

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS FINANCIEROS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2016 DE VOZTELECOM OIGAA360, S.A.

28 de abril de 2017

En virtud de lo previsto en el artículo 17 del Reglamento (UE) nº 596/2014 sobre abuso de mercado y en el artículo 228 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, y disposiciones concordantes, así como en la Circular 15/2016 del Mercado Alternativo Bursátil (en adelante “MAB”) sobre información a suministrar por Empresas en Expansión, por la presente se comunica al mercado información relevante de VOZTELECOM OIGAA360 S.A. (en adelante ‘VOZ’, ‘VOZTELECOM’, la Sociedad, o la Compañía), relativa a los resultados financieros consolidados para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2016, junto con el grado de cumplimiento respecto a las previsiones publicadas en el apartado 1.14 del Documento Informativo de Incorporación al MaB (en adelante “DIIM”) de la Compañía, publicado en Julio del 2016.

La información contenida en la presente comunicación ha sido elaborada por la Sociedad como resultados consolidados de VOZTELECOM OIGAA360 S.A. y sus empresas dependientes, a partir de la información contable y financiera elaborada por la compañía. Dichos resultados han sido objeto de auditoría por parte de BDO, auditor de la Compañía, y debidamente formulados por el Consejo de Administración de VOZTELECOM de 3 de marzo del 2017, con el voto favorable de todos sus miembros.

Se adjuntan por tanto en la presente comunicación en cumplimiento en lo dispuesto en la Circular 15/2016, los siguientes documentos:

- I. Informe Económico año 2016
- II. Grado de cumplimiento y actualización del Plan de Negocio 2016-2019
- III. Informe sobre estructura organizativa y sistemas de control interno
- IV. Informe de auditoría sin salvedades del auditor de la compañía
- V. Memoria y Estados Financieros Consolidados a 31 de diciembre 2016
- VI. Estados Financieros Individuales de la Sociedad Dominante

Xavier Casajoana
Consejero Delegado
VozTelecom OIGAA360 S.A.

I. INFORME ECONÓMICO DEL EJERCICIO CERRADO 2016 DE VOZTELECOM OIGAA360 S.A.

El presente informe tiene como objetivo (i) presentar los estados financieros del ejercicio 2016 (en adelante YTE2016), adjuntos en el anexo, (ii) realizar una comparativa con el anterior (2015), y (iii) analizar el grado de cumplimiento de acuerdo al Plan de Negocio para 2016-2019, presentado en el DIIM en el proceso de incorporación al MAB de la compañía, así como una revisión y actualización de las previsiones para los próximos ejercicios 2017-2019.

Estos estados financieros consolidados han sido objeto de auditoría con emisión de informe sin salvedades por parte del auditor BDO, y presentan la información consolidada comparada con 2015. Se adjuntan también como anexo, los estados financieros intermedios individuales de la sociedad dominante.

A. DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA

VOZTELECOM OIGAA360 S.A. (en adelante VozTelecom, la Compañía o la Sociedad) es la sociedad cabecera del Grupo VozTelecom (en adelante Grupo VozTelecom, o el Grupo) y su actividad se enmarca dentro del sector de las telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, como prestadora de servicios TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) al segmento empresarial.

El modelo de negocio de la compañía se basa en la prestación de servicios de comunicaciones fijas, móviles y acceso a Internet junto a otros servicios 'en la nube' complementarios, dirigidos al segmento de la pequeña y mediana empresa en España. La comercialización de dichos servicios es realizada por un extenso canal de distribución nacional, así como a través de una red de franquicias especializadas, los Puntos de Servicio, que operan bajo las marcas de VOZTELECOM OIGAA360, contando con nueve establecimientos ya operativos a inicios del 2017, en las ciudades de Barcelona, Mataró, Cerdanyola, Girona, Elche, Madrid, Tres Cantos, Bilbao y Las Palmas de Gran Canaria. La compañía cuenta con un equipo propio de atención al cliente y soporte post venta ubicado en su sede principal de Cerdanyola (Barcelona) y en Tetuán (Marruecos) contando también con oficina de desarrollo comercial en Madrid que actúa a su vez como Punto de Servicio propio.

La Compañía forma parte de un grupo de empresas cuya sociedad matriz es VOZTELECOM OIGAA360 S.A. y a su vez, tiene dos filiales (con el 100% del capital) con las que conforma el Grupo VozTelecom: VozTelecom Comunicación Inteligente S.L. y VozTelecom Maroc SARL, filial ubicada en la ciudad de Tetuán (Marruecos). Ambas filiales prestan servicios de atención telefónica de forma exclusiva a los clientes de VozTelecom. Adicionalmente, el Grupo ostenta una participación del 40% en la sociedad VozTelecom Latinoamérica S.A. de CV ubicada en México, cuyos estados financieros se integran en el consolidado por el método de Puesta en Equivalencia, por lo que no se integran ni su Balance ni su estado de Pérdidas y Ganancias, sino que únicamente se refleja el valor contable de la participación, definido por el Patrimonio Neto de la participada.

