<b>47.173.134</b>

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía, están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

- a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de ésta, por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USEntel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900 MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país. Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época. En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

- b. La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I., así como plataformas de venta y capacitación. Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

- c. En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.), ésta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para los clientes de Entel Perú. Desde el mes de octubre de 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

- d. Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se encuentran basadas en el importe recuperable de cada unidad generadora de efectivo a la que se asigna la plusvalía. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado.

Los supuestos clave utilizados en el cálculo de los importes recuperables son los flujos proyectados a través del tiempo de los servicios futuros involucrados en cada caso, que la compañía considera tanto en el corto, mediano y largo plazo, utilizando una tasa de descuento asociada al costo de capital de la compañía en un rango entre un 9,5% y 10,5%.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia no se han reconocido deterioros por este concepto.

## 14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
<b>Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto</b>	<b>1.829.611.347</b>	<b>1.785.575.339</b>
Construcción en Curso, Neto	375.743.957	414.995.191
Terrenos, Neto	12.589.561	12.811.719
Edificios, Neto	130.415.986	124.138.977
Planta y Equipo, Neto	1.183.773.181	1.107.673.373
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	77.175.834	74.555.180
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	34.296.217	35.197.867
Vehículos de Motor, Neto	353.206	366.846
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	7.322.286	8.215.167
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	7.941.119	7.621.019
<b>Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto</b>	<b>5.056.589.053</b>	<b>4.747.147.456</b>
Construcción en Curso, Bruto	375.743.957	414.995.191
Terrenos, Bruto	12.589.561	12.811.719
Edificios, Bruto	282.482.891	267.523.630
Planta y Equipo, Bruto	3.780.723.506	3.487.724.921
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	327.366.757	302.793.161
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	221.721.350	208.685.123
Vehículos de Motor, Bruto	1.475.333	1.445.351
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	29.786.742	27.497.826
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	24.698.956	23.670.534
<b>Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo</b>	<b>(3.226.977.706)</b>	<b>(2.961.572.117)</b>
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(152.066.905)	(143.384.653)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(2.596.950.325)	(2.380.051.548)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(250.190.923)	(228.237.981)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(187.425.133)	(173.487.256)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(1.122.127)	(1.078.505)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(22.464.456)	(19.282.659)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(16.757.837)	(16.049.515)

Los movimientos por el año 2016 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M\$	Terreno M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y Equipos, Neto M\$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M\$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$
Saldo Inicial		414.995.191	12.811.719	124.138.977	1.107.673.373	74.555.180	35.197.867	366.846	8.215.167	7.621.019	1.785.575.339
Cambios	Adiciones	169.317.172	-	-	164.441.841	24.420.436	3.243.416	48.661	2.231	7.266.764	368.740.521
	Desapropiaciones	(279.756)	(102.504)	-	(2.102.013)	(70.779)	(701.444)	(20.933)	-	-	(3.277.429)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.952.232)	(240.324.431)	(28.123.208)	(13.431.026)	(206.068)	(3.181.797)	(745.266)	(292.964.028)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	( 10.801.099)	-	-	-	-	-	(10.801.099)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(4.758.055)	(119.654)	(382.018)	(10.482.935)	(1.096.159)	(617.844)	(4.492)	-	(200.840)	(17.661.997)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(203.530.595)	-	13.611.259	175.368.445	7.490.364	10.605.248	169.192	2.286.685	(6.000.558)	40
	Cambios, Total	(39.251.234)	(222.158)	6.277.009	76.099.808	2.620.654	(901.650)	(13.640)	(892.881)	320.100	44.036.008
Saldo Final		375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347

Los movimientos por el año 2015 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M\$	Terrenos M\$	Edificios, Neto M\$	Planta y Equipos, Neto M\$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M\$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M\$	Vehículos de Motor, Neto M\$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M\$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M\$
Saldo Inicial		415.400.118	12.558.726	158.326.378	946.983.976	48.974.127	20.884.440	523.344	4.162.949	7.164.457	1.614.978.515
Cambios	Adiciones	233.960.276	63.119	5.501	158.444.293	32.683.407	6.578.319	18.989	775.429	276.129	432.805.462
	Desapropiaciones	( 62.517)	-	-	( 1.517.072)	( 30.549)	( 50.944)	( 10.365)	-	( 21)	( 1.671.468)
	Gasto por Depreciación	-	-	( 6.553.557)	( 222.571.562)	( 22.366.941)	( 11.946.816)	( 236.295)	( 2.214.336)	( 986.127)	(266.875.634)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(2.116.021)	-	-	-	-	-	(2.116.021)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.880.263	73.606	243.605	5.053.733	530.075	340.441	4.323	-	119.181	9.245.227
	Otros Incrementos (Decrementos)	237.182.949	116.268	( 27.882.950)	223.396.026	14.765.061	19.392.427	66.850	5.491.125	1.047.400	( 790.742)
	Cambios, Total	( 404.927)	252.993	( 34.187.401)	160.689.397	25.581.053	14.313.427	( 156.498)	4.052.218	456.562	170.596.824
Saldo Final		414.995.191	12.811.719	124.138.977	1.107.673.373	74.555.180	35.197.867	366.846	8.215.167	7.621.019	1.785.575.339



Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento, no son representativos de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los años 2016 y 2015, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M\$ 5.250.535 y M\$ 6.501.761 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Edificios, Neto	7.721.628	7.902.932
Planta y Equipo, Neto	-	-
Edificios, Bruto	11.968.177	11.968.177
Planta y Equipo, Bruto	8.284.494	8.284.494
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(4.246.549)	(4.065.245)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(8.284.494)	(8.284.494)
<b>Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto</b>	<b>7.721.628</b>	<b>7.902.932</b>

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2016 y 2015, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados

servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su periodo complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a diciembre 2016 y 2015, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a MCLP 70.197.216 y MCLP 53.033.094, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a MCLP 1.387.243.824. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados ha impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2016 se han ejecutado obras por MCLP 76.403.635. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por MCLP 28.585.007; de este valor, MCLP 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y MCLP 1.592.226 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

## 15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

### a. Información general

El Fondo de Utilidades Tributarias establecido por la Ley sobre Impuesto a la Renta, destinado a controlar los créditos tributarios a favor de los accionistas, cuyo otorgamiento se efectúa en el momento de distribuir dividendos con cargo a las utilidades acumuladas, al 31 de diciembre de 2016 presenta el siguiente detalle, en MCLP, en cada una de las siguientes empresas del Grupo:

Sociedades	Utilidades C/Crédito 24%	Utilidades C/Crédito 22,5%	Utilidades C/Crédito 21%	Utilidades C/Crédito 20%	Utilidades C/Crédito 17%	Monto del Crédito
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	90.566.783	134.868.778	144.549.906	207.239.430	-	158.008.868
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.	-	79.776.533	95.276.882	379.193.681	27.206.868	155.657.761
Entel Telefonía Local S.A.	2.259.573	26.836.564	-	-	-	6.035.820
Entel Inversiones S.A.	-	2.922.751	2.163.337	1.297.771	20.934.447	1.237.545
Entel Contac Center S.A.	534.499	443.583	1.102.405	2.235.251	695.985	1.292.435
Entel Comercial S.A.	549.403	184.807	450.377	3.562.703	-	798.558
Entel Servicios Telefónicos S.A.	346.044	457.705	343.164	514.328	1.643.389	8.504.793
Transam S.A.	33.598.728	7.215.418	-	-	-	12.704.923
Entel Will S.A.	2.517.818	-	-	-	-	797.803
<b>Totales M\$</b>	<b>130.372.848</b>	<b>252.706.139</b>	<b>243.886.071</b>	<b>594.043.164</b>	<b>50.480.689</b>	<b>345.038.506</b>

### b. Impuestos diferidos

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

	31.12.2016		Cambios del período en	
Conceptos	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	Patrimonio M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	76.093.124	-	(7.051.265)	(585.100)
Amortizaciones Intangibles	3.638.699	11.292.757	(2.680.126)	130.225
Acumulaciones (o devengos)	15.922.975	944	2.590.013	(42.643)
Provisiones	12.313.185	-	1.915.626	(296.670)
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo	273.700	877.489	(112.529)	26.399
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	27.583.067	-	1.355.892	(27.815)
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	103.332	(103.813)	481
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	4.390.166	885.234	924
Ingresos Diferidos	4.510.898	-	(7.625)	(1.958)
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	617.622	-	(282.012)	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	199.641	470.287	109.406	-
Pérdidas Fiscales	234.917.221	-	64.080.132	(8.196.746)
Otros	8.504.044	686.412	2.095.429	(95.619)
<b>Totales</b>	<b>384.574.176</b>	<b>17.821.387</b>	<b>62.794.362</b>	<b>(9.088.522)</b>

	31.12.2015		Cambios del período en	
Conceptos	Activo M\$	Pasivo M\$	Resultado M\$	Patrimonio M\$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	83.729.489	-	2.448.781	501.837
Amortizaciones Intangibles	7.244.939	12.349.096	(2.837.869)	(35.937)
Acumulaciones (o devengos)	13.375.605	944	1.318.567	18.584
Provisiones	10.694.229	-	3.244.983	(234.381)
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo	91.320	608.979	(11.979)	-
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	26.254.990	-	471.704	18.183
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	-	-	-
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	5.276.324	(819.976)	-
Ingresos Diferidos	4.520.481	-	476.175	1.456
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	899.634	-	(215.911)	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	293.700	673.752	75.057	-
Pérdidas Fiscales	179.033.835	-	68.261.327	18.669.113
Otros	6.831.515	1.013.693	3.603.618	13.513
<b>Totales</b>	<b>332.969.737</b>	<b>19.922.788</b>	<b>76.014.477</b>	<b>18.952.368</b>

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se refiere principalmente a las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicarán a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

### c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos y que no tienen plazo de extinción, ascienden a MCLP1.807.239 y MCLP 2.126.770, a cada uno de los periodos respectivamente.

### d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	42.379.294	59.143.672
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	(330.603)	338.708
Otro Gasto ( Beneficio) por Impuesto Corriente	(7.272.365)	3.751.721
<b>Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total</b>	<b>34.776.326</b>	<b>63.234.101</b>
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(62.794.362)	(76.014.477)
<b>Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total</b>	<b>(62.794.362)</b>	<b>(76.014.477)</b>
<b>Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias</b>	<b>(28.018.036)</b>	<b>(12.780.376)</b>

### e. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
<b>Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal</b>	<b>1.473.615</b>	<b>(3.123.534)</b>
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(11.851.821)	(16.731.543)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	(8.348.937)	16.967.942
Corrección Monetaria Capital Propio	(14.697.790)	(14.419.486)
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(479.639)	(5.537.840)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	5.886.536	10.064.085
<b>Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total</b>	<b>(29.491.651)</b>	<b>(9.656.842)</b>
<b>Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva</b>	<b>(28.018.036)</b>	<b>(12.780.376)</b>



## f. Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje)

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Tasa Impositiva Legal	24%	22,50%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-193,02%	120,52%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	-135,97%	-122,23%
Corrección Monetaria Capital Propio	-239,37%	103,87%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-7,81%	39,89%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	95,87%	-72,49%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	-480%	69,56%
Tasa Impositiva Efectiva	-456%	92,06%

## 16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada periodo, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	468.598	417.699
Obligaciones con tenedores de Bonos	16.587.414	17.532.996
Acreedores por Leasing Financiero	1.377.480	1.305.085
Derivados - No Cobertura	3.585.016	151.910
Derivados - Cobertura	2.848.776	2.328.716
Subtotal Corrientes	24.867.284	21.736.406
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	198.837.798	210.199.317
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.375.601.182	1.441.510.445
Acreedores por Leasing Financiero	1.136.294	2.425.360
Derivados - Cobertura	1.335.501	-
Subtotal No Corrientes	1.576.910.775	1.654.135.122
Total Otros Pasivos Financieros	1.601.778.059	1.675.871.528

#### **a. Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2016, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios**

- » Crédito otorgado en conjunto por The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA y Mizuho Corporate Bank, Ltd. de septiembre de 2012, con un saldo de capital de USD 300.000.000. En el mes de marzo de 2015, este crédito fue extendido a un plazo de 5 años con dos amortizaciones iguales por USD 150.000.000 cada una en marzo de 2019 y marzo de 2020 con una tasa anual de Libor + 1,30% para los primeros dos años.

#### **b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos**

- » Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por US\$ 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
- » Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.
- » Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por US\$ 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

Dichas obligaciones se encuentra sujetas a restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como (tasas de interés, monedas) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma IFRS 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los “Otros pasivos financieros” y “Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar”, se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.



# VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2016

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	71.437.402	384.639	1.226.425	1.627.801	34.513.658	33.684.879	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	1.116.028	558.014	-	558.014	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>215.428.240</b>	<b>1.711.931</b>	<b>3.679.277</b>	<b>5.441.419</b>	<b>103.540.976</b>	<b>101.054.637</b>	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.675.181.306	25.119.073	48.996.836	58.076.521	58.076.523	58.076.521	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	302.842.365	1.599.889	5.347.695	6.399.554	6.399.555	6.399.554	
<b>Subtotal</b>		<b>1.978.023.671</b>	<b>26.718.962</b>	<b>54.344.531</b>	<b>64.476.075</b>	<b>64.476.078</b>	<b>64.476.075</b>	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	15.238.034	683.753	1.259.345	1.691.081	1.692.873	1.708.411	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	9.424.123	492.526	884.253	1.179.769	1.184.604	1.195.040	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	9.848.789	341.016	846.533	1.134.371	1.136.158	1.145.390	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	4.571.823	266.812	490.987	651.075	654.650	658.225	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	1.082.564	63.120	116.274	154.146	155.031	155.917	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	13.531.529	654.814	1.149.462	1.542.350	1.544.291	1.557.906	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	16.687.232	665.057	1.363.103	1.823.366	1.825.394	1.839.402	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>70.384.094</b>	<b>3.167.098</b>	<b>6.109.957</b>	<b>8.176.158</b>	<b>8.193.001</b>	<b>8.260.291</b>	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	978.340	-	978.340	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	789.045	-	789.045	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	581.630	398.135	183.495	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	202.535	-	202.535	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	1.401.350	1.048.525	352.825	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	244.230	146.275	97.955	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	839.580	52.635	786.945	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	5.965	5.965	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	15.300	15.300	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	22.295	6.680	15.615	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	15.250	15.250	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	7.685	7.685	-	-	-	-	
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	183.795	177.704	6.091	-	-	-	
Banco de Crédito (Perú)	Derivados - No Cobertura	346.626	346.626	-	-	-	-	
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	236.717	236.717	-	-	-	-	
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	188.970	59.032	129.938	-	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>6.059.313</b>	<b>2.516.529</b>	<b>3.542.784</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	2.035.754	264.738	794.217	976.799	-	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	430.163	64.525	193.573	172.065	-	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	228.930	49.057	147.169	32.704	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>2.694.847</b>	<b>378.320</b>	<b>1.134.959</b>	<b>1.181.568</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	
<b>TOTALES</b>		<b>2.559.532.288</b>	<b>321.434.963</b>	<b>68.811.508</b>	<b>79.275.220</b>	<b>176.210.055</b>	<b>173.791.003</b>	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años				
más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.816	-	-	-	33.118.342	32.990.474	-	-
-	-	979.954	468.598	-	511.356	-	-	-	-
-	-	199.306.396	468.598	-	511.356	99.355.024	98.971.418	-	-
58.076.523	1.368.759.309	1.208.208.519	10.599.942	5.439.444	-	-	-	-	1.192.169.133
6.399.555	270.296.563	183.980.077	-	548.028	-	-	-	-	183.432.049
64.476.078	1.639.055.872	1.392.188.596	10.599.942	5.987.472	-	-	-	-	1.375.601.182
1.691.081	6.511.490	640.882	579.537	61.345	-	-	-	-	-
1.179.769	3.308.162	332.205	194.333	137.872	-	-	-	-	-
1.134.371	4.110.950	404.628	344.304	60.324	-	-	-	-	-
651.075	1.198.999	121.025	-	121.025	-	-	-	-	-
154.146	283.930	28.792	-	28.792	-	-	-	-	-
1.542.350	5.540.356	544.951	461.364	83.587	-	-	-	-	-
1.823.366	7.347.544	776.293	776.293	-	-	-	-	-	-
-	-	1.335.501	-	-	-	-	-	-	1.335.501
8.176.158	28.301.431	4.184.277	2.355.831	492.945	-	-	-	-	1.335.501
-	-	414.875	-	414.875	-	-	-	-	-
-	-	248.538	-	248.538	-	-	-	-	-
-	-	465.679	382.631	83.048	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1.176.304	971.896	204.408	-	-	-	-	-
-	-	148.487	115.027	33.460	-	-	-	-	-
-	-	333.800	15.151	318.649	-	-	-	-	-
-	-	5.391	5.391	-	-	-	-	-	-
-	-	3.981	3.981	-	-	-	-	-	-
-	-	10.246	2.828	7.418	-	-	-	-	-
-	-	11.867	11.867	-	-	-	-	-	-
-	-	5.616	5.616	-	-	-	-	-	-
-	-	154.056	154.056	-	-	-	-	-	-
-	-	293.446	293.446	-	-	-	-	-	-
-	-	227.593	227.593	-	-	-	-	-	-
-	-	85.137	39.794	45.343	-	-	-	-	-
-	-	3.585.016	2.229.277	1.355.739	-	-	-	-	-
-	-	1.894.879	247.425	710.476	936.978	-	-	-	-
-	-	401.047	56.763	177.346	166.938	-	-	-	-
-	-	217.848	44.987	140.483	32.378	-	-	-	-
-	-	2.513.774	349.175	1.028.305	1.136.294	-	-	-	-
-	-	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	-	-
72.652.236	1.667.357.303	1.888.720.182	302.944.946	8.864.461	1.647.650	99.355.024	98.971.418	0	1.376.936.683



# VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2015

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	75.474.142	281.970	852.106	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	75.474.142	281.970	852.106	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	75.474.140	281.969	852.105	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	1.628.367	542.789	-	542.789	542.789	-	
<b>Subtotal</b>		<b>228.050.791</b>	<b>1.388.698</b>	<b>2.556.317</b>	<b>4.098.464</b>	<b>4.151.726</b>	<b>108.854.778</b>	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.838.604.236	26.645.795	51.974.835	61.606.378	61.606.380	61.606.378	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	300.790.097	1.556.237	5.187.456	6.224.946	6.224.947	6.224.946	
<b>Subtotal</b>		<b>2.139.394.333</b>	<b>28.202.032</b>	<b>57.162.291</b>	<b>67.831.324</b>	<b>67.831.327</b>	<b>67.831.324</b>	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	13.779.321	798.401	1.042.064	1.369.630	1.369.630	1.371.422	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	7.387.616	438.463	615.243	805.421	805.421	810.256	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	8.825.114	270.201	698.477	919.223	919.223	921.010	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	3.646.711	193.098	344.001	452.711	452.711	456.286	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	842.639	44.672	79.523	104.555	104.555	105.440	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	12.252.644	760.032	949.059	1.247.908	1.247.908	1.249.849	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	15.366.660	818.344	1.159.548	1.533.450	1.533.450	1.538.519	
<b>Subtotal</b>		<b>62.100.705</b>	<b>3.323.211</b>	<b>4.887.915</b>	<b>6.432.898</b>	<b>6.432.898</b>	<b>6.452.782</b>	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	19.086.715	-	19.086.715	-	-	-	
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	31.421.060	2.798.900	28.622.160	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	16.031.760	16.031.760	-	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	20.570.330	2.274.940	18.295.390	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	7.101.600	7.101.600	-	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	33.759.320	-	33.759.320	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	38.342.340	4.928.780	33.413.560	-	-	-	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	8.666.800	-	8.666.800	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	3.450	3.450	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	17.595	17.595	-	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	6.750	6.750	-	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	14.720	14.720	-	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	450	450	-	-	-	-	
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	91.359	-	91.359	-	-	-	
Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	46.232	-	46.232	-	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>175.160.481</b>	<b>33.178.945</b>	<b>141.981.536</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	3.010.271	257.515	772.546	1.030.062	950.148	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	669.482	62.764	188.292	251.056	167.370	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	413.555	47.718	143.154	190.871	31.812	-	
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	90.178	27.054	63.124	-	-	-	
<b>Subtotal</b>		<b>4.183.486</b>	<b>395.051</b>	<b>1.167.116</b>	<b>1.471.989</b>	<b>1.149.330</b>	<b>-</b>	
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	300.962.250	300.962.250	-	-	-	-	
<b>TOTALES</b>		<b>2.909.852.046</b>	<b>367.450.187</b>	<b>207.755.175</b>	<b>79.834.675</b>	<b>79.565.281</b>	<b>183.138.884</b>	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M\$	Plazo en días		Plazo en años				
más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.170	34.806.530	-
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.170	34.806.530	-
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.171	34.806.529	-
-	-	1.370.916	417.699	-	455.813	497.404	-	-	-
107.000.808	-	210.617.016	417.699	-	455.813	497.404	104.826.511	104.419.589	-
61.606.380	1.513.558.090	1.280.134.671	11.244.200	5.770.050	-	-	-	-	1.263.120.421
6.224.947	269.146.618	178.908.770	-	518.746	-	-	-	-	178.390.024
67.831.327	1.782.704.708	1.459.043.441	11.244.200	6.288.796	-	-	-	-	1.441.510.445
1.386.960	6.441.214	531.739	486.925	44.814	-	-	-	-	-
820.692	3.092.120	245.654	154.067	91.587	-	-	-	-	-
930.242	4.166.738	339.779	295.986	43.793	-	-	-	-	-
459.861	1.288.043	87.965	-	87.965	-	-	-	-	-
106.326	297.568	20.526	-	20.526	-	-	-	-	-
1.263.464	5.534.424	447.557	380.831	66.726	-	-	-	-	-
1.546.444	7.236.905	655.496	655.496	-	-	-	-	-	-
6.513.989	28.057.012	2.328.716	1.973.305	355.411	-	-	-	-	-
-	-	4.555	-	4.555	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	25.061	-	25.061	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	99.689	-	99.689	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1.288	1.288	-	-	-	-	-	-
-	-	9.279	9.279	-	-	-	-	-	-
-	-	4.450	4.450	-	-	-	-	-	-
-	-	7.588	7.588	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	151.910	22.605	129.305	-	-	-	-	-
-	-	2.664.634	205.446	635.836	912.022	911.330	-	-	-
-	-	600.117	50.920	159.093	227.721	162.383	-	-	-
-	-	378.451	40.397	126.150	180.409	31.495	-	-	-
-	-	87.243	25.622	61.621	-	-	-	-	-
-	-	3.730.445	322.385	982.700	1.320.152	1.105.208	-	-	-
-	-	300.962.250	300.962.250	-	-	-	-	-	-
181.346.124	1.810.761.720	1.976.833.778	314.942.444	7.756.212	1.775.965	1.602.612	104.826.511	104.419.589	1.441.510.445

En relación con los “Otros pasivos financieros”, incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallan a continuación:

Al 31.12.2016									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Al 31.12.2015

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Blanco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consortio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de largo plazo, salvo que hubieren alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en MCLP son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2016 M\$			31.12.2015 M\$		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 días	401.635	(52.460)	349.175	397.230	(74.845)	322.385
Entre 90 días y 1 año	1.134.958	(106.653)	1.028.305	1.167.115	(184.415)	982.700
Entre 1 año y 2 años	1.181.653	(45.359)	1.136.294	1.471.988	(151.836)	1.320.152
Entre 2 años y 3 años	-	-	-	1.149.329	(44.121)	1.105.208
Total	2.718.246	(204.472)	2.513.774	4.185.662	(455.217)	3.730.445

La sociedad matriz mantiene vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador con plazos originales a 10 y 30 años, respectivamente.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada de acuerdo a eventuales necesidades de la empresa y según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

## 17. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas a pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
<b>CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES</b>		
Corresponsales extranjeros	1.583.032	2.176.670
Proveedores telecomunicaciones	35.246.417	31.864.472
Proveedores extranjeros	26.429.309	32.263.969
Proveedores nacionales	374.406.237	400.362.358
<b>OTRAS CUENTAS POR PAGAR</b>		
Obligaciones con el personal	25.992.491	26.724.578
Dividendos por pagar	10.348.767	138.819
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	31.037.807	31.598.044
Total	505.044.060	525.128.910



A continuación se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos periodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-12-2016			31-12-2015		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M\$			M\$		
Hasta 30 días	40.869.955	93.375.615	134.245.570	110.696.971	58.665.496	169.362.467
Entre 31 y 60 días	48.985.306	58.527.659	107.512.965	43.763.570	28.793.742	72.557.312
Entre 61 y 90 días	23.774.188	21.409.400	45.183.588	38.097.101	20.945.370	59.042.471
Total	113.629.449	173.312.674	286.942.123	192.557.642	108.404.608	300.962.250

El periodo promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 76 días, medido sobre la actividad de los últimos meses.

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-16 %	31-12-15 %
Huawei del Perú SAC	7%	8%
Samsung Electronics Chile Ltda.	4%	6%
LG Electronics Inc. Chile Ltda.	2%	-
Samsung Electronics Perú	2%	2%
APPLE Chile Comercial	2%	1%
Huawei Device Co, Ltd	1%	-
Ericsson Chile S.A.	1%	2%
TCT Mobile International LTD	1%	-
AT&T	1%	-
Huawei Chile Ltda.	1%	-
América Móvil Perú S.A.C	-	1%
LG Electronics Perú S.A.	-	1%
Telefónica del Perú S.A.	-	1%
Telefónica Moviles Chile S.A.	-	1%
Otros	79%	78%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

## 18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
<b>PROVISIONES, CORRIENTE</b>		
Otras Provisiones	5.161.827	3.435.395
<b>Total Provisiones, Corriente</b>	<b>5.161.827</b>	<b>3.435.395</b>
<b>PROVISIONES, NO CORRIENTE</b>		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	34.222.292	28.582.453
<b>Total Provisiones, no Corriente</b>	<b>34.222.292</b>	<b>28.582.453</b>

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los periodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-2016)	28.582.453	3.435.395	32.017.848
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	4.493.288	1.744.374	6.237.662
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.817.842	-	1.817.842
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(798.352)	(7.595)	(805.947)
Otro Incremento (Decremento)	127.061	(10.347)	116.714
<b>Cambios en Provisiones , Total</b>	<b>5.639.839</b>	<b>1.726.432</b>	<b>7.366.271</b>
<b>Provisión Total, Saldo Final (31.12.2016)</b>	<b>34.222.292</b>	<b>5.161.827</b>	<b>39.384.119</b>

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M\$	Otras Provisiones M\$	Total M\$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2015)	19.596.432	180.492	19.776.924
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	6.831.941	3.259.543	10.091.484
Provisión utilizada	(4.249)	-	( 4.249 )
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.590.150	-	1.590.150
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	396.957	4.864	401.821
Otro Incremento (Decremento)	171.222	(9.504)	161.718
<b>Cambios en Provisiones , Total</b>	<b>8.986.021</b>	<b>3.254.903</b>	<b>12.240.924</b>
<b>Provisión Total, Saldo Final (31.12.2015)</b>	<b>28.582.453</b>	<b>3.435.395</b>	<b>32.017.848</b>

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

## 19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada periodo se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	9.294.441	11.649.707	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	12.323.882	9.968.077	-	-
Fidelización de Clientes	6.834.309	-	1.927.625	7.932.791
Traslado de Redes	6.518.953	6.261.424	-	-
Arriendo Cables Submarinos	348.666	219.935	156.233	476.474
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	636.366	636.366	955.860	1.710.382
Otros Pasivos Diferidos	152.137	-	113.838	321.865
<b>Total</b>	<b>36.108.754</b>	<b>28.735.509</b>	<b>3.153.556</b>	<b>10.441.512</b>

## 20. Beneficios y Gastos a Empleados

### a. Gastos de personal

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Sueldos y Salarios	179.758.885	175.794.247
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	15.601.250	17.368.078
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empleo	304.298	202.178
Beneficios por Terminación	16.962.590	21.759.414
Otros Gastos de Personal	32.979.036	31.881.816
<b>Total</b>	<b>245.606.059</b>	<b>247.005.733</b>

## b. Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutua Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre del 2016 y diciembre 2015, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M\$ 10.407.369 y M\$ 9.496.303, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutua.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	9.496.303	10.226.233
Costo del Servicio Corriente	829.334	1.217.211
Costo por Intereses de la Obligación	606.768	486.425
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	-	( 1.418.533 )
Contribuciones Pagadas del Plan	( 525.036 )	( 1.015.033 )
Valor presente de la obligación, Saldo Final	10.407.369	9.496.303
	31.12.2016	31.12.2015
Tasa de descuento	6,58%	6,58%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	13,8%; 5,5%; 7%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

## 21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los años 2016 y 2015, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

### Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas.

En junta ordinaria de accionistas celebrada el 28 de abril de 2016, se aprobó la emisión de 71.500.000 acciones, y en la sesión de directorio del 6 de junio de 2016 se acordó colocar un total de 64.814.815 acciones correspondientes a acciones preferentes de pago para los accionistas, finalizando dicho proceso en el mes de agosto, obteniéndose un 100% de colocación. Adicionalmente, se destinaron un máximo de 1.500.000 acciones a planes de compensación a trabajadores, recaudándose la cantidad de MM CLP 3.664. Con todo, el aumento de capital ascendió a la suma de MM CLP 353.703 sin considerar gastos de colocación, y MM CLP 352.179 netos de gastos de colocación.

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
<b>CAPITAL EN ACCIONES</b>		
Capital Social Autorizado	908.767.566	522.667.566
Capital Social Autorizado, Suscrito	876.370.945	522.667.566
Capital Emitido	880.167.568	522.667.566
<b>CLASES DE CAPITAL EN ACCIONES (ORDINARIAS)</b>		
Número de Acciones Autorizadas	308.023.695	236.523.695
Número de Acciones Emitidas y Pagadas	302.017.113	236.523.695
Número de Acciones Emitidas No Pagadas	710.286	-
Número de Acciones Emitidas	302.727.399	236.523.695
<b>CONCILIACIÓN DEL NÚMERO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN</b>		
Número de Acciones en Circulación	236.523.695	236.523.695
Incremento en el Número de Acciones	65.493.418	-
<b>Número de Acciones en Circulación</b>	<b>302.017.113</b>	<b>236.523.695</b>

Entre el 01.01.2015 y el 31.12.2016 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.