VozTelecom en el mes de julio del 2016 fue admitida a cotizar en el Mercado Alternativo Bursátil (MAB) en el segmento de empresas en expansión, iniciando de este modo una nueva etapa como compañía cotizada en un mercado de valores, estando el 100% de su capital en el mercado, y habiéndose alcanzado una capitalización de salida al mercado de 13M€.

B. RESUMEN GENERAL DEL EJERCICIO 2016

En pleno proceso de consolidación del sector de las telecomunicaciones en España, tras las fusiones de Vodafone-ONO, Orange-Jazztel, Euskaltel-R, o MasMóvil con Pepephone y Yoigo, el mercado de las telecomunicaciones tradicionales ha entrado en un estadio de elevada madurez y por tanto, reducción de precios y márgenes que ha afectado al conjunto de los actores estos últimos años. Por otro lado, el aumento en los índices de penetración de los servicios 'cloud' en las empresas está convirtiendo en más populares los servicios de comunicaciones en la nube, como los prestados por VozTelecom, siguiendo España la misma tendencia que en los demás países de la UE y Estados Unidos, confirmándose nuevas oportunidades de negocio en el sector.

Según Zion Research, la demanda global de servicios VoIP se situó en 83 billones de dólares en 2015, y se espera que superen los 140 billones de dólares en el 2021, con un crecimiento anualizado compuesto (CAGR) superior al 9% entre el 2016 y 2021. Así mismo indica que los servicios en la nube o 'hosted' representan la mayoría de dichos ingresos en el 2015. Los servicios de centralita en la nube ('managed IP PBX') y la conectividad a Internet tendrán un crecimiento significativo hasta el 2021

<http://www.newsmaker.com.au/news/234173/voip-services-market-by-2021-set-for-rapid-growth-to-reach-around-usd-140-billion#.WPEKaWnyUk>

Estas nuevas oportunidades del mercado han incentivado también la entrada de nuevos actores en el sector de las comunicaciones en la nube (VoIP) que aspiran, al igual que VozTelecom, a captar una parte de la cuota de mercado de pymes que migrará sus sistemas telefónicos tradicionales a las soluciones de telefonía IP o de centralita virtual. Esta entrada de nuevos actores ha acentuado el entorno competitivo para VozTelecom que, desde su nacimiento y durante los últimos años ha ostentado una posición de liderazgo en el sector de las comunicaciones en la nube en España.

En cuanto al entorno regulatorio del sector, cabe destacar que durante el primer semestre del año 2016 ya se han establecido las nuevas reglas y plazos de la oferta mayorista de los servicios de fibra óptica FTTH (NEBA) por parte de Movistar, lo que permite a sus competidores que operen en el mercado empresarial la oferta de servicios de acceso a internet en fibra hasta los 300Mb en toda España, un aspecto fundamental para la estrategia competitiva de VozTelecom que hasta la fecha tenía limitada su oferta de acceso a Internet con fibra de Movistar hasta los 30Mb y que desde Julio del 2016 ya lanzó al mercado su nueva oferta de FIBRA PRO de hasta 300Mb simétricos.

Este ejercicio la compañía ha materializado con éxito la ampliación de capital por un importe de 2,8M€ y posterior salida al MAB, así como la suscripción de nuevos créditos con entidades financieras por un importe total de 1,9M€, habiendo incrementado el endeudamiento de la sociedad en 0,7M€ respecto el ejercicio anterior, lo que permitirá acometer el plan de inversiones y crecimiento del Plan de Negocio 2016-2019 según lo previsto. Tras dicha ampliación de capital y posterior salida al MAB, la compañía ha reforzado de forma relevante su balance, a la vez que dispondrá de nuevas herramientas y fuentes de financiación para futuros proyectos de crecimiento inorgánico que la compañía pudiera plantearse en los próximos ejercicios.

Los resultados alcanzados por el Grupo VOZTELECOM en el año 2016 han sido satisfactorios en relación al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración a inicios del año y que fueron publicados en el DIIM en el proceso de salida al MAB, habiendo alcanzado un importe neto de la cifra de negocios de 9,2 millones de euros. Esta cifra representa el 96,22% del objetivo establecido, habiéndose alcanzado también un 98,38% del margen bruto por un total de 5,9 millones de euros, así como un 67,74% de resultado bruto de explotación (EBITDA), por un importe de 697 miles de euros. Dichos resultados deben de entenderse en el contexto del retraso en la salida al MAB y obtención de la financiación necesaria para el inicio del plan de expansión comercial previsto.

En relación al ejercicio 2015 ha habido un incremento en la cifra de negocios total de un 1%, si bien las partidas de servicios de centralita en la nube han experimentado un fuerte incremento como se indicará más adelante. En cuanto a los costes de venta, hay que destacar que este año 2016 ha sido especialmente complicado con respecto del anterior por el incremento de coste en los ADSL mayoristas de Telefónica, que se inició en el año 2015 debido a un cambio en la regulación y en la disminución de los ingresos en concepto de “kick-back” que han afectado ya todo el ejercicio 2016. Por otro lado, la paulatina adopción del servicio móvil por nuestros clientes (con menores márgenes que la telefonía fija) y el acceso a Internet en fibra (FTTH) está también reduciendo el margen bruto por los servicios prestados, siendo esta tendencia esperada e incorporada en el Plan de Negocio 2016-2019. Todo ello ha provocado que los costes recurrentes se hayan incrementado de forma significativa en este ejercicio con respecto del anterior, habiendo disminuido el margen bruto sobre ventas en dos puntos porcentuales, pero menos de lo proyectado en el presupuesto.

Adicionalmente hay que destacar que, debido a la presión de precios en el mercado, no ha sido posible repercutir este incremento de costes en los precios de venta de los clientes existentes. No obstante, estimamos que la reciente consolidación de los principales operadores del mercado derivará en una cierta estabilidad e incluso incremento de precios minoristas a medio plazo que favorecerá nuestra propuesta de servicios frente a la de los grandes operadores.

Por otro lado, el inicio del plan de expansión comercial tras la salida al MAB ha derivado en un incremento en los costes indirectos respecto del anterior ejercicio, en torno a un 10%, tanto por los gastos vinculados a salida al mercado como por el aumento de la inversión en generación de demanda, destinada a incrementar la captación de clientes y que permita alcanzar los objetivos de futuros ejercicios de acuerdo al plan de negocio 2016-2019. Por ello, el EBITDA alcanzado ha sido de 0,7 millones de euros frente a los 1,3 millones de euros del ejercicio 2015, pasando de un 14,5% sobre ventas a un 7,6% este 2016.

La disminución del EBITDA respecto del presupuesto se ha debido principalmente a la desviación en la cifra de ingresos y margen, así como por un aumento de los costes de salida al MAB y por la duplicidad de costes durante varios meses del equipo de atención al cliente en una nueva plataforma propia, que ha permitido a finales del ejercicio cancelar los servicios de ‘call-center’ externos que la compañía tenía contratados para diferentes actividades, anticipando este cambio estratégico en el tiempo, pues estaba previsto realizarlo en el ejercicio 2017. Excluyendo el efecto de los factores no recurrentes anteriores, el EBITDA recurrente y normalizado del ejercicio 2016 alcanzaría 0,850 millones de euros (1,3 millones de euros en 2015).

Tras aplicar las amortizaciones y los gastos financieros del ejercicio, el Grupo presenta unas pérdidas de 884 miles de Euros, tras varios años con resultados positivos. Este deterioro del resultado ya había sido previsto en la presentación del DIIM en la salida al MAB, como consecuencia del inicio del plan de expansión comercial de la compañía, siendo la prioridad el crecimiento a medio plazo frente a la rentabilidad a corto plazo, tras reforzar su estructura de capital con una ampliación de capital de 2,8 millones de euros.

El fondo de maniobra a cierre del ejercicio 2016 es positivo, lo que es indiciario de un uso adecuado de la financiación obtenida por el Grupo, que está financiando las inversiones con financiación a largo plazo. La actual posición de tesorería garantiza la liquidez y solvencia en el corto plazo de la compañía. En conclusión, los principales resultados financieros del Grupo del ejercicio 2016 son los siguientes:

- Ligeramente aumento de la cifra de ingresos hasta alcanzar 9.195 miles de Euros, un margen bruto de 5.950 miles de Euros y un EBITDA de 697 mil Euros.

- Los ingresos por las diferentes modalidades de servicio de centralita virtual aumentaron un 14,7% respecto 2015 alcanzando los 4,883K€ contribuyendo al 53% del total de ventas.
- Los ingresos del servicio OIGAA Centrex, el principal motor de captación de clientes, aumentaron un 38,6% respecto del 2015 alcanzando los 3.585K€.
- El margen bruto con respecto del 2015 se ha reducido de un 67% al 65%, debido al aumento de los costes del ADSL mayorista (tras haber finalizado el período de precios regulado) y por la progresiva incorporación de accesos a internet por fibra (FTTH) además de por la mayor penetración del servicio móvil en los clientes, servicios éstos de menor margen.
- Un EBITDA de 697 miles de euros (1,322 millones en 2015),
- Las pérdidas netas de la compañía del 2016 se sitúan en 884 miles de euros (beneficios de 22 mil euros en 2015).

Los principales hitos del negocio alcanzados por la Compañía en el 2016 han sido los siguientes:

- Haber obtenido los recursos financieros para implementar el plan de negocio 2016-2019.
- Actualización de la oferta móvil incorporando velocidad 4G en acceso a Internet móvil.
- Lanzamiento de la nueva oferta de acceso a Internet con fibra hasta 300Mb.
- Lanzamiento de la OIGAA Móvil App para dispositivos móviles iOS y Android.
- Firma de los acuerdos que permitirán ampliar el número de Puntos de Servicio a nueve durante el primer trimestre del 2017, abriendo una franquicia propia de Madrid capital.
- Ampliación del servicio OIGAA Direct con la integración del servicio móvil en su plan tarifario
- Integración de OIGAA Móvil en Direct a nivel tarifario y con grupo cerrado de usuarios.
- Lanzamiento del nuevo programa de canal 'Direct co-branded' dirigido a los distribuidores de centralitas telefónicas de los principales fabricantes del mercado.
- Finalización del desarrollo del producto OIGAA WORK que integra la extensión del usuario de la centralita virtual CENTREX en la aplicación de correo G Mail de Google.
- Apertura y puesta en operación de la nueva filial de Tetuán para atención a clientes.
- Alcanzar buenos índices de calidad en el servicio de atención al cliente y plataforma de voz