## **Ganancias (Pérdidas) Acumuladas**

Para el período anual 2016 y 2015, no se distribuyeron dividendos provisorios.

La provisión efectuada (año 2016) para cumplir con el dividendo mínimo, representa \$ 33,93 por acción.

## **Política de dividendos**

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril del 2016, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, mediante la circular N° 1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

## **Dividendos Distribuidos**

Durante el año 2015, se distribuyeron los siguientes dividendos:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2015, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2014 de \$34 por acción, equivalente a MCLP 8.041.805. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2015.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan, los acordados a distribuir en cada año como los cobrados de anteriores distribuciones.

## Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido. Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008.

Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por MCLP 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por MCLP 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para el período anual 2015 y 2016:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2015	(1.096.507)	32.011.298	27.577.607	(60.764.881)	(2.272.483)
Otro Resultado Integral	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	8.145.820
Total Cambios en Patrimonio	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	8.145.820
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2015	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	5.873.337
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	5.873.337
Otro Resultado Integral	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Total Cambios en Patrimonio	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)

## 22. Ingresos de Actividades Ordinarias y otros Ingresos

### a. Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Telefonía Móvil-Chile	1.082.156.393	1.144.828.435
Telefonía Móvil-Perú	348.294.544	238.898.817
Servicios Privados (incluye servicios IT)	175.284.027	150.668.030
Telefonía Local ( Incluye NGN - IP)	63.532.526	60.829.637
Servicio de Televisión	27.724.976	22.417.818
Larga Distancia	16.398.667	19.151.696
Internet	35.079.312	28.698.287
Servicios a Otros Operadores	52.786.342	55.279.157
Negocios de Tráfico	26.853.319	26.606.506
Americatel Perú	24.050.229	26.379.048
Servicios Call Center y Otros	15.536.735	10.855.232
<b>Total Ingresos Ordinarios</b>	<b>1.867.697.070</b>	<b>1.784.612.663</b>

### b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	3.819.376	2.006.332
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	1.407.321	1.500.991
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	1.677.988	1.246.951
Otros Ingresos	12.309.507	3.530.461
<b>Total Otros Ingresos</b>	<b>19.214.192</b>	<b>8.284.735</b>

Los otros ingresos para el 2016, incluyen por MM CLP 11.274 provenientes de transacciones relacionadas a contratos asociados a la adquisición de Entel Perú en el año 2013.

### 23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	10.801.099	2.116.021
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	48.100.143	51.680.056
<b>Total Pérdidas por Deterioro</b>	<b>58.901.242</b>	<b>53.796.077</b>

\*Ver nota 14.

\*\*Ver nota 8 d).

### 24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada periodo, es el siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(153.360.750 )	(136.635.924 )
Outsourcing y Materiales	(53.447.214 )	(51.926.456 )
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(537.124.942 )	(540.463.271 )
Arriendos y Mantenciones	(225.969.293 )	(227.620.172 )
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(42.488.259 )	(34.908.462 )
Servicios Profesionales y Consultoría	(51.774.825 )	(53.114.274 )
Energía y Otros Consumos	(34.435.168 )	(31.142.895 )
Otros	(70.214.411 )	(61.781.430 )
<b>Total Otros Gastos</b>	<b>(1.168.814.862)</b>	<b>(1.137.592.884)</b>

## 25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada periodo, son los siguientes:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	3.457.014	6.676.546
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	144.831	203.700
Derivados Componente Tasa de Interes - IRS	2.351.075	2.837.338
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	-	2.466.281
<b>Total Ingreso Financieros</b>	<b>5.952.920</b>	<b>12.183.865</b>
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(4.238.159)	(3.241.026)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(59.449.811)	(56.829.902)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(2.540.644)	(2.329.559)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(2.540.580)	(3.406.851)
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	(6.270.106)	-
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(263.035)	(353.648)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(606.768)	(486.425)
Gasto por Intereses, Otros	(2.852.198)	(1.629.923)
Otros Costos Financieros	(3.460.662)	(2.700.992)
<b>Total Costos Financieros</b>	<b>(82.221.963)</b>	<b>(70.978.326)</b>
<b>Total Resultado Financiero Neto</b>	<b>(76.269.043)</b>	<b>(58.794.461)</b>
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	3.601.845	6.880.246
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(73.411.277)	(67.571.475)

## 26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.



Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M\$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	19.137.763	19.137.763	-	-
	Nuevo Sol	2.250.573	2.250.573	-	-
	Euro	6.708	6.708	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	400.579.153	91.352.617	309.226.536	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	300.826	-	300.826	-
	Nuevo Sol	6.742.196	6.526.029	216.167	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	25.018.882	25.018.882	-	-
	Nuevo Sol	35.466.598	34.847.630	618.968	-
	Euro	267.450	267.450	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	37.344.127	37.344.127	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	123.642.300	1.177.581	122.464.719	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.071.152.000	-	-	1.071.152.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	297.921.578	-	-	297.921.578
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	470.442.044	-	-	470.442.044
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	256.265.140	-	-	256.265.140
<b>Total Activos en Moneda Extranjera</b>		<b>2.746.537.338</b>			
	Dolares	1.516.188.624			
	Nuevo Sol	1.230.074.556			
	Euro	274.158			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M\$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	16.039.386	16.039.386	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.917.210	108.917.210	-	-	-
	Nuevo Sol	76.666.224	72.137.334	4.528.890	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente						
	Nuevo Sol	12.742.380	12.742.380	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.390.495.575	-	-	198.326.442	1.192.169.133
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	22.928.262	-	-	-	22.928.262
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	10.648.838	-	-	-	10.648.838
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	113.754	-	-	-	113.754
<b>Total Pasivos en Moneda Extranjera</b>		<b>1.638.551.629</b>				
	Dolares	1.515.452.171				
	Nuevo Sol	123.099.458				

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2015 M\$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	15.922.624	15.922.624	-	-
	Nuevo Sol	3.634.087	3.634.087	-	-
	Euro	12.965	12.965	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	454.335.057	152.284.344	302.050.713	-
	Euro	2.401.291	2.401.291	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	291.689	-	291.689	-
	Nuevo Sol	5.308.567	5.109.489	199.078	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	19.200.578	19.200.578	-	-
	Nuevo Sol	28.755.345	28.634.047	121.298	-
	Euro	54.065	54.065	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	37.315.865	37.315.865	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	95.175.571	1.459.426	93.716.145	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.136.256.000	-	-	1.136.256.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	115.787.106	-	-	115.787.106
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	422.192.007	-	-	422.192.007
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	212.297.748	-	-	212.297.748
<b>Total Activos en Moneda Extranjera</b>		<b>2.548.940.565</b>			
	Dolares	1.626.005.948			
	Nuevo Sol	920.466.296			
	Euro	2.468.321			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2015 M\$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.233.119	17.233.119	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	143.375.564	143.375.564	-	-	-
	Euro	2.582.616	2.582.616	-	-	-
	Nuevo Sol	88.771.369	84.098.560	4.672.809	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	16.632	16.632	-	-	-
	Nuevo Sol	10.374.923	10.374.923	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.472.366.521	-	-	209.246.100	1.263.120.421
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	18.875.426	-	-	-	18.875.426
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	11.364.195	-	-	-	11.364.195
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	321.783	-	-	-	321.783
<b>Total Pasivos en Moneda Extranjera</b>		<b>1.765.282.148</b>				
	Dolares	1.632.991.836				
	Nuevo Sol	129.707.696				
	Euro	2.582.616				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

## 27. Diferencias de Cambio y Resultados por unidades de reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los periodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Otros Activos	(3.356.353)	7.163.768
Acreedores Comerciales y otras cuentas por pagar	2.684.785	(20.196.109)
Obligaciones con el Público - Bonos	73.242.000	(186.102.000)
Préstamos que Devengan Intereses	12.297.048	(31.062.000)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(19.188.456)	68.659.334
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(65.104.000)	162.520.750
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (Call)	-	(53.090)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(16.437.855)	(14.131.291)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (CCS)	-	(22.774)
Otros Pasivos	(188.548)	277.573
<b>Total Diferencias de Cambio</b>	<b>(16.051.379)</b>	<b>(12.945.839)</b>
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	816.212	974.555
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(11.774.058)	(16.233.599)
Obligaciones con el Público - Bonos	(4.983.918)	(7.013.930)
Otros Pasivos	6.929	(712.898)
<b>Total Resultados por Unidades de Reajuste</b>	<b>(15.934.835)</b>	<b>(22.985.872)</b>

## 28. Arrendamientos Operacionales

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Gasto de Arriendo de Propiedades	74.205.631	71.829.978

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M CLP 59.829.645 y M CLP 55.010.477, a los períodos anuales del 2016 y 2015.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
<b>ARRIENDO DE PROPIEDADES</b>		
Hasta un año	59.790.755	75.368.040
A más de un Año y menos de Cinco Años	128.674.468	161.745.533
<b>Segmento Satelital, Tramas, Cables Submarinos y Otros</b>		
Hasta un año	64.526.857	57.966.587
A más de un Año y menos de Cinco Años	153.734.437	125.227.423

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

<b>COBROS MÍNIMOS FUTUROS</b>	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
Hasta un año	15.958.546	12.913.572
A más de un Año y menos de Cinco Años	32.073.337	26.303.718
	01.01.2016 31.12.2016 M\$	01.01.2015 31.12.2015 M\$
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	11.790.505	12.553.088

Al 31.12.2016, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

## 29. Información Financiera por Segmentos

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los años 2016 y 2015, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2016 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	884.434.601	303.206.992	223.098.127	357.503.117	691.718.676	-	(592.264.443)	1.867.697.070
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(589.829.936)	(190.061.896)	(142.615.589)	(478.991.698)	(633.174.483)	-	591.757.266	(1.442.916.336)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	294.604.665	113.145.096	80.482.538	(121.488.581)	58.544.193		(507.177)	424.780.734
Depreciación, Amortización y Deterioro	(139.443.683)	(55.099.775)	(53.413.433)	(44.342.156)	(18.628.683)	-	542.317	(310.385.413)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(165.830.737)	39.915.510		35.140	114.395.321
Ingresos por Intereses				47.269		36.637.417	(30.731.766)	5.952.920
Gastos por Intereses				(31.524.241)		(81.429.488)	30.731.766	(82.221.963)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.211.197)		(29.739.877)	(35.140)	(31.986.214)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				52.884.551		(24.866.515)	-	28.018.036
Ganancia (Pérdida) , Total	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(146.634.355)	39.915.510	(99.398.463)	-	34.158.100
Activos				1.218.846.642		3.017.349.864	(755.756.972)	3.480.439.534
Incrementos de Activos no Corrientes	31.911.806	15.955.903	26.593.172	295.352.293	13.296.586	178.174.248	-	561.284.008
Pasivos				956.227.703		2.018.096.062	(755.756.972)	2.218.566.793
Patrimonio								1.261.872.741
Patrimonio y Pasivos								3.480.439.534
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	27.744.416	7.455.907	3.572.829	19.822.990	305.100	-	-	58.901.242
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(185.717.763)		536.034.819	-	350.317.056
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(321.534.569)		(821.462.771)	500.404.596	(642.592.744)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				500.404.596		269.021.450	(500.404.596)	269.021.450



Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2015 en M\$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	906.619.375	307.623.228	220.809.189	245.329.152	550.595.881	-	(446.364.162)	1.784.612.663
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(614.308.901)	(199.409.004)	(150.583.518)	(414.388.789)	(495.183.911)	-	445.846.753	(1.428.027.370)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	292.310.474	108.214.224	70.225.671	(169.059.637)	55.411.970		(517.409)	356.585.293
Depreciación, Amortización y Deterioro	(121.546.592)	(52.302.931)	(57.866.465)	(30.507.005)	(14.071.326)	-	552.825	(275.741.494)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	170.763.882	55.911.293	12.359.206	(199.566.642)	41.340.644		35.416	80.843.799
Ingresos por Intereses				38.172		32.037.394	(19.891.701)	12.183.865
Gastos por Intereses				(20.307.103)		(70.562.924)	19.891.701	(70.978.326)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(3.744.908)		(32.151.387)	(35.416)	(35.931.711)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				60.424.143		(47.643.767)	-	12.780.376
Ganancia (Pérdida) , Total	170.763.882	55.911.293	12.359.206	(163.156.338)	41.340.644	(118.320.684)	-	(1.101.997)
Activos				910.727.105		2.745.863.594	(393.637.383)	3.262.953.316
Incrementos de Activos no Corrientes	11.436.104	34.308.311	30.349.660	157.026.500	8.797.001	198.261.631		440.179.207
Pasivos				631.335.360		2.069.908.459	(393.637.383)	2.307.606.436
Patrimonio								955.346.880
Patrimonio y Pasivos								3.262.953.316
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	33.037.522	9.266.271	3.717.698	7.977.382	(202.796)	-	-	53.796.077
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(145.916.058)		453.554.812	-	307.638.754
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(217.525.446)		(675.011.406)	370.748.170	(521.788.682)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				370.748.170		(34.239.780)	(370.748.170)	(34.239.780)

Los periodos 2016 y 2015 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento “Personas” está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados.

Por su parte, el segmento “Empresas”, corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados.

El segmento “Corporaciones” tiene similares características al segmento “Empresas”, pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño.

El segmento “Telefonía Móvil Perú” esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

El segmento “Otros Negocios” corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en el país como en el extranjero, así como las operaciones en Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico prestadas a través de Americatel Perú.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos por M CLP 378.219.070 y M CLP 268.609.115 durante los años 2016 y 2015, equivalentes al 20,2% y 15,1% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos periodos.

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre 2013 se incorpora Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

### 30. Gestion De Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros. Cabe señalar, que en el mes de agosto de 2016 finalizó el proceso de aumento de capital, donde se recaudaron MM\$ 353.703 sin descontar gastos de colocación, obteniéndose un 100% de la colocación de las acciones ofrecidas a los accionistas.

Conforme a las políticas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante de: i) (Deuda Financiera Neta)/Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta)/Ebitda (Ver Nota 29) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28.04.2016.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M CLP 1.261.872.741 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M CLP 1.601.778.059.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M\$ 7.769.293. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M CLP 2.218.566.793, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que estas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,25 veces para el crédito bancario internacional y de 4,0 veces para el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 32 (e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

## 31. ADMINISTRACION DE RIESGOS

### **Riesgo de cambio tecnológico** (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociadas a sus aplicaciones como a las velocidades

que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

#### **Riesgos regulatorios** (no auditado).

La Regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación restringe y vigila la actividad de la industria con respecto a una regla prescrita en el interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta con el fin de garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad, esto es, un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere asimismo, de normativa y criterios estables que permiten evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe estudiar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones y Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre.