En cuanto a otros hechos relevantes del ejercicio 2016, se informa que en fecha de 7 de julio del 2016, y como resultado del proceso de salida al MAB, la Sociedad reformuló la composición del Consejo de Administración, quedando establecido en un total de cinco miembros, dos de ellos de nueva incorporación, manteniendo la presidencia el Sr. Josep Garriga, habiéndose establecido también el Comité de Auditoría, presidida por el Consejero Jordi Bellobí, cuyos otros dos miembros son los Consejeros Félix Arias (representante de AVET Ventures) y María Antonia Otero. A excepción de Xavier Casajoana, Consejero Delegado, los demás directores - socios que formaban parte del Consejo de administración anterior - cesaron de sus cargos.

Con el inicio del plan de expansión comercial tras la salida al MAB y obtención de la financiación necesaria por un total de cinco millones de euros, el Grupo VOZTELECOM pretende seguir consolidando su posición en el mercado de los servicios de comunicaciones en la nube en el segmento empresarial, con especial foco en la pequeña y mediana empresa. En dicho segmento estimamos, en base a la información financiera disponible en Registro Mercantil de compañías con oferta similar en España, seguir siendo el operador 'en la nube' con mayor facturación por este tipo de servicios. El objetivo de la compañía a medio plazo es superar el 25% de cuota de mercado de servicios de centralita virtual y líneas IP en el segmento empresarial, un mercado que estimamos a fecha de hoy en 25.000 empresas de un total de 500.000 (de entre 5 y 100 empleados) que utilizan este tipo de servicios en España. A medio plazo pues, la compañía aspira a convertirse en el operador de comunicaciones para empresas de referencia en España en este segmento de mercado de Pymes.

C.ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS A 31/12/2016

C.1.Cuenta de pérdidas y ganancias

A continuación, se analiza la cuenta de pérdidas y ganancias abreviada del año 2016 a nivel consolidado y su comparativa con los datos del 2015, con su variación interanual.

GRUPO VOZTELECOM	2016	2015	Variación Interanual
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			
Importe neto de la cifra de negocio	9.195.822	9.105.239	0,99%
Var Facturación	0,99%		
Var. de existencias de prod. terminados y en curso de fabricación	31.100,2	32.863,7	-5,37%
% s/Ventas	0,34%	0,36%	
Trabajos realizados por la empresa para su activo	588.272	606.275	-2,97%
% s/Ventas	6,40%	6,66%	
Aprovisionamientos	-3.865.136	-3.676.146	5,14%
% s/Ventas	-42,03%	-40,37%	
MARGEN BRUTO	5.950.057	6.068.232	-1,95%
% s/Ventas	64,70%	66,65%	
Gastos de personal	-3.178.400	-2.929.637	8,49%
% s/Ventas	-34,56%	-32,18%	
Otros gastos de explotación	-2.073.717	-1.816.442	14,16%
% s/Ventas	-22,55%	-19,95%	
EBITDA	697.941	1.322.153	-47,21%
% s/Ventas	7,59%	14,52%	
Amortización del inmovilizado	-1.631.551	-1.468.297	11,12%
% s/Ventas	-17,74%	-16,13%	
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	101.489	143.705	-29,38%
% s/Ventas	1,10%	1,58%	
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	0	51.904	-100,00%
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (EBIT)	-832.122	49.465	-1782,26%
RESULTADO FINANCIERO	-51.489	12.025	-528,19%
Participaciones en beneficios (pérdidas) de sociedades puestas en equivalencia	0	-38.632	-100,00%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (EBT)	-883.611	22.857	-3965,79%
Impuesto sobre beneficios	-64	-185	-65,30%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-883.675	22.672	-3997,70%

Ingresos

Los ingresos netos del grupo VOZTELECOM experimentan en 2016 un ligero incremento (+1%) que representan +90K€ con respecto del ejercicio precedente. En cuanto a los ingresos por los diferentes servicios, el Grupo ha seguido creciendo de forma significativa en el servicio OIGAA Centrex, el

producto principal que comercializa la Sociedad dominante, creciendo un 38,6% con respecto 2015.

VENTAS en Euros por familia de producto	2015	% Total	2016	% Total	YoY	% YoY	Budget '16	% Budget
Servicios de centralita en la nube para empresas	4.256.732	46%	4.883.867	53%	627.135	14,7%	5.088.894	96,0%
OIGAA Centrex	2.587.162		3.585.807		998.645	38,6%	3.773.768	95,0%
Otras modalidades de centralita en la nube	1.669.570		1.298.060		-371.510	-22,3%	1.315.126	98,7%
Servicios de líneas de voz IP para centralitas físicas	2.759.773	30%	2.557.335	28%	(202.438)	-7,3%	2.693.695	94,9%
Servicio telefonía fija para clientes SOHO	1.392.724	15%	1.096.932	12%	(295.792)	-21,2%	1.086.355	101,0%
Otros servicios en la nube	249.075	3%	245.601	3%	(3.474)	-1,4%	331.874	74,0%
Servicios mayoristas	522.167	6%	503.349	5%	(18.818)	-3,6%	431.060	116,8%
TOTAL INGRESOS BRUTOS	9.180.471		9.287.084		106.613	1,2%	9.631.878	96,4%
New Revenue	1.090.630	12%	1.158.760	12%	68.130	6,2%	1.520.334	76,2%
Recurrent Revenue	7.533.590	82%	7.589.402	82%	55.812	0,7%	7.611.904	99,7%
Descuentos comerciales sobre ventas	(75.233)		(91.263)		(16.030)	23,0%		
TOTAL INGRESOS NETOS	9.105.238		9.195.821		90.583	1,0%		

El fuerte crecimiento de los ingresos del servicio Centrex ha compensado la disminución de ingresos recurrentes de otros servicios de cartera antigua, principalmente los de telefonía para cliente pequeño (SOHO), un segmento en el cual la compañía ya no se dirige (disminución de facturación en un 21% en 2016), por optar estos clientes por soluciones móviles de tipo residencial en su mayoría. Esta disminución del ingreso recurrente ya se había previsto en el presupuesto, y se ha visto compensado por el conjunto de los servicios de centralita en la nube, que presentan un crecimiento global del 14,7% en 2016 con respecto 2015. Por otro lado, los ingresos por líneas de voz IP para clientes con centralitas físicas también han decrecido debido a la reducción de ingreso medio por cliente tras la adaptación de sus planes tarifarios al nuevo entorno competitivo, donde nuevos actores han incurrido en el mercado con ofertas muy agresivas en precios, que nos han obligado a reaccionar para fidelizar la cartera existente, y para la captación de nuevos clientes del servicio de OIGAA Direct. Las perspectivas futuras son las de revertir dicha situación con la incorporación del servicio móvil en estos clientes, así como los nuevos accesos de banda ancha en fibra, que aumentarán ARPU (ingreso medio por cliente).

Durante el ejercicio el objetivo de contribución de ingresos de los nuevos clientes se ha alcanzado en un 76%, mientras que los ingresos recurrentes alcanzaron prácticamente el 100% de la cifra esperada. Por lo que respecta a OIGAA Centrex y OIGAA Direct, los dos principales servicios en captación de nuevos clientes, se alcanzó el 95% del objetivo de ingresos en cada uno de ellos.

Margen Bruto

Con respecto al Margen Bruto, hay una disminución de 2 puntos porcentuales, lo que representa -118 K€. Esta reducción del margen bruto viene dada, por un lado, por el incremento en los costes de venta, debido a los recientes cambios en la regulación de los servicios mayoristas de Telefónica (ADSL) y, por otro, por el cambio en el mix de los accesos indirectos, ya que la Fibra Óptica está desbancado a otros tipos de accesos, por lo que los costes recurrentes se han visto aumentados de forma significativa. Por otro lado, la progresiva penetración del servicio móvil en la oferta presiona a la baja los márgenes totales por producto. Adicionalmente, hay que destacar que, debido a la presión tanto sobre los precios como sobre los márgenes en el mercado, no ha sido posible repercutir completamente este incremento de costes en los precios de venta en los clientes existentes.

Gastos de personal

En 2016, VOZTELECOM ha tenido una plantilla media de 113 empleados, (+21,5% con respecto a la plantilla media de 93 empleados en 2015). El gasto de personal incrementa en sólo un 8,5% en 2016 con respecto 2015, debido a que las nuevas contrataciones corresponden a las nuevas posiciones con coste salarial inferior a la media, principalmente en atención al cliente y de tele concertación en la filial de Marruecos. En relación al peso relativo de esta partida respecto a la cifra de ventas, hay una variación de un +2,4% respecto a 2015.

Otros Gastos de Explotación

Recoge los gastos por alquileres, reparaciones y conservación de oficinas, gastos de publicidad y marketing, servicios profesionales incluyendo las comisiones pagadas a distribuidores y puntos de servicio, suministros, primas de seguro, transportes, dietas, viajes e impuestos sobre la actividad específicos del sector. Estos gastos aumentan en +258K€ (+14,2%), que vienen explicados por (i) +117K€ de diferencia en la partida de pérdidas por deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales, ya que en 2015 se produjo una reversión de una provisión tras un cobro de una cuenta deudora y (ii) 141K€ derivados de gastos de salida al MAB de naturaleza no recurrente, junto a nuevos gastos recurrentes, inherentes a ser una empresa cotizada en MAB. El resto de gastos de esta partida en su conjunto se han mantenido estable respecto 2015. En relación al peso relativo de esta partida respecto a la cifra de ventas, hay una variación de un +2,6% respecto a 2015.