Particularmente, en cuanto a la implementación de la Portabilidad Numérica, la autoridad estableció un calendario para implementar la portabilidad geográfica de las líneas locales, que incluye a las concesionarias de telefonía rural y concesionarias de telefonía de Voz sobre Internet. Esta implementación finalizó en el mes de Septiembre de 2016 con la implementación de la Portabilidad Total, proceso en el cual un abonado podrá portar su número hacia compañías fijas o móviles indistintamente. Con lo cual la naturaleza de la provisión del servicio (fijo o móvil) dependerá de la red de destino a la que se porte el usuario, siendo fundamental que ambas redes cuenten con el mismo formato de numeración de abonado, razón que explica el cambio realizado en febrero del año anterior respecto de la marcación y número de usuario.

También respecto del tema portabilidad, a través del Comité representativo de la Portabilidad Numérica, se realizó la Licitación del Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP) para un nuevo periodo a partir de 2016. El adjudicatario de esta licitación fue la empresa Telcordia (misma empresa que proveía este servicio en la industria). Con esto, dicha empresa será el administrador de la portabilidad por dos periodos consecutivos: periodo 2011-2021, segundo periodo de operación que se inició sin contratiempos en la industria a partir del 5 de Agosto de 2016.

En materias relativas a Concursos Públicos, respecto del Concurso Público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, en el mes de Septiembre de 2015 se publicó el Decreto que otorga la concesión a nuestra concesionaria Will S.A., con este acto se activan los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia (plazo 2 años), así como también, las obligaciones de las contraprestaciones, esto es, dotar de servicio de telefonía y transmisión de datos a 549 Localidades, 373 kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años), y asimismo la obligación de disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas deben estar ejecutadas en un plazo máximo de 18 meses.

Al respecto, nuestras concesionarias ya han cumplido su obligación de disponer las Ofertas Públicas exigidas en las bases. Asimismo, en la actualidad se encuentran desplegando y recepcionando, junto con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, los servicios de Telefonía y Transmisión de Datos en las localidades y rutas asignadas. Misma situación de despliegue se encuentra en desarrollo respecto de la instalación de las 212 Escuelas que exige el concurso. Respecto de estas obligaciones, durante las tres primeras semanas de enero se entregarán a la Subsecretaría las últimas solicitudes de recepción de obras, quedando sólo en ejecución el trámite administrativo de recepción por parte de la Autoridad para dar certeza al cumplimiento realizado por nuestra representada.

Esta banda de frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 en la Región Metropolitana, posteriormente su sumaron durante el resto del año 2016 las regiones I, II, V, VI y VIII. Todo lo anterior, en conjunto con el desarrollo de la infraestructura en otras regiones del país para la banda de 700 MHz ha permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes.

En otro ámbito, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó, con costas, en el marco de las demanda interpuesta por Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores ("Conadecus") por el concurso de la Banda de 700 MHz., en contra de Telefónica Móviles Chile S.A. ("Telefónica"), Claro Chile S.A ("Claro") y Entel PCS Telecomunicaciones S.A ("Entel"), por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente. Señalando además que no era posible afirmar que las demandadas, individualmente consideradas, detentan una posición de dominio en el mercado aguas arriba (en el que se transa el acceso a las redes móviles), que pueda también traducirse en una posición dominante en el mercado aguas abajo (comercialización a nivel minorista de servicios analógicos y digitales de telecomunicaciones móviles).



Asimismo, el Tribunal determinó que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico.

Del mismo modo, el mismo órgano de competencia en la revisión de las Transacciones Parciales de Derechos de Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, comparte la necesidad de permitir estas transacciones y recomendar la dictación de normas legales y reglamentarias para que se establezca un marco normativo aplicable a las transacciones de espectro radioeléctrico, que resguarde el uso eficiente del mismo y la libre competencia. Además, en consideración a la existencia de un Proyecto de Ley que recoge los principales aspectos (boletín 9451-15 en primer trámite constitucional en Cámara de Diputados), el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia decidió oficiar al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones su opinión sobre la necesidad de la modificación normativa. Esta última iniciativa, Proyecto de Ley, se encuentra en estudio por parte de la Comisión de la cámara de Diputados, instancia en la cual se ha presentado la opinión de nuestra concesionaria que permita avanzar en un mercado secundario para este bien..

También en el marco de sus facultades de revisión de las condiciones del mercado, la Fiscalía Nacional Económica finalizó la investigación del mercado de la comercialización de los terminales, las modalidades utilizadas por la industria para los contratos y sus efectos en el mercado de las telecomunicaciones móviles, determinando archivar la investigación, y recomendando separar de mejor manera los contratos de servicios y de terminales, en caso que las concesionarias también ofrezcan a sus clientes modalidades de “adquisición” de terminales en conjunto con la oferta de servicios.

Otra materia que se encuentra revisando la FNE, es la denuncia presentado por WOM el día 7 de Septiembre en contra de Claro, Movistar y Entel, que si bien es una denuncia de carácter reservada, según la información publicada en distintos medios públicos, la denuncia de WOM se basa en que las empresas denunciadas tendrían una actuación no competitiva en la comercialización de terminales que se utilizan en las redes móviles, ya que algunos de ellos no podrían usar la banda AWS, sobre la cual opera la red de WOM.

Presentada la denuncia, la FNE inicia un proceso de revisión previo a establecer una investigación, para revisar la admisibilidad de la denuncia efectuada, proceso que puede extenderse por al menos 4 meses según los propios plazos que maneja la Fiscalía Nacional Económica. Situación que a la fecha aún se encuentra en revisión por parte de la FNE, y para lo cual nos ha solicitado diversa información para su análisis.

En otro tema, en el mes de junio, la Subsecretaria de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de este tipo de dispositivo, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores u personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación a partir de los 270 días desde publicadas ambas normativas. La primera norma obliga a que los terminales comercializados a partir de esa fecha (marzo 2017) deban cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. De esta manera, para que un terminal sea comercializado en el país, deberá cumplir con incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una tecnología (2G: 850/900/1900; 3G: 850/900/AWS/1900; y 4G: 700/AWS/2600). En segundo lugar, esta misma normativa establece que se deberá crear una base de datos en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias sólo podrán habilitar en la red, aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

Por su parte, la segunda norma modifica la normativa del sistema de alerta de emergencia (SAE), haciendo exigible que todos los terminales que se comercialicen en el país deberán cumplir el protocolo de este sistema, situación que también será parte del proceso de homologación que realicen los certificadores.

Ambas normativas impactarán la oferta de terminales en el país, exigiendo nuevos requisitos a los concesionarios, fabricantes, importadores y personas naturales.

En este tema, las concesionarias se encuentran trabajando para cumplir con las obligaciones regulatorias de esta normativa, participando en mesas de trabajo, algunas con la autoridad, para una correcta implementación e interpretación normativa. Sin embargo, a la fecha han existido distintas dificultades para la implementación de las normativas, ya sea por el retraso en las autorizaciones de Subtel a los Certificadores, como también en la implementación de un lugar único para la realización de las pruebas para el sistema SAE. Sin perjuicio de lo anterior, a la fecha se mantienen mesas de trabajo con la autoridad para poder cumplir la normativa de etiquetado y sistema SAE., solicitando el desplazamiento para el segundo semestre el cumplimiento de la obligación de establecimiento de la Base de Datos de IMEIs. A la fecha esta solicitud está pendiente de resolución.

En el ámbito legislativo, si bien durante 2015 se dictó la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC y que fue aprobada con amplia aprobación parlamentaria, ley que en lo principal establece obligaciones a los administradores y dueños de Edificios y Condominios de manera de permitir el acceso de los servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de Edificios y Condominios ya construidos, a la fecha sigue pendiente la dictación de los respectivos marcos normativos reglamentarios que permitan implementar las obligaciones establecidas en la Ley.

Del mismo modo, en cuanto a materias legislativas de Telecomunicaciones, entre los proyectos de Ley en actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet, Proyecto de Ley que establece el Roaming Automático Nacional en situaciones de Emergencia y el Proyecto de Ley que para las Llamadas a los Niveles de Emergencia (para el adecuado uso de este nivel de servicio, evitando las llamadas inoficiosas o de pitanzas). De estos proyectos, los últimos tres son los que muestran mayor actividad legislativa en materia de telecomunicaciones, pero aún se mantienen en etapa de tramitación en el Congreso en distintas comisiones del Senado o Diputados. Aunque un poco más avanzado, se encuentra el proyecto de Ley que regula la velocidad de acceso a internet que ya se encuentra en tercer trámite legislativo, luego de rechazar el senado las modificaciones realizadas en la cámara de diputados. Sin embargo, ninguno de los proyectos se ha terminado de revisar en su etapa legislativa, situación por la cual aún no son Ley.

Por último, en materia legislativa, en el último mes se han iniciado la discusión de dos proyectos de iniciativa parlamentaria que buscan regular la instalación de soportes de antenas de telecomunicaciones (torres), estableciendo nuevos requisitos u obligaciones. Por una parte a través de la Comisión de Medio Ambiente, impulsando que este tipo de infraestructura se sometan a Estudio de Impacto Ambiental. La otra iniciativa en la Comisión de Vivienda y Urbanismo, cuyo objeto es volver a regular la instalación desde la óptica de las direcciones de obras y comunidad aledaña a la infraestructura.

Adicionalmente, durante el tercer trimestre de 2014 se inició la discusión de un proyecto de Ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor (SERNAC), para fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el gobierno. Nuestras concesionarias a través de la asociación gremial de operadores móviles, han presentado sus observaciones al proyecto de Ley en trámite, tanto en la Cámara de Diputados, como en el Senado.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o Reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

#### Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por US\$ 2.100 millones, cuyo detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

#### Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab o Cámara.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

## Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión recíproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riesgos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N° 8.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso

## Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

## 32. Contingencias, Litigios Y Restricciones Financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2016 y 2015, dicen relación con:

- a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M CLP 36.455.495 y M\$ 2.870.910.-, respectivamente. Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.
- b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700 MHz y 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M CLP 124.498.995.- y M CLP 121.029.744.-, respectivamente.
- c. Al 31 de diciembre de 2016, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

### **Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.**

Demanda interpuesta en 18° Juzgado Civil de Santiago,

Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006

Demandadas: Entel y Entelphone

Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapas procesales actuales: Sentencia definitiva de fecha 4 de septiembre 2015 que rechaza la demanda en contra de Entel. Se notifica a Entel S.A. y Entel Telefonía Local con fecha 7 de Abril de 2016. Con fecha 30 de Junio de 2016, ingresa a la Corte de Apelaciones de Santiago recurso de apelación deducido por la demandante, en contra de sentencia definitiva.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

### **Motta con Ericsson Chile S.A.**

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 35257-2011

Notificación: 05/10/2012

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Carlos Motta Pouchucq

Cosa pedida: Indemnización de \$500.000.000

Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.

Etapas procesales actuales: Sentencia definitiva que rechaza la demanda en contra de Entel, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo 2014. Pendiente cumplesse de la sentencia.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.



### **Plug & Play Net S.A. y Entel S.A.**

Tribunal: Arbitral.

Notificación: 20 de noviembre de 2013

Materia: Arbitraje

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por \$ 4.000.000.000

Causa de pedir: Supuesto incumplimiento de contrato de servicios privados de telecomunicaciones.

Etapas procesales actuales: Término probatorio vencido con fecha 10 de abril 2015. Con fecha 11 de noviembre se realizó comparendo de conciliación extraordinario. Con fecha 24 de noviembre Entel presentó escrito de observaciones a la prueba. Se encuentra pendiente citación a las partes a oír sentencia.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos

### **Netline Mobile S.A. C/ Entel PCS S.A. y Otros**

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-271-2013 (acumulada a 269-2013 y 286-2014).

Notificación: 16 de enero de 2014.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Netline Mobile S.A. y OPC Ingeniería Ltda.

Cosa pedida: Solicitan al TDLC que declare que (i) se proceda al cumplimiento inmediato de la sentencia de 23 de diciembre de 2011, (ii) que las demandadas han infringido el DL 211, (iii) que las demandadas se abstengan de seguir ejecutando las prácticas y (iv) que se sancione con una multa de 20.000 UTA a cada una.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapas procesales actuales: En estado de acuerdo en el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

### **Conadecus c/ Telefónica Móviles Chile S.A. y Otros**

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-275-2014.

Notificación: 8 de mayo de 2014.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.

Cosa pedida: (i) Que las demandadas han infringido el artículo 3° del DL 211; (ii) Que se ponga término a la participación de las demandadas en el proceso de licitación de la banda de frecuencia 700 MHz, y a todos los actos relacionados con ese proceso; (iii) Que, en subsidio de lo anterior, las demandadas se desprendan de la banda de frecuencia acaparadas de manera ilícita, hasta ajustarse al límite de 60 MHz o al que el H. Tribunal disponga en un procedimiento no contencioso; (iv) Que se abstengan de seguir realizando las conductas imputadas; y (v) Que se le imponga una multa a beneficio fiscal de 20.000 UTA a cada una.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: Tribunal de Defensa de la Competencia rechazó la demanda. Pendiente la reclamación de la demandante ante la Corte Suprema.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

#### **Netline con Telefónica S.A. y Otros**

Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-3320-2014

Notificación: 7 de mayo de 2014.

Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.

Demandante: Netline Mobile S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 59.112.106.116.

Etapa procesal actual: Sentencia de primera instancia rechazó la demanda. Pendiente recurso de apelación.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

#### **Telecomunicaciones Net Uno con Telefónica Móvil y Otros**

Tribunal: 10° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 18285-2014

Notificación: 14 de enero de 2015

Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.

Demandante: Telecomunicaciones Net Uno

Cosa pedida: Solicitan indemnización de perjuicios por \$76.684.828.206

Etapa procesal actual: Pendiente resolución reposición auto de prueba.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

#### **Telestar Móvil S.A. con Entel PCS S.A. y Otros**

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-289-2014.

Notificación: 20 de abril de 2016.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Telestar Móvil S.A.

Cosa pedida: (i) Que se proceda al cumplimiento inmediato de la Sentencia de la Corte Suprema, obligando a las demandadas a ofrecer a todos los OMV's el precio más bajo ofrecido por los Servicios de Telefonía Móvil, (ii) Se declare que las demandadas han infringido el art. 3 del DL 211, (iii) Que se abstengan de seguir realizando las conductas denunciadas (iv) Que se imponga a las demandadas una multa de 20.000 UTA; y (v) Que se aplique el art. 26 del DL 211.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: Se encuentra pendiente la dictación del auto de prueba.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

**Medel con Garrido**

Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-5889-2015

Notificación: 13 de julio de 2015

Materia: Juicio Ordinario

Demandado: Entel S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 300.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual

Etapas procesales actuales: Término probatorio.

Por resolución de fecha 18 de Octubre se confiere traslado a las observaciones a la prueba formuladas por Entel S.A, suspendiéndose la tramitación hasta que se resuelva la incidencia. Con fecha 29 de Diciembre el tribunal resuelve suspender la tramitación de todo el proceso ante la inconsistencia entre la información de los estampados receptoriales por los que se notificó la demanda.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

**Arriagada con Claro**

Tribunal: 3° Juzgado Civil de la Serena

Rol: C-683-2014

Notificación: 7 de octubre de 2014

Materia: Juicio Ordinario mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS S.A.

Cosa pedida: Pago de \$ 250.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.

Etapas procesales actuales: Notificación de demanda.

Con fecha 2 de Noviembre de 2015 el Tribunal resuelve que vuelvan los autos al archivero Judicial.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

**Constructora Alfonso Ramírez con Entel PCS S.A.**

Tribunal: 12° Juzgado Civil de Santiago.

Rol: 15313-2015

Notificación: 25 de noviembre de 2015

Materia: Gestión preparatoria de cobro de factura.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: Cobro de facturas ascendente a \$130.069.381

Causa de pedir: Cobro de factura

Etapas procesales actuales: Archivo.

Con fecha 1 de junio, Tribunal dicta resolución en la que dispuso el archivo de los autos.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

**Mauricio Herrera Cía. Ltda. con Entel S.A**

Tribunal: Arbitral.

Notificación: 30 de Marzo de 2016.

Materia: Arbitraje.

Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A

Cosa pedida: Pago de \$1.598.449.590.-

Causa de pedir: Utilidades no percibidas y pago de finiquitos.

Etapas procesales actuales: Término Probatorio.

Con fecha 16 de Agosto de 2016 se realiza audiencia de conciliación, sin lograrse un acuerdo. Con fecha 26 de Septiembre de 2016 se dicta resolución que recibe la causa a prueba, la que se notifica a ambas partes. Con fecha 16 de Diciembre, y considerando el traslado evacuado, se resuelven los recursos de reposición presentados por ambas partes.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

**Parra con Construcciones**

Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

Rit: O-7118-2016

Notificación: 29 de diciembre de 2016

Materia: Accidente del trabajo.

Cosa pedida: \$191.077.484

Causa de pedir: Accidente del trabajo

Etapas procesales actuales: Contestación de demanda.

Con fecha 29 de diciembre se notifica a Entel, fijando audiencia preparatoria para el día 31 de enero de 2017.

Estimación contingencia: Ninguna, probable rechazo de la demanda por falta de fundamentos.

**d. Procesos Tributarios**

» La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes actuaciones:

1) Resolución Ex. N° 84/2007 de fecha 27.04.2007. La referida Resolución dispuso en lo sustancial modificar la Renta Líquida Imponible a la suma de (M\$176.660), modificar la base de impuesto único a la suma de M\$1.1443.671, en ambos casos para el año Tributario 2005 derivado de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad.

En contra de dicha Resolución, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Tribunal dictó sentencia de primera instancia, la cual resolvió rechazar el reclamo tributario interpuesto. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma, recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir lo resuelto por el Tribunal.

2) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M\$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

3) Liquidaciones 3, 4 y 5 de 24.04.2005. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M\$2.267.037, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2005 y 2006 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 9 de julio de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 11 de mayo 2009 mediante la Resolución 22-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, razón por la que posteriormente, en contra de dichas Liquidaciones se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

4) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M\$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada con fecha 13 de noviembre del 2009. En contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario Santiago Oriente del Servicio de Impuestos Internos.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, se dictó sentencia de primera instancia, mediante la cual el Tribunal resolvió acoger en parte el reclamo tributario interpuesto. Como consecuencia de lo anterior, con fecha 9 de enero de 2017, se interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la parte no acogida en lo resuelto por el fallo de primera instancia.

5) La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M\$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

En contra de dicha Liquidación, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 10 de octubre de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 31 de agosto 2009 mediante la Resolución 59-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, dejando sin efecto la Liquidación de impuestos, y determinándose una menor pérdida tributaria. Contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos.

Se dictó sentencia de primera instancia el día 22 de diciembre de 2016, mediante la cual se rechazó el reclamo. En virtud de lo anterior, se interpuso con fecha 9 de enero de 2017, recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia.

En relación a los casos anteriores descritos, debemos hacer presente que si bien ya existen sentencias de primera instancia en los procedimientos de reclamación tributaria seguidos ante el Tribunal Tributario, estimamos que contamos con sólidos argumentos jurídicos que permitirían revertir los fallos del tribunal antes comentados, sobre todo, respecto de algunas de las partidas más relevantes de los juicios en cuanto a su cuantía.

» A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M\$103.109 por el año tributario 2003 y M\$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

6) La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M\$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Actualmente, el proceso se encuentra a la espera que se reciba la causa de prueba

e. Existen restricciones a la gestión y relaciones financieras medidas sobre los Estados. Financieros Trimestrales, impuestos por los contratos de crédito bancarios y en bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:



## 1. Indicadores financieros

Tanto para los Bonos locales como el crédito bancario internacional, el índice de endeudamiento no podrá superar una relación de Deuda Financiera Neta / EBITDA. Para el bono local es de 4,0:1 y para el crédito bancario de 4,25:1 durante el año 2016 decreciendo hacia 4,0:1 en el 2017 en adelante. Para estos efectos se considera el endeudamiento financiero se computa deuda financiera descontando los otros activos financieros y efectivo y equivalentes al efectivo.

También el índice de cobertura de intereses financieros netos, EBITDA / gasto financiero neto, debe presentar una relación no inferior a 2,5:1, para ambos.

Para ambos indicadores, el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en el contratos de crédito bancario y bonos locales. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2016, en lo que se refiere a restricciones financieras, los índices observados cumplen con dichas restricciones:

Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda). Su relación es 3,23:1, frente a un máximo permitido de 4,25:1, para el crédito bancario internacional y de 4,0:1 para el bono local.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros Netos). Su relación es 6,05:1 frente a un mínimo permitido de 2,5:1

## 2. Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

- a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.
- b. Ventas de Activos : La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:
  - » Un valor justo para el activo vendido.
  - » Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.
- c. Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

### 3. Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

f. Contingencia por eventuales erogaciones, en relación a las modificaciones a la Ley de Urbanismo, las cuales establecen regulaciones a la instalación de antenas (Ley de Antenas), según se revela dentro de los riesgos regulatorios en nota 31.

### 33. Cauciones Obtenidas de Terceros

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

### 34. Medio Ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

### 35. Investigación y Desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los periodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

### 36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

### 37. Información Financiera de Filiales (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

**a. Estados Financieros:**

Nombre Sociedad	31.12.2016				31.12.2016		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	286.896.320	816.480.692	284.225.467	330.648.737	1.301.005.938	119.930.298	119.930.298
Entel Comercial S.A.	1.220.156	4.341.152	1.221.578	-	1.377.533	1.075.254	1.075.254
Entel Inversiones S.A.	632.136	19.069.635	-	-	-	(2.440.345)	(3.103.517)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	169.114	1.745.731	165.110	944	741.404	451.016	451.016
Entel Call Center S.A.	6.139.390	28.838.489	2.367.276	18.597.768	22.360.867	4.159.276	4.013.694
Entel Telefonía Local S.A.	48.276.509	42.021.482	20.697.437	-	110.146.047	42.416.769	42.416.769
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	306.433	2.464.481	1.073	-	1	254.891	254.891
Entel Contact Center S.A.	2.064.443	6.284.714	912.491	-	9.461.589	643.261	643.261
Entel Servicios Empresariales S.A.	930.607	3.496.998	1.374.264	-	7.379.923	987.081	987.081
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.220	1	-	848.994	-	(25.686)	(25.686)
Transam Comunicaciones S.A.	5.873.361	41.345.296	18.387.991	2.925	106.590.112	40.213.688	40.213.688
Will S.A.	103.615	10.415.650	787.026	8.698.794	67.283.080	5.878.129	5.878.129
Americatel Perú S.A.	5.156.343	26.829.253	8.243.463	7.444.530	26.627.281	(21.211)	(28.211)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.015.366	4.048.997	2.673.103	3.307.825	26.872.785	1.901.577	1.901.577
Entel Perú S.A.	223.761.799	995.084.843	172.673.016	783.554.687	352.076.039	(146.634.355)	(155.760.606)
Entel Internacional B.V.I Corp.	24.431	266.422	-	-	-	(20.440)	(20.440)

Nombre Sociedad	31.12.2015				31.12.2015		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	261.787.157	812.149.726	281.409.445	314.697.443	1.296.377.809	146.556.793	146.556.793
Entel Comercial S.A.	11.529.724	166.180	8.108.851	-	756.537	378.345	378.345
Entel Inversiones S.A.	7.073	23.852.446	784.466	-	-	(5.306.286)	(6.419.559)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	245.335	1.742.833	213.993	944	750.071	559.180	559.180
Entel Call Center S.A.	6.951.868	25.509.835	2.417.337	20.045.225	21.141.582	1.492.615	1.570.760
Entel Telefonía Local S.A.	43.989.993	26.606.863	18.668.645	-	98.949.478	32.906.615	32.906.615
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	306.082	2.426.187	217.319	-	78.967	174.477	174.477
Entel Contact Center S.A.	1.874.620	6.510.684	854.198	-	8.407.592	737.701	737.701
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.649.760	137.748	1.484.469	236.778	6.563.220	939.913	939.913
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.104	1	1.268	821.924	-	(34.548)	(34.548)
Transam Comunicaciones S.A.	3.691.135	15.932.820	6.661.122	2.925	84.014.889	17.330.430	17.330.430
Will S.A.	882.902	10.654.444	549.362	15.832.668	27.949.952	(3.713.690)	(3.713.690)
Americatel Perú S.A.	8.126.625	24.457.988	8.158.766	7.400.340	29.376.300	426.870	426.870
Servicios del Call Center del Perú S.A.	5.988.858	3.747.068	2.904.449	3.504.033	18.920.360	829.370	829.370
Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.)	187.143.334	723.583.772	212.788.008	418.547.353	240.114.213	(163.516.338)	(204.851.444)
Entel Internacional B.V.I Corp.	28.553	282.833	-	-	-	42.883	42.883

**b. Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:**

**CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS**

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	13.121.206	12.772.409	313.048.553	296.842.794
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	16.369	-	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	26.436	24.392	13.393.810	14.872.354
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	1.777	-	-
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	848.994	821.924
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.693	8.698.794	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	-	-	-	236.778
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	470	457	8.698.794	15.832.668
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	116.110	-	751.002.900	388.788.525
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	418.742	703.528	6.305.463	6.290.202
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	23.840	14.663	3.303.426	3.504.109
Total				90.829	13.884.919	1.105.300.734	727.189.354

**CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS**

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$	31.12.2016 M\$	31.12.2015 M\$
		Chile	CLP	-	-	171.360	4.063.064
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	89.118	61.347	1.740.538	1.740.270
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	1.543.063	1.663.794	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.464.481	2.234.570
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	17.883.332	29.449.638
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	184.394	102.212	891.234	719.251
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	38.946.228	19.381.757
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	824.044	3.638.563	3.394.137	-
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	112.666	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	180.667	230.428	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	264.452	280.525
Total				3.194.392	5.956.784	65.755.762	57.869.075

**d. Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:**

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2016		31.12.2015	
			Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M\$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	132.267.414	132.267.414	126.731.400	126.731.400
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.796.998	(7.796.998)	7.627.250	(7.627.250)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	7.860.185	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	24.799.921	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	3.975.163	-	691.734	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	166.118	166.118	70.040	70.040
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	654.245	(654.245)	648.344	(648.344)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	11.671	-	723.313	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	264.056	264.056	228.348	228.348
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	7.585.773	(7.585.773)	7.496.990	(7.496.990)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	1.381.267	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	1.442.878	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.640.256	21.640.256	20.734.276	20.734.276
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.548.967	(1.548.967)	1.951.723	(1.951.723)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	16.617.329	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	11.566.306	-	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	-	-	24.026	24.026
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	156.300	-	64.964	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	-	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	870.185	(870.185)	535.048	(535.048)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos	144.023	-	1.092.621	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	46.786	46.786	45.484	45.484
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	7.379.923	(7.379.923)	6.563.220	(6.563.220)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	2.459.463	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	143.725	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Servicios Prestados	-	-	2.540	2.540
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	19.564.471	-	25.411.126	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	4.679	4.679	4.497	4.497
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	7.133.874	-	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	10.455.713	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	481.617	-	1.203.506	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	268.376	268.376	1.016.062	1.016.062
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	160.492	(160.492)	608.024	(608.024)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	114.678	-	430.763	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	189.667	189.667	185.769	185.769
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	-	-	101.163	(101.163)
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	517.772.446	-	379.196.088	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	1.201.058	1.201.058	-	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	910.805	(910.805)	-	-



### 38. Hechos Posteriores.

Entre el 1 de enero del 2017 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

# Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

## Estructura Financiera, Evolución de Ingresos, Costos y Rentabilidad

### Índices Financieros

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el periodo finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 2,6% durante los últimos doce meses del año 2016; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 29,7%.

	31.12.2016	31.12.2015
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,33	1,19
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo/Pasivos Corrientes)	0,19	0,23
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%)(Deuda Total / Patrimonio)	175,82	241,55
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	25,97	25,35
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	74,03	74,65
Cobertura gastos financieros (Resultados antes de impuestos e intereses/gastos Financieros)	1,07	0,80
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	1,83	(0,06)
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	3,08	(0,12)
Rentabilidad del activo (%) (anualizado) (Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	1,01	(0,03)
Utilidad por acción (anualizado) (\$)	128,11	(4,66)
Retorno Dividendos (%)(Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	0,00	0,54
Valor libros Patrimonio/número de acciones(\$)	4.732,78	4.039,12
Valor bursátil (según cotización) (\$)	7.106,90	6.341,10

**Ebitda** (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, aumentaron de 356.585 a 424.781 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó un aumento del 19%. El aumento se explica por los mejores márgenes de los negocios en Chile, los cuales crecen en un 4%, junto con las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del 28% en su Ebitda.

En el mes de agosto finalizó el proceso de aumento de capital de la Compañía acordado en Junta Extraordinaria de Accionistas. Se ofrecieron 64.814.815 acciones con opción preferente a los accionistas a un valor de \$5.400, obteniéndose un 100% de colocación. Por otra parte, de las acciones destinadas a planes de compensación a los trabajadores, se recaudó la cantidad de MM\$3.664. Con todo, el aumento de capital ascendió a la suma total de MM\$ 353.703 sin descontar gastos de colocación.

Los fondos antes señalados serán destinados a financiar negocios propios del giro de la empresa, tanto en Chile como principalmente aquellos en desarrollo en su filial de telefonía móvil en Perú.

Luego de lanzar la marca Entel Perú hace dos años, la empresa continúa consolidando su posición en ese mercado. Para esto, se han desarrollado campañas publicitarias de alto impacto orientadas a potenciar la marca y los servicios ofrecidos. Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte se ha ampliado y fortalecido significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la más extensa del mercado peruano. Se ha continuado con la expansión de la red en las principales ciudades del país. Asimismo, se han expandido los puntos de venta y de servicio de recarga para los clientes de prepago, y se ha ampliado la oferta de planes comerciales y de equipos.