EBITDA, EBIT, EBT y Resultado Financiero

El EBITDA ha decrecido un -47,2% con respecto al año 2015, situándose en 697K€ frente a 1.322K€ en 2015. Esta disminución es consecuencia básicamente de la disminución en el margen bruto en un -1,9% (-118K€) más el incremento en los gastos de personal (-249K€) y al incremento en Otros Gastos de Explotación (-258K€), tal como ya hemos explicado anteriormente.

El EBIT pasa de los +49K€ en 2015, a -832K€ en 2016, ya que a los efectos de la comentada disminución del EBITDA en 625K€, se añade el efecto de un aumento en las amortizaciones del ejercicio en 163K€. Este incremento en las amortizaciones es consecuencia directa de las altas de nuevos clientes de períodos anteriores.

Los resultados financieros han pasado de positivos en 12K€ en 2015 a negativos de 51K€ en 2016. Si bien los gastos financieros en 2016 son similares a los de 2015 (aunque el endeudamiento bruto ha sido superior en 2016) los nuevos préstamos bancarios han sido contratados a tipos de interés más favorables), en (i) los ingresos financieros han disminuido en -6,4K€ debido a la bajada de los tipos de interés y (ii) las diferencias de cambio positivas han disminuido en -57,8K€, debido a la mayor estabilidad del tipo de cambio euro/USD en 2016. Por otro lado, en 2015 se registró el deterioro de una participación financiera por 38,6K€, sin que haya sido necesario efectuar ninguna provisión adicional por este motivo en 2016.

Como consecuencia de todos los puntos anteriores, el EBT del año 2016 asciende a -884K€ (-9,61% sobre ventas, inferior en aproximadamente 906K€ al del ejercicio 2015).

C.2. Balance

A continuación, se detalla el balance de situación al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

GRUPO VOZTELECOM	2016	2015	Variación
ACTIVO			sobre cierre
ACTIVO NO CORRIENTE	4.992.094	4.733.780	5,5%
Inmovilizado intangible	2.848.837	2.750.531	3,6%
Inmovilizado material	1.660.867	1.523.355	9,0%
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	15.561	15.561	0,0%
Inversiones financieras a largo plazo	264.818	264.312	0,2%
Activos por impuesto diferido	202.011	180.020	12,2%
ACTIVO CORRIENTE	4.411.912	2.368.657	86,3%
Existencias	243.193	212.093	14,7%
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	445.277	488.803	-8,9%
Inversiones financieras a corto plazo	1.203.098	1.338.098	-10,1%
Periodificaciones a corto plazo	105.760	73.141	44,6%
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.414.584	256.521	841,3%
TOTAL ACTIVO	9.404.005	7.102.436	32,4%
GRUPO VOZTELECOM	2.016	2.015	Variación
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			sobre cierre
PATRIMONIO NETO	3.614.083	1.940.013	86,3%
Fondos propios	3.338.043	1.509.292	121,2%
Capital	448.950	344.585	30,3%
Prima de emisión	6.324.995	3.466.100	82,5%
Acciones Propias	-80.211	0	
Reservas	-206.465	0	
Resultados de ejercicios anteriores	-2.265.551	-2.324.065	-2,5%
Resultado del ejercicio	-883.675	22.672	-3997,7%
Ajustes por cambios de valor	1.530	1.530	0,0%
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	274.510	429.191	-36,0%
PASIVO NO CORRIENTE	3.222.498	2.892.814	11,4%
Deudas a largo plazo	3.028.765	2.614.844	15,8%
Pasivos por impuesto diferido	90.479	142.053	-36,3%
Periodificaciones a largo plazo	103.254	135.917	-24,0%
PASIVO CORRIENTE	2.567.424	2.269.610	13,1%
Deudas a corto plazo	1.316.092	987.755	33,2%
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	1.251.332	1.281.855	-2,4%
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	9.404.005	7.102.436	32,4%

Activo

El Activo No Corriente, que asciende a 4.992K€ a 31 de diciembre de 2016, presenta un incremento de 258K€ (+5,5%) respecto al cierre de 2015 principalmente por un aumento del inmovilizado material (138K€, +9%) y, en menor medida, del inmovilizado intangible (98K€, +3,6%). En el primer caso, el incremento es debido principalmente a la inversión neta en equipos propiedad de VOZTELECOM,

enviados para dar servicio a las nuevas altas de clientes (y que serán amortizados sobre su vida útil estimada). El Inmovilizado Intangible aumenta por los costes de captación de nuevos clientes, liquidados al canal comercial por VOZTELECOM, y que son amortizados sobre un periodo máximo de cuatro años, a los efectos de asegurar una adecuada correlación de ingresos y gastos.

El Activo Corriente aumenta en 2.044K€ (+86,3%) respecto al cierre de 2015 lo que se explica sustancialmente por el incremento de tesorería en 2.158K€, liquidez que es resultado directo de la ampliación de capital materializada en 2016, y que está disponible para impulsar el Plan de Negocio 2017-2019 que a continuación se detallará.