### **Evolución de índices financieros**

En los periodos que se comparan, se observa una evolución positiva en los indicadores financieros, presentando mejores márgenes y utilidades durante los doce meses del presente año. Por otra parte, los índices de endeudamiento presentan una disminución en los últimos doce meses afectados principalmente por el aumento de capital finalizado en el mes de agosto el cual ascendió a 353.703 millones de pesos, y en menor medida por el aumento de las utilidades.

**Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo -** se han visto mejorados principalmente por los mayores ingresos y una menor pérdida generados en la filial Entel Perú, asociado a la fuerte expansión de sus operaciones. En efecto, dicha filial ha desarrollado importantes inversiones y ha tenido un fuerte y sostenido aumento en el número de clientes generando mayores ingresos con sus costos de captura asociados. Adicionalmente, la depreciación del dólar respecto del peso durante los últimos doce meses del 2016, generó beneficios por impuestos asociados al menor valor tributario de las inversiones en Perú.

En un ambiente de alta competencia, luego de la entrada de nuevos competidores, unido a la portabilidad numérica, y la caída en los cargos de acceso móviles en Chile de un 16 % en enero del 2015 y una nueva reducción del 18% en enero del 2016, la sociedad ha

logrado mantener un ritmo de crecimiento en los clientes de post-pago que son de mayor valor, así como en los servicios integrados de voz, datos y tecnología de la información (TI) prestados sobre red fija orientados a los segmentos empresariales, como también en los servicios de “Entel Hogar” con sus servicios de televisión satelital, telefonía local inalámbrica e internet comercializados en ciertos segmentos residenciales.

**Respecto de la razón de endeudamiento**, en los últimos doce meses ésta ha disminuido, pasando de una relación del 242 % a una de 176%. Esta variación es producto del efecto combinado de un aumento del patrimonio y una disminución de los pasivos, donde estos últimos disminuyen en 89 mil millones de pesos equivalentes a un 4%, y por otro lado el patrimonio experimenta un aumento de 307 mil millones equivalente a un 32% respecto del periodo anterior. Este menor índice de endeudamiento se relaciona principalmente por el aumento de capital finalizado en el mes de agosto del 2016.

**El índice de cobertura de gastos financieros**, se mantiene en un adecuado nivel de solvencia y asciende a 1,07 veces, presentando un aumento respecto a igual periodo del año anterior. La holgura de este índice mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre del 2016 se sitúa en 1,08 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 5,15 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de las mismas e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

**En lo referido a índices de liquidez**, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes tuvo un aumento pasando de un 119 % a un 133%. Esto, producto del efecto combinado de un aumento neto en los activos corrientes en MM CLP 74.000, y una disminución neta en los pasivos corrientes por MM CLP 9.000. El aumento neto de los activos corrientes se da principalmente por un aumento de MM CLP 98.000 en los activos por impuestos corrientes asociados al mayor IVA crédito fiscal producto del mayor nivel de inversiones en la operación de Perú y al aumento de los pagos provisionales mensuales por recuperar, un aumento de MM CLP 22.000 en las cuentas por cobrar comerciales, parcialmente compensados por la disminución del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en MM CLP 26.000 debido al aumento de las inversiones en activo fijo de Chile y Perú en el marco del plan de expansión de la Compañía, y una disminución de MM CLP 19.000 en los otros activos financieros corrientes.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó una disminución pasando de un 23% a un 19% de cobertura. Lo anterior dado por la disminución del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en MM CLP 269.000, combinado con una menor disminución proporcional en los pasivos corrientes por MM CLP 9.000, como se explica en el párrafo anterior.

## Análisis del Estado de Situación Financiera

	31-12-2016 MM\$	31-12-2015 MM\$	Variación %
<b>ACTIVOS</b>			
Activos Corrientes	767.898	694.263	11
Activos no Corrientes	2.712.541	2.568.690	6
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>3.480.440</b>	<b>3.262.953</b>	<b>7</b>

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento en los últimos doce meses de MM CLP 217.486.000 de pesos, equivalente a un 7%.

Las principales variaciones producidas durante el año 2016 en el total de activos se observan en el aumento del rubro Activos Intangibles asociado a la adquisición de la banda de 700 MHz a través de la filial Entel Perú por la suma de MM CLP 193.384.000 (US\$290,2 millones), para dar servicios móviles de 4G en Perú, así como el aumento de MM CLP 44.000 en la inversión neta en el rubro Propiedades, planta y equipo, correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, donde la inversión bruta alcanzó a los MM CLP 360.000.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 80% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 20% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red, y a la adquisición de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Adicionalmente, se observa un aumento de MM CLP 98.000 en los Activos por Impuestos Corrientes asociados principalmente al mayor IVA crédito fiscal producto del mayor nivel de inversiones en la operación de Perú así como el aumento de los pagos provisionales mensuales por recuperar, un aumento de MM CLP 51.000 en el rubro de Activos por Impuestos Diferidos, un aumento de MM CLP 22.000 en las cuentas por cobrar comerciales.

Por otra parte, se observa una disminución en el rubro Efectivo y Equivalentes al Efectivo en MM CLP 26.000 asociado a los fondos utilizados en la ejecución del plan de crecimiento de la Compañía tanto en Chile como Perú, y una disminución de los Otros Activos Financieros corrientes y no corrientes de MM CLP 155.000 producto de la caída del tipo de cambio dólar vs peso chileno junto a una disminución en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros, los cuales forman parte de la estrategia de cobertura y tasa de interés de la Compañía.

	31-12-2016 MM\$	31-12-2015 MM\$	Variación %
PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos Corrientes	576.051	585.028	-1,5
Pasivos no Corrientes	1.642.515	1.722.578	-5
Patrimonio Total	1.261.873	955.347	32
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.261.873	955.347	
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>3.480.440</b>	<b>3.262.953</b>	<b>7</b>

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó una disminución en los últimos doce meses de MM CLP 89.000, equivalente a un -4%.

La disminución del pasivo se origina principalmente en el pasivo financiero corriente y no corriente en MM CLP 75.000, derivado principalmente de la disminución del tipo de cambio ocurrido durante el período en comparación, impacto que fue prácticamente compensado a través de los instrumentos de cobertura de moneda contratados durante el tiempo, los que son reflejados en los activos de la compañía. Adicionalmente, las cuentas por pagar comerciales presentan una disminución de MM CLP 20.000. Por su parte, el patrimonio presenta un aumento neto de MM CLP 307.000, dado principalmente por el aumento de Capital Emitido y aprobado en Junta de Accionistas donde se suscribieron acciones equivalentes a MM CLP 352.000 netos de gastos de colocación, y un aumento en los resultados del período, los que son compensados principalmente con la disminución en las reservas por diferencias de conversión producto de la disminución de las paridades cambiarias ocurridas en el período que afecta a las inversiones en las compañías en Perú, y la disminución en las reservas de cobertura de flujo de caja producto de la disminución en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

### Análisis de los Estados de Resultados

**Ebitda** (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, aumentaron de MM CLP 356.585 a MM CLP 424.781, entre los doce meses de cada año. Esto representó un aumento del 19%. El aumento se explica por los mejores márgenes de los segmentos de negocios en Chile, los cuales crecen en un 4%, junto con las menores pérdidas de un 28% de la filial Entel Perú.



## Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 5%, al comparar los doce meses de 2016 y 2015, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS	2016 MM\$	2015 MM\$	Variación %
Telefonía Móvil- Chile	1.082.156	1.144.828	-6
Telefonía Móvil – Perú	348.295	238.899	46
Servicios Privados (incluye servicios IT)	175.284	150.668	16
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	63.533	60.830	4
Servicio de Televisión	27.725	22.418	24
Larga Distancia	16.399	19.152	-14
Internet	35.079	28.698	22
Servicios a Otros Operadores	52.786	55.279	-5
Negocios de Tráfico	26.853	26.607	1
Americatel Perú	24.050	26.379	-9
Servicios Call Center y otros	12.438	10.855	15
Otros Ingresos (1)	22.704	8.251	175
<b>Total Ingresos Operacionales</b>	<b>1.887.302</b>	<b>1.792.864</b>	<b>5</b>

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron MM CLP 1.887.000, lo que significa un aumento del 5% en comparación con las cifras del mismo periodo del año 2015.

Como se observa, el crecimiento experimentado en los ingresos del Grupo, provienen principalmente por los servicios móviles de Perú, los que presentaron un aumento de un 46% en sus ingresos respecto del mismo período del año anterior. Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociados al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI). También, los servicios de “Entel Hogar” presentan un constante crecimiento en sus ingresos.

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante el entorno altamente competitivo de la industria, la cual presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo. En Perú, Entel continúa posicionando su marca para ser un actor relevante en el mercado y se ha focalizado en la expansión de la red, sus canales de distribución, y la ampliación de la oferta comercial.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil caen un 6% respecto de la misma fecha del año anterior, dado principalmente por una disminución

en los ingresos de voz, mayoritariamente en el segmento de prepago producto de una menor base de abonados, caída en los cargos de acceso y una menor recarga de los servicios. Las tarifas de los cargos de acceso cayeron en un 18% en enero 2016. Asimismo, el incremento de los minutos libres de voz ofrecidos en ciertos planes multimedia afectó los ingresos de los servicios del segmento de clientes de postpago. Estos efectos fueron parcialmente compensados con un importante aumento en los ingresos asociados a los servicios de datos móviles producto de un aumento en la base de clientes de alto valor e impulsado por la mayor penetración de los servicios de Internet móvil. Por otra parte, los ingresos asociados a la venta de equipos y accesorios aumentan levemente respecto de la misma fecha del año anterior, con un aumento en el segmento de postpago el cual es en gran parte compensado por una caída en el segmento prepago.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año un mayor ingreso de MM CLP 112.000 respecto de igual fecha del año anterior equivalente a un +46%, impulsado por el aumento en los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Este aumento fue impulsado por una fuerte expansión de los clientes en redes 2G, 3G y 4G, alcanzando un total de 4.808.755 de clientes móviles al 31 de diciembre 2016, mostrando un crecimiento neto de abonados de un 54% respecto de diciembre del 2015, y presenta un ARPU promedio de \$6.025. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre del 2016, se alcanzaron 11 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y velocidades hasta 2 Mbps. En una primera fase, estará disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva con un aumento del 16% en estos ingresos respecto de diciembre de 2015, impulsada principalmente por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

El crecimiento en la telefonía local en un 4% está asociado principalmente a las UGI bajo la modalidad de suscripción de los servicios de "Entel Hogar", que al 31 de diciembre ascienden a 286 mil, mostrando un crecimiento del 15% respecto de la misma fecha del año anterior.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 24%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital asociado a "Entel Hogar". A la fecha este servicio cuenta con 127 mil UGI, obteniendo un crecimiento del 29% respecto de la misma fecha del año anterior, respaldados por un programa de marketing atractivo y efectivos procesos de ventas.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución de un 14%, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos en parte compensado con mayores tarifas.

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 22%, dada por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil.

Los ingresos por servicios a otros operadores, presentan una disminución del 5% durante el periodo, asociado a una disminución de los ingresos por arriendo de infraestructura de red.

Los servicios de negocio de tráfico presentan un aumento del 1%, debido principalmente a mayores tarifas, y en parte compensado por menores minutos cursados.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación negativa de un 9%, dado principalmente por menores ingresos en servicios integrados de voz y datos para empresas y de larga distancias asociado a un menor tráfico, compensados parcialmente con mayores ingresos de servicios de outsourcing TI.

Los servicios del Call Center presentan un aumento del 15%, impulsado por una mayor actividad tanto en Chile como en Perú.

Los otros ingresos presentan un aumento, donde se incluyen MM CLP 11.274 provenientes de una transacción asociada a Entel Perú, luego de su adquisición en el año 2013.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2016 y 2015:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2016 MM\$	2015 MM\$	Variación %
Costos de operación	(1.772.906)	(1.712.020)	4
Resultado operacional (EBIT)	114.395	80.844	42
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(108.255)	(94.726)	-14
Utilidad neta	34.158	(1.102)	3.200

El costo consolidado de las operaciones durante el período totalizó MM CLP 1.773.000, lo que significa un incremento del 4% en comparación con las cifras de mismo período del año 2015.

El crecimiento observado, obedece al fuerte desarrollo experimentado por la filial Entel Perú, la cual presenta un aumento de costos de MM CLP 71.000 respecto del mismo período del año anterior debido básicamente al fuerte aumento de la base de clientes con sus costos de captura asociados, al posicionamiento de la marca, como también a mayores costos relacionados a la expansión de su escala de operación. Adicionalmente, durante el cuarto trimestre del 2016 se efectuó una provisión por deterioro de activos asociado a la red 3GPTT en Entel Perú por MM CLP 7.700. Al excluir estos efectos, los costos presentan una disminución de un 1% al comparar los doce meses de cada año, donde los principales aumentos se producen en los costos de depreciación asociados al desarrollo en el nivel de inversiones en infraestructura de red de la compañía, publicidad y energía y fluidos, que fueron totalmente compensados con la reducción de los gastos del personal, gastos de incobrables de cuentas por cobrar, mantenciones, y menores costos de captura y retención de clientes en los segmentos en Chile.

Finalmente, se observan mayores costos financieros netos, reajustes y otros, fundamentalmente por menores intereses ganados producto de la disminución de los niveles de caja invertidos, y por ajustes negativos de valor de mercado que afectan a los instrumentos derivados debido principalmente a cambios en las tasas de descuentos de dichos instrumentos.

## Telefonía Móvil Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

A continuación se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú, la evolución de sus resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos periodos .

	31-12-2016 MM\$	31-12-2015 MM\$	Variación %
Total Ingresos Operacionales	357.503	245.329	46
Pérdida Operacional (Ebit)	(165.831)	(199.567)	-17
Pérdida Total	(146.634)	(163.156)	-10
Flujo de Operación	(185.718)	(145.916)	27
Flujo de Inversiones	(321.535)	(217.525)	48
Financiamiento Otorgados por la Matriz	500.405	370.748	35

Entel Perú sigue desarrollando su estrategia, consistente en instalar en el mercado peruano una marca con una oferta distintiva, entregando una alta satisfacción a los clientes a través de la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad, con una infraestructura de clase mundial para servicios de voz y datos móviles, así como con una fuerte expansión regional de los canales de venta.

La compañía siguió desarrollando la marca Entel, con un avance significativo en su posicionamiento a través de amplias campañas de publicidad y ofertas comerciales atractivas para los segmentos de postpago y prepago.

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 4.808.755 clientes al 31 de diciembre de 2016, creciendo un 54% respecto de diciembre del año anterior, impulsado por los servicios de 2G, 3G y 4G. La base de clientes se expandió un 7% en comparación con el tercer trimestre de este año.

En el segmento de postpago se llegó a 1.852.515 clientes, con un aumento de 33% respecto de diciembre de 2015. Este crecimiento se logró a través de la oferta de una amplia gama de planes multimedia y ampliando a lo largo del año 2016 su oferta con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Durante el segundo semestre del 2016, se profundizó la oferta de datos duplicando las cuotas existentes en los planes vigentes. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 70% en la base de clientes, alcanzando los 2.956.240 clientes al 31 de diciembre de 2016. Este crecimiento fue impulsado por el progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado.

Todo lo anterior, soportado por el gran despliegue de redes de clase mundial 2G, 3G y 4G, llegando a 3.031 sitios en operación, lo que representa un aumento del 17% durante el año. Por otra parte y en la misma dirección, durante el periodo hubo una expansión significativa en los canales de ventas y recargas.

Los ingresos en los doce meses del 2016 alcanzaron a MM CLP 357.000, lo que implica un aumento de MM CLP 112.000 (+46)% respecto de diciembre 2015, impulsado por mayores ingresos de servicio (+53%), en línea con el crecimiento de la base de clientes, junto a un alza en ingresos por ventas de equipos (+21%).

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 523 mil millones de pesos, lo que significa un incremento de 78 mil millones de pesos (+18%) en comparación con las cifras de mismo período del año 2015. Este aumento es explicado por el fuerte desarrollo de la base de clientes en Perú, impactando los costos de captura, al posicionamiento de la marca, como también a mayores costos relacionados a la expansión de su escala de operación.

El Ebitda de Entel Perú registró una pérdida de MM CLP 122.000, mejorando en MM CLP 48.000 respecto de la misma fecha del año anterior (28%). Esta disminución de las pérdidas, fue impulsado principalmente por mejores márgenes en la venta de servicios unido al sólido crecimiento de los ingresos, así como por una mejora de los márgenes en la venta de equipos, resultante de la fuerte expansión de la base de clientes. Los gastos de comisiones por ventas y gastos de comercialización también crecieron en línea con las mayores campañas en la actividad de ventas y publicidad.

La Depreciación, Amortización y deterioro presentan un incremento de MM CLP 18.000 (+67%), principalmente asociado a mayor depreciación en línea con el despliegue de red realizado a partir del año 2013, y a un ajuste por deterioro de activos asociado a la red 3GPTT por MM CLP 7.700.

Entel Perú reportó una pérdida Operacional de MM CLP 166.000, menor en un 17% a la pérdida de MM CLP 200.000 registrada en diciembre de 2015.

El flujo de inversiones de Capital, está relacionado con el despliegue de red que se ha venido realizando desde el año 2013 en Perú año en que Entel adquiere la filial, así como la adjudicación de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú.

Durante los últimos doce meses las necesidades de financiamiento de la filial Entel Perú ascendieron a aproximadamente USD 779 millones, los que fueron aportados por su matriz Entel Chile.

### **Resultado antes de Impuesto Consolidado**

El aumento que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del

Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, producto de la aplicación del sistema parcialmente integrado, el que entra en aplicación a contar del año 2017.

El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2016 considera el aumento de la tasa de impuesto del 22,5% al 24% para este año. Durante el año 2016 se produjo un ingreso por impuesto a la renta por MM CLP 28.000, básicamente por los créditos asociados a la pérdida tributaria de la filial Entel Perú y por la depreciación del dólar respecto del peso lo que generó un menor valor tributario de las inversiones en el exterior.

## II. Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las áreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de ingreso por MM CLP 43.000, al aumentar de MM CLP 308.000 a MM CLP 350.000.

El aumento en las actividades de operación, fue dado principalmente por el efecto combinado de un aumento en el rubro "Ingresos Cobrados a Clientes" que crecieron en MM CLP 83.000 (4%), los que fueron parcialmente compensados con un aumento de los pagos de la operación en MM CLP 31.000 (2%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos por MM CLP 121.000, y fue dado principalmente por una disminución en el rubro "Compras de Propiedad, Planta y Equipo" en MM CLP 66.000 (13%), que fue más que compensado por un aumento en los flujos de egresos en el rubro "Compras de activos intangibles" por MM CLP 186.000 asociado principalmente al pago de la banda de 700 MHz a través de la filial Entel Perú para dar servicios móviles de 4G en ese país.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó un aumento en los flujos netos de ingresos de MM CLP 303.000, producto principalmente del aumento de capital aprobado en Junta de Accionistas y que ascendió a 352 mil millones de pesos neto de gastos de colocación.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada periodo, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los periodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", disminuyeron de MM CLP 136.000 a MM CLP 111.000, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.



### III. Analisis de Mercado y Riesgo de Mercado

#### Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

En el último tiempo se han observado un aumento de los competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones, junto con una progresiva entrada de Operadores Virtuales de Telefonía Móvil (MVNO) que han ampliado la competencia.

En este escenario, el Grupo Entel tiene suscrito con distintos participantes del mercado, convenios de "roaming" doméstico y contratos de operador móvil virtual (OMV), a través de los cuales provee acceso a sus redes móviles en aquellas regiones en las que otros operadores no tiene cobertura a través de sus propias redes, y ofrece servicios de infraestructura de red, respectivamente.

Por otra parte, se ha observado a nivel de la industria, una tendencia creciente a proveer a los usuarios de equipos terminales cada vez más avanzados tecnológicamente y de mayor costo. A través de este nivel de equipos, se hace posible ampliar la oferta de tipos de servicios, particularmente en el área de datos móviles.

Con el desarrollo de la tecnología 4G+ con la banda 700 Mhz, la compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, el 87% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 79% registrado en diciembre 2015, representando un crecimiento del 13% en los clientes de este tipo. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

El favorable posicionamiento del Grupo Entel junto a su infraestructura tecnológica, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 76% de los ingresos del periodo, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

En abril de este año, el estudio Best Consumer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO, otorgó por cuarto año consecutivo, el premio Mejor Experiencia de Cliente 2015 en la categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica a Entel. La distinción se realiza tras la evaluación de más de 13.000 opiniones de consumidores, entre 130 empresas de distintos sectores en Chile, Argentina, Brasil, Colombia, España, México, Perú y Venezuela.

Por décimo cuarto año consecutivo, Entel fue distinguida en el mes de agosto del 2016, con el primer lugar en la categoría de “Telefonía Móvil” del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad, reconociendo nuevamente el liderazgo de la compañía en calidad de servicio.

En el mes de octubre de este año, Entel fue elegida como la empresa más innovadora del país en el sector telecomunicaciones del ranking “Most Innovative Companies Chile”. Este ranking es realizado anualmente por el ESE Business School de la Universidad de Los Andes y participaron más de 300 empresas, las cuales son sometidas a una evaluación de sus políticas, procesos, procedimientos y cultura de innovación, así como también en su impacto en los resultados de la empresa.

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. Durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo una disminución neta del 3% alcanzando los 9.514.401 clientes. Esta variación negativa se da básicamente en clientes del segmento de prepago (voz y banda ancha móvil) que se relaciona principalmente por el menor dinamismo que presenta la economía en el país, así como por menores promociones asociadas a la disminución en las tarifas de interconexión móviles del 16% y 18% en los meses de enero de 2015 y 2016, respectivamente, y a la migración hacia planes de postpago. Por otra parte, en un ambiente de alta competitividad, Entel ha crecido un 3,2% en su base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil) en los últimos doce meses, donde se encuentran los clientes de mayor valor, representando un 39% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

A partir de enero del 2017 se produce una nueva disminución en las tarifas de interconexión móvil ascendente a un 24,4%.

Con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil, con el objetivo de mejorar permanentemente la experiencia de uso de los clientes, la compañía a lo largo del tiempo ha profundizado la oferta de datos en los planes de multimedia con la característica de cobrar el exceso consumido sobre los límites del plan de datos contratado, en lugar de reducir la velocidad de navegación. La transición a dichos planes de datos limitados ha sido altamente adoptada.

En los últimos meses, la Compañía lanzó “Planes Multi Smart” en el segmento de postpago, que permite la conexión de hasta cinco dispositivos en un plan específico, a partir de planes de datos de 2 GB hasta 10 GB, con mayores cuotas de video y música en todos los

planes, presentando ofertas con o sin terminales. En este escenario, Entel continuó desarrollando su estrategia basada en el valor, la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil para el segmento empresas, se han lanzado planes que cuentan con una mayor cuota de navegación, mejor conectividad empresarial de aplicaciones de correo electrónico y mensajería Whatsapp de manera permanente.

El mercado de prepago continuó siendo afectado por una reducción de las recargas por parte de los usuarios, la caída en los cargos de acceso y una mayor migración hacia planes de postpago. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo SIM y recargas promocionales, que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter, y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea.

Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ con la banda de 700 Mhz, ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva. Asimismo, la Compañía continúa desarrollando el despliegue de su red en 700 MHz, permitiendo ofrecer servicios de datos de más alta velocidad aumentando la calidad en la cobertura en espacios cerrados o indoor.

Al cierre del 2016, la Compañía ha alcanzado más de 2 millones de clientes en servicios 4G, lo que representa un crecimiento del 93% respecto de diciembre del 2015 en dichas conexiones.

A medida que la compañía continúa enfocada con un alto grado de innovación, introdujo el mercado de realidad virtual (VR) en Chile, ofreciendo el auricular de realidad virtual Gear VR en un paquete de consumo. El auricular viene incluido en ciertos tipos de Smartphone, y también es compatible con otros tipos de terminales existentes en el mercado.

En lo relacionado a los servicios asociados a la red fija, se continúa observando un crecimiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), donde se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

Adicionalmente, se han lanzado recientemente servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de la información comercial de las empresas, desarrollando alianzas estratégicas con actores internacionales para prestar servicios de clase mundial. De esta forma, a fines de este año, Entel logra la categoría Platinum Managed Security Service Provider para proveer soluciones de seguridad de la empresa Fortinet, logrando de esta forma ser el primer Service Provider en Chile de esta categoría. Con esto, es posible dar respuesta a las crecientes necesidades de seguridad de nuestros clientes, donde se cuenta con el portafolio Entel Cyber Secure, el que incluye soluciones y servicios de Ciberseguridad para la protección, defensa, gestión de riesgos y cumplimiento normativo de los Sistemas TIC en el ámbito empresarial, industrial y de Gobierno.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Durante el mes de mayo de este año, se llevó a cabo la octava edición del Entel Summit, una de las reuniones más importantes para la innovación, Tecnología y negocios en Chile. Cerca de dos mil personas asistieron a esta edición, la que contó con la participación del empresario tecnológico Uri Levine, fundador de Waze. Durante la jornada, los clientes de Empresas y Corporaciones de Entel conocieron las tendencias que vienen de la mano de la digitalización que viven hoy los negocios y la oportunidad que ofrece la tecnología para generar mejores experiencias para los clientes.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", la compañía ha aprovechado el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y se ha enfocado en proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial. Así, al 31 de diciembre de 2016, se alcanzaron 455 mil UGI en la modalidad de suscripción, creciendo un 22% respecto del mes de diciembre del año anterior, impulsado por una oferta comercial atractiva, con el correspondiente apoyo de una campaña publicitaria.

En los servicios de larga distancia, en el mes de agosto del 2014 se completó la eliminación total de las zonas primarias asociadas a larga distancia nacional afectando el tráfico e ingresos asociados. En 2016, el servicio de larga distancia internacional representó el 1% de los ingresos del Grupo.

En materias relativas a Concursos Públicos, respecto de otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, en el mes de Septiembre de 2015 se publicó el Decreto que otorga la concesión a nuestra concesionaria Will S.A.. Con este acto se activan los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia (plazo 2 años), así como también, las obligaciones de las contraprestaciones. Esto implica dotar de servicio de telefonía y transmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años). Adicionalmente, se debe disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas deben estar ejecutadas en un plazo máximo de 18 meses.

Al respecto, nuestras concesionarias ya han cumplido su obligación de disponer las Ofertas Públicas exigidas en las bases. Asimismo, en la actualidad se encuentran desplegando y recepcionando, junto con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, los servicios de Telefonía y Transmisión de Datos en las localidades y rutas asignadas. Misma situación de despliegue se encuentra en desarrollo respecto de la instalación de las 212 Escuelas que exige el concurso. Respecto de estas obligaciones, durante las tres primeras semanas de Enero se entregarán a la Subsecretaría las últimas solicitudes de recepción de obras, quedando sólo en ejecución el trámite administrativo de recepción por parte de la Autoridad, para dar certeza al cumplimiento realizado por nuestra representada.

La banda de frecuencia de 700 MHz, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G, con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 en la Región Metropolitana. Posteriormente se sumaron durante el resto del año 2016 las regiones I, II, V, VI y VIII. Todo lo anterior, en conjunto con el desarrollo de la infraestructura en otras regiones del país para la banda de 700 MHz, ha permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes. Con esto, Entel se consolida como la empresa de telecomunicaciones que más ha avanzado en el despliegue del 4G+ a nivel país, logrando entregar esta tecnología a más del 70% de la población del país.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y desde 2013 se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú.

El desarrollo de Entel Perú constituye un proyecto de largo plazo que, se estima, le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Este mercado se encuentra atravesando por un importante cambio tecnológico, en donde progresivamente los servicios de voz evolucionan hacia un uso intensivo de datos móviles.

El Grupo Entel, durante el año 2013 se adjudicó en Perú uno de los dos bloques de 40 MHz que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de servicios móviles con tecnología 4G en la banda AWS en ese país, por el cual pagó US\$ 105,5 millones. Dicho espectro ha permitido desarrollar servicios 4G, los que se han integrado al resto de la oferta que el Grupo Entel presta en Perú. Asimismo, Entel Perú se adjudicó en el mes de mayo de este año uno de los tres bloques en la banda de 700 Mhz, y por el cual se ofreció US\$290,2 millones. Dicho espectro permitirá desarrollar servicios de datos de alta velocidad, los que se integrarán al resto de la oferta de servicios que el grupo Entel presta en Perú. El pago de la oferta económica se efectuó el 20 de julio, donde se suscribió el contrato de concesión correspondiente.

Entel Perú, ha formulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora, en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Entel Perú ha concentrado sus esfuerzos en el despliegue de los hitos necesarios para desarrollar su estrategia de negocio con el fin de lograr una posición relevante en el mercado. Para ello, la compañía reorganizó su estructura interna fomentando la segmentación de clientes empresas y personas, y ha rediseñado la oferta comercial y de atención al cliente. Asimismo, ha expandido los canales de distribución. Por otra parte se continúan desarrollando proyectos para ampliar y fortalecer significativamente la capacidad y cobertura de la red actual a nivel nacional y las distintas tecnologías (2G, 3G, 4G), para los servicios móviles de voz y datos.

Así también, Entel Perú ha continuado con la construcción de marca después de la exitosa campaña de lanzamiento realizada en el mes de octubre del año 2014. La oferta incorpora importantes promociones para atender a los clientes, apalancado por una experiencia de uso distintiva y apoyada en una infraestructura de clase mundial. La oferta comercial incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia incorporando servicio de voz ilimitada sin distinción de la red de destino, equipos terminales de alta gama, y acceso gratuito a redes sociales por tiempo limitado. Esta proposición ha sido reconocida por el mercado peruano y en la actualidad la marca posee un alto nivel de recordación. Asimismo, a lo largo del 2016 la oferta de una amplia gama de planes multimedia se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Durante el segundo semestre del 2016, se profundizó la oferta de datos duplicando las cuotas existentes en los planes vigentes. Además, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo.