Pasivo

El Patrimonio Neto de VOZTELECOM ha aumentado en 1.674K€, por el efecto neto de (i) la ampliación de capital de aproximadamente +2,8 millones de Euros en el marco de la salida al MAB, junto a la capitalización en febrero de 2016 de un préstamo participativo por un importe de +156K€ (ii) A las pérdidas del ejercicio (-884K€) junto a los gastos de ampliación de capital que se han contabilizado directamente contra Reservas, netos del correspondiente efecto impositivo, (iii) el importe de las acciones propias adquiridas por la Sociedad (-80K€) y, finalmente, (iv) la aplicación a resultado del ejercicio de las Subvenciones, donaciones y legados recibidos (-15K€).

Con respecto al Pasivo No Corriente, éste ha aumentado en unos 330K€, un 11,4%, debido principalmente a los nuevos préstamos obtenidos por VOZTELECOM, dentro de los objetivos de captación de recursos para financiar el Plan de Negocio y apertura de los puntos de servicio.

Al 31 de diciembre de 2016, el Pasivo Corriente ha aumentado en 300K€ respecto 2015, por la suscripción de nuevos préstamos en el marco de financiación del Plan de Negocio. Las partidas de proveedores y acreedores presentan estabilidad respecto 2015.

	2016	2015
Deuda Financiera / PN	20%	104%
Deuda Financiera Neta	727.175,66	2.007.979,39
Deuda Financiera Neta/EBITDA	1,04	1,52

Al 31 de diciembre de 2016, la deuda financiera neta es de 727K€ (tesorería e inversiones financieras temporales por 3.618K€, con un endeudamiento financiero bruto de 4.345K€), sustancialmente mejor que al cierre del ejercicio 2015 (2.007K€), consecuencia directa de la ampliación de capital efectuada en el marco de la salida al MAB para el cumplimiento del plan de negocio previsto.

Por la misma razón, se observa una mejora en el Fondo de Maniobra, ya que pasa de 99K€ al cierre 2015, a 1.844K€ al 31 de diciembre de 2016, consecuencia de la liquidez aportada por la ampliación de capital.

VOZTELECOM OIGAA360 S.A.

Xavier Casajoana Mogas
Consejero Delegado

II. GRADO DE CUMPLIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO 2016-2019 DE VOZTELECOM OIGAA360 S.A.

Los resultados alcanzados por el Grupo VOZTELECOM en el año 2016 han sido satisfactorios en relación al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración a inicios del año, y que fueron publicados en el DIIM en el proceso de salida al MAB, habiendo alcanzado un importe neto de la cifra de negocios de 9,2 millones de euros. Esta cifra representa una consecución del 96,2% del objetivo establecido, habiéndose alcanzado también un 98,4% del margen bruto por 5,9 millones de euros, así como un 67,7% de resultado bruto de explotación (EBITDA) por un importe de 697 miles de euros. Dichos resultados tienen que ser puestos en el contexto de la salida al MAB en el mes de julio, por lo que no se pudo iniciar el plan de desarrollo comercial hasta pasado el verano, siguiendo una estrategia de contención del crecimiento en el primer semestre del ejercicio, hasta asegurar los recursos financieros, lo que ha provocado un cierto retraso en el Plan de Negocio de la sociedad.

Euros	2015	2016e	P-YTE 2016	YTE 2016	%
Importe neto de la cifra de negocio	9.105.239	9.556.679	9.200.000	9.195.822	96,22%
Variación de existencias de prod.terminados y en curso de fabricación	32.864	123.973	30.000	31.100	
Trabajos realizados por la empresa para su ac	606.275	607.376	595.000	588.272	
Aprovisionamientos	(3.676.146)	(4.239.780)	(3.925.000)	(3.865.136)	
Margen Bruto	6.068.232	6.048.248	5.900.000	5.950.057	98,38%
% Margen Bruto / Ventas	67%	63%	64%	65%	
Gastos de Personal	(2.929.637)	(3.206.646)	(3.225.000)	(3.178.400)	
Otros gastos de explotación	(1.816.442)	(1.811.224)	(1.995.000)	(2.073.717)	
Pérdidas por deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	90.044	(19.264)	(26.000)	(24.903)	
Otros gastos de gestión corriente	(1.906.486)	(1.791.960)	(1.969.000)	(2.048.814)	
EBITDA	1.322.153	1.030.378	680.000	697.941	67,74%

Nota: Respecto la tabla de previsión publicada en el DIIM en la sección 1.14 en la partida Variación de existencias y en curso de fabricación, se han identificado de forma separada las cantidades relativas a la variación de stock y a las del equipamiento depositado en las instalaciones del cliente para prestar el servicio, incorporándose esta última en la partida de 'Aprovisionamientos'. La columna 2016e es la previsión de resultados publicada en el DIIM en el proceso de salida al MAB y la columna YTE 2016 el resultado real una vez auditadas las cuentas.

En relación a los datos de cierre de ejercicio anticipados al mercado a través de hecho relevante del pasado 13 de enero del 2017 (columna P-YTE 2016), indicar que no se han producido variaciones significativas, al haber anticipado una cifra de ingresos de 9.200 miles de euros, un margen bruto de 5.900 miles de euros y un EBITDA de 680 miles de euros.