Como consecuencia de lo anterior, la base de clientes ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2016 la cantidad de 4.808.755 clientes, un aumento de un 54% respecto de diciembre del año anterior, y un 7% respecto del trimestre anterior, impulsado por los servicios 2G, 3G y 4G, y en parte compensado por la disminución de usuarios con tecnología IDEN. La base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), creció un 33% respecto de diciembre 2015, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 70% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma gratuita.

La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil, alcanzando 11 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción al 31 de diciembre de 2016. Adicionalmente, hacia fines de año, se inició la venta del servicio de banda ancha inalámbrica, también aprovechando las capacidades de la red móvil. Este servicio de auto-instalación, se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y velocidades hasta 2 Mbps. En una primera fase, este servicio estará disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

En otro ámbito, a partir de enero de 2015, el regulador peruano ordenó que los operadores móviles deben proveer teléfonos móviles desbloqueados para poder ser utilizados en cualquier red, favoreciendo el proceso de portabilidad y costos asociados. Siguiendo las tendencias de portabilidad de los últimos meses, Entel Perú continúa en una posición de liderazgo en la obtención de portaciones netas positivas, registrando 748 mil clientes desde que comenzó el proceso, 88 mil durante el tercer cuarto de este año.

Por otra parte, a partir de abril de 2015, se fijaron las nuevas tarifas de interconexión, produciéndose una importante rebaja, favoreciendo la competencia.

Durante el segundo trimestre del 2016, Entel Perú recibió cuatro premios Effie en reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing, para difundir su oferta comercial diferenciadora, reflejando la alta valoración y aceptación en el mercado peruano. Esto se suma al premio ANDA recibido en 2015 en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la efectividad de la campaña con la cual se lanzó la marca.

Entel Perú, fue reconocida en el ranking de reputación corporativa realizada por MERCO. La compañía alcanzó la posición número 16 en el año 2016, avanzando 55 lugares respecto del ranking 2015. En un año marcado por una importante expansión en sus clientes, la



Compañía se destacó entre las 100 empresas evaluadas en los distintos sectores de la economía, y fue la mejor rankeada en el sector de telecomunicaciones.

### **Análisis de riesgo de mercado**

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet, y que establecen nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la portabilidad geográfica y entre servicios, la uniformidad de la numeración telefónica entre redes fijas y móviles, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, entre otros. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones para la aplicación de diferenciación (o no) en las tarifas de las llamadas según la red de destino, como también ha recomendado el establecimiento en materia legislativa que permita las transacciones de espectro.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

### **IV. Cumplimiento de Compromisos**

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

## Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2016, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



LEONARDO AUGUSTO GUZMÁN FABER  
Inspector de Cuentas



ABELARDO ERNESTO ECHEVERRÍA REYES  
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 26 de 2017.







03

---

SOCIEDADES\_  
FILIALES  
Y COLIGA\_  
DAS

## Estados de Situación Financiera de Filiales

Al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
<b>ACTIVOS</b>								
Activos Corrientes	287.704.948	265.203.383	54.253.485	46.553.583	169.114	245.335	306.433	306.082
Activos No Corrientes	812.225.693	808.764.724	65.156.665	46.497.530	1.745.731	1.742.833	2.464.481	2.426.187
<b>Total Activos</b>	<b>1.099.930.641</b>	<b>1.073.968.107</b>	<b>119.410.150</b>	<b>93.051.113</b>	<b>1.914.845</b>	<b>1.988.168</b>	<b>2.770.914</b>	<b>2.732.269</b>
<b>PASIVO</b>								
Pasivos Corrientes	285.035.518	281.404.877	39.849.087	23.845.314	165.110	213.993	1.073	217.320
Pasivos No Corrientes	326.348.918	314.697.364	9.948.435	17.272.247	944	944	-	-
<b>Total Pasivos</b>	<b>611.384.436</b>	<b>596.102.241</b>	<b>49.797.522</b>	<b>41.117.561</b>	<b>166.054</b>	<b>214.937</b>	<b>1.073</b>	<b>217.320</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>								
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)
Resultados Acumulados	370.631.121	359.958.308	42.416.767	24.744.426	451.016	475.456	(1.033.263)	(1.288.155)
Participación no controladora	43.397	35.871	12.076	5.341	-	-	-	-
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total Pasivos Y Patrimonio Neto</b>	<b>1.099.930.641</b>	<b>1.073.968.107</b>	<b>119.410.150</b>	<b>93.051.113</b>	<b>1.914.845</b>	<b>1.988.168</b>	<b>2.770.914</b>	<b>2.732.269</b>

## Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
Ingresos Ordinarios	1.302.383.471	1.297.134.346	284.019.239	210.914.319	741.404	750.071	-	78.967
Otros Ingresos de Operación	2.364.783	2.196.900	4.181.124	1.998.391	137.018	140.995	452.436	210.300
Gastos de Personal	(58.210.450)	(68.858.998)	(1.040.721)	(1.115.395)	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(150.704.845)	(138.574.687)	(2.824.470)	(2.443.770)	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(950.566.483)	(917.434.017)	(230.461.941)	(166.724.941)	(318.073)	(202.832)	(5.928)	(114.790)
<b>Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto</b>	<b>145.266.476</b>	<b>174.463.544</b>	<b>53.873.231</b>	<b>42.628.604</b>	<b>560.349</b>	<b>688.234</b>	<b>446.508</b>	<b>174.477</b>
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	(25.325.425)	(27.902.968)	(11.449.727)	(9.773.464)	(109.333)	(129.054)	(191.617)	-
<b>GANANCIA (PÉRDIDA)</b>	<b>119.941.051</b>	<b>146.560.576</b>	<b>42.423.504</b>	<b>32.855.140</b>	<b>451.016</b>	<b>559.180</b>	<b>254.891</b>	<b>174.477</b>
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	119.930.298	146.556.793	42.416.769	32.859.392	451.016	559.180	254.891	174.477
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	10.753	3.783	6.735	(4.252)	-	-	-	-
<b>GANANCIA (PÉRDIDA)</b>	<b>119.941.051</b>	<b>146.560.576</b>	<b>42.423.504</b>	<b>32.855.140</b>	<b>451.016</b>	<b>559.180</b>	<b>254.891</b>	<b>174.477</b>
<b>GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN Acciones Comunes</b>	<b>1.495,72</b>	<b>1.827,80</b>	<b>2.442,48</b>	<b>1.892,14</b>	<b>139.202,47</b>	<b>172.586,39</b>	<b>25.489,10</b>	<b>17.447,70</b>

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
5.788.479	8.133.698	15.506.137	17.900.511	223.761.799	187.143.334	24.431	28.553	4.221	4.105
37.191.079	39.213.705	17.752.678	16.855.648	995.084.843	723.583.772	266.422	282.833	-	-
42.979.558	47.347.403	33.258.815	34.756.159	1.218.846.642	910.727.106	290.853	311.386	4.221	4.105
8.244.187	8.943.232	6.826.487	6.850.209	172.673.016	212.788.008	-	-	-	1.268
7.444.530	7.400.340	12.411.865	17.893.990	783.554.687	418.547.353	-	-	848.994	821.924
15.688.717	16.343.572	19.238.352	24.744.199	956.227.703	631.335.361	-	-	848.994	823.192
2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	376.153.608	337.809.568	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
(807.572)	126.089	(2.365.584)	(2.220.002)	33.099.686	104.738.515	5.302	5.395	(242.681)	(242.681)
17.637.772	20.078.117	2.511.244	(1.648.032)	(146.634.355)	(163.156.338)	(24.925.802)	(24.905.362)	(3.571.524)	(3.545.838)
7.589.794	7.928.778	7.628	12.819	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42.979.558	47.347.403	33.258.815	34.756.159	1.218.846.642	910.727.106	290.853	311.386	4.221	4.105

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
26.627.281	29.376.300	63.615.874	53.784.524	352.076.039	240.114.213	-	-	-	-
839.592	286.665	1.654.070	1.812.148	5.495.397	5.289.319	-	45.100	-	-
(7.231.110)	(6.041.890)	(38.313.828)	(33.695.989)	(52.519.303)	(50.733.359)	-	-	-	-
(4.503.522)	(3.930.903)	(1.711.334)	(1.744.503)	(36.495.515)	(30.507.005)	-	-	-	-
(19.237.192)	(23.366.545)	(20.563.330)	(18.100.428)	(468.075.524)	(387.743.649)	(20.440)	(2.217)	(25.686)	(34.548)
(3.504.951)	(3.676.373)	4.681.452	2.055.752	(199.518.906)	(223.580.481)	(20.440)	42.883	(25.686)	(34.548)
1.051.468	(1.431.121)	(518.993)	(560.019)	52.884.551	60.424.143	-	-	-	-
(2.453.483)	(5.107.494)	4.162.459	1.495.733	(146.634.355)	(163.156.338)	(20.440)	42.883	(25.686)	(34.548)
(2.440.345)	(5.306.286)	4.159.276	1.492.615	(146.634.355)	(163.156.338)	(20.440)	42.883	(25.686)	(34.548)
(13.138)	198.792	3.183	3.118	-	-	-	-	-	-
(2.453.483)	(5.107.494)	4.162.459	1.495.733	(146.634.355)	(163.156.338)	(20.440)	42.883	(25.686)	(34.548)
(220.049,15)	(478.474,84)	437,77	157,10	(75,72)	(61,73)	(408,80)	857,66	0,00	0,00



## Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

Al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en ) Actividades de Operación	239.288.629	208.092.320	40.036.616	37.250.369	479.045	531.577	23.054	132.650
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en ) Actividades de Inversión	(213.886.774)	(183.329.617)	(1.458.621)	(7.474.869)	-	-	(26.854)	(132.383)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en ) Actividades de Financiación	(24.151.988)	(27.169.962)	(38.651.425)	(29.779.552)	(487.127)	(524.419)	-	-
<b>Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo</b>	<b>1.249.867</b>	<b>(2.407.259)</b>	<b>(73.430)</b>	<b>(4.052)</b>	<b>(8.082)</b>	<b>7.158</b>	<b>(3.800)</b>	<b>267</b>
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	605.994	3.013.253	515.272	519.324	8.238	1.080	3.800	3.533
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.855.861	605.994	441.842	515.272	156	8.238	0	3.800

## Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

Al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2016	477.865.866	51.933.552	1.773.231	2.514.949
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	119.941.051	42.423.504	451.016	254.891
Distribución de Dividendos definitivos	(117.245.434)	(24.744.428)	(475.456)	0
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(35.979.089)	0	0	0
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	43.963.811	0	0	1
<b>Saldo Final Período Actual 31-12-2016</b>	<b>488.546.205</b>	<b>69.612.628</b>	<b>1.748.791</b>	<b>2.769.841</b>
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2015	483.425.517	19.031.189	1.214.051	2.340.472
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	146.560.576	32.902.363	559.180	174.477
Distribución de Dividendos definitivos	(108.152.054)	0	0	0
Dividendo Mínimo	(43.967.038)	0	0	0
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	(1.135)	0	0	0
<b>Saldo Final al 31-12-2015</b>	<b>477.865.866</b>	<b>51.933.552</b>	<b>1.773.231</b>	<b>2.514.949</b>

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
4.031.569	6.230.813	8.997.062	(1.340.102)	(185.717.762)	(145.916.058)	(2.507)	(1.686)	(3.953)	(2.589)
(6.706.507)	(5.322.901)	(2.394.202)	(1.419.997)	(321.534.569)	(217.525.446)	-	-	-	-
1.054.719	(69.357)	(6.381.901)	2.784.200	490.064.295	359.272.587	-	-	3.953	2.589
(1.620.219)	838.555	220.959	24.101	(17.188.036)	(4.168.917)	(2.507)	(1.686)	-	-
(107.350)	41.503	(58.794)	92.872	10.047.508	11.632.975	(1.615)	4.250	-	-
2.613.362	1.733.304	305.487	188.514	9.243.014	1.778.956	28.553	25.989	-	-
885.793	2.613.362	467.652	305.487	2.102.486	9.243.014	24.431	28.553	-	-

Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filiales (1)	Entel Perú S.A	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
31.003.831	10.011.960	279.391.745	311.386	(819.087)
(2.453.483)	4.162.459	(146.634.355)	(20.440)	(25.686)
0	0	0	0	
0	0	201.500.378	0	0
(1.259.507)	(153.956)	(71.638.829)	(93)	0
27.290.841	14.020.463	262.618.939	290.853	(844.773)
32.504.767	8.438.552	111.602.189	268.163	(784.539)
(5.107.494)	1.495.733	(163.156.338)	42.883	(34.548)
0	0	0	0	
0	0	239.484.343	0	0
3.606.558	77.675	91.461.551	340	0
31.003.831	10.011.960	279.391.745	311.386	(819.087)

## Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.A.: 0,001%	Entel Chile S.A. 99,00% Entel Inversiones S.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	15,88%	2,24%
Resultados del Ejercicio 2016	M\$ 119.941.051	M\$ 42.423.504
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Nuñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M\$ 115.511.573. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M\$14.520.233. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M\$ 7.796.998.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M\$ 21.640.256. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M\$ 1.549.966.

## Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado M\$ 376.153.608	Su capital suscrito y pagado M\$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 96,99% Entel Inversiones S.A. 3,01%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	8,27%	0,41%
Resultados del Ejercicio 2016	M\$ (146.634.355)	M\$ 4.162.459
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Luis Julian Martín Carranza U., Director Carmen Rosa Graham A., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Mario Nuñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Sebastián Domínguez P.	Alexis Licci P.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B. , Gerente General  Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión  José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas  Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones	Antonio Büchi B. , Gerente General  Julian San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones  Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas  José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas  Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M\$ 453.555. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M\$ 8.455.959.

## Sociedades Filiales de Entel S.A.

<b>Razón Social</b>	<b>ENTEL Inversiones S.A. y filiales</b>	<b>ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.</b>
<b>Naturaleza Jurídica</b>	<b>Sociedad Anónima Cerrada.</b>	<b>Filial en el exterior.</b>
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Virgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,52%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2016	M\$ (2.453.483)	M\$ (20.440)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M\$ 271.608. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M\$ 160.492.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%
Resultados del Ejercicio 2016	M\$ 254.891
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Mario Nuñez P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.



## Sociedades Filiales de Entel S.A.

<b>Razón Social</b>	<b>Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.</b>	<b>Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.</b>
<b>Naturaleza Jurídica</b>	<b>Sociedad Anónima Cerrada.</b>	<b>Sociedad de responsabilidad limitada.</b>
<b>Documentos Constitutivos</b>	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
<b>Objeto Social</b>	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
<b>Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016</b>	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M\$ 2.969.432
<b>Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.</b>	Entel Chile S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.A.: 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
<b>Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.</b>	0,05%	0,00%
<b>Resultados del Ejercicio 2016</b>	M\$ 451.016	M\$ (25.686)
<b>Directorio</b>	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
<b>Gerente General</b>	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
<b>Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.</b>	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
<b>Relación comercial con Entel Chile S.A.</b>	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
<b>Actos y Contratos</b>	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M\$ 166.118. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M\$ 654.246.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.



DISEÑO  
libredeideas.cl

IMPRESIÓN  
A Impresores



WWW.ENTEL.CL