Durante el ejercicio 2017 el Grupo VOZTELECOM continuará con la implementación del plan de negocio definido en el proceso de salida al MAB en julio de 2016, desarrollado sobre la base de su oferta líder en servicios de comunicaciones en la nube y en la distribución a través de una red de Puntos de Servicio y canal de distribución especializado, para aprovechar las nuevas oportunidades de mercado que la tecnología 'cloud' está abriendo en el segmento de las comunicaciones para la pequeña y mediana empresa en nuestro país y captar una parte significativa del crecimiento de mercado que se producirá a corto y medio plazo.

Si bien el inicio del plan de expansión comercial ha sufrido cierto retraso en su puesta en marcha hasta la salida efectiva al MAB y la obtención de la totalidad de la financiación necesaria, el Grupo VOZTELECOM mantiene sus previsiones de crecimiento de superar los 20M€ de ingresos en el año 2019. No obstante, las proyecciones para el 2017 han sido ajustadas a la baja, debido a que el mencionado retraso ha conllevado una menor captación de clientes en 2016, con un 24% menos de nuevos ingresos respecto el plan (según se detalla en la tabla anterior de ingresos por familia de producto) y en consecuencia los ingresos recurrentes esperados para 2017 se verán afectados en una disminución próxima a 1.100K€ en el total del ejercicio.

Este retraso no obstante no afectará a la generación de nuevo negocio, que se impulsará anticipando la apertura de nuevos Puntos de Servicio y aumento de la fuerza de ventas en los existentes. Ello nos permitirá aumentar la captación de clientes en los dos próximos ejercicios, compensando así esta erosión temporal de ingresos recurrentes del 2016, que se verá compensada ya en 2019.

A este respecto, el Consejo de Administración celebrado en fecha 28 de abril del 2017, aprobó por unanimidad la modificación del Plan de Negocio para el 2017, cuyo detalle se adjunta en la tabla inferior, estableciendo para este ejercicio un objetivo de ingresos netos de 10,850K€, un 10% inferior al objetivo publicado en el DIIM, con un EBITDA de 525K€, un 64% inferior al publicado en el DIIM por los motivos que se indicarán en el siguiente párrafo. En relación a las previsiones del ejercicio 2018 publicadas en el DIIM, éstas podrán ser sometidas a revisión a futuro en función de los resultados obtenidos en el ejercicio 2017.

En relación al objetivo de ingresos y EBITDA para el ejercicio 2019 la compañía mantiene sus previsiones de alcanzar los 20M€ de facturación, con un margen bruto 11,9M€ y con un EBITDA de 4,1M€, lo que representa un 22% de CAGR de los ingresos y un 33% de CAGR del EBITDA en el período 2015-2019, los mismos objetivos previstos en la salida al mercado y publicados en el DIIM.

Euros	2015	2016	2017 DIIM	2017e	Variación
Importe neto de la cifra de negocio	9.105.239	9.195.822	12.084.751	10.850.015	(1.234.736)
Variación de existencias de prod.terminados y en curso de fabricación	32.864	31.100	972.622	82.624	(889.998)
Trabajos realizados por la empresa para su activo	606.275	588.272	611.605	596.576	(15.029)
Aprovisionamientos	(3.676.146)	(3.865.136)	(6.341.825)	(5.060.249)	1.281.576
Margen Bruto	6.068.232	5.950.057	7.327.153	6.468.966	(858.187)
% Margen Bruto / Ventas	67%	65%	61%	60%	
Gastos de Personal	(2.929.637)	(3.178.400)	(3.686.909)	(4.017.375)	(330.466)
Otros gastos de explotación	(1.816.442)	(2.073.717)	(2.163.093)	(1.926.203)	236.890
Pérdidas por deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	90.044	(24.903)	(24.353)	(21.891)	2.462
Otros gastos de gestión corriente	(1.906.486)	(2.048.814)	(2.138.740)	(1.904.312)	234.428
EBITDA	1.322.153	697.941	1.477.151	525.388	(951.763)

Nota: Respecto la tabla de previsión publicada en el DIIM en la sección 1.14 en la partida Variación de existencias y en curso de fabricación, se han identificado de forma separada las cantidades relativas a la variación de stock y a las del equipamiento depositado en las instalaciones del cliente para prestar el servicio, incorporándose esta última en la partida de 'Aprovisionamientos'. La columna '2017e' es la nueva previsión de resultados para el 2017 frente a los publicados de la columna '2017 DIIM'.

Para alcanzar dichos objetivos a medio plazo, el Grupo realizará ciertas modificaciones en su estrategia comercial, principalmente pasando a operar tres Puntos de Servicio de forma directa (Madrid, Girona, Elche) y en los que se ampliará el equipo comercial para aumentar la captación de clientes en dichas zonas, así como anticipando aperturas en 2017 y 2018 de nuevos Puntos de Servicio, previstos inicialmente para 2018 y 2019, todo ello para aumentar la captación de clientes de forma significativa respecto los ejercicios precedentes, apoyado en una mayor inversión en generación de demanda que permita abarcar un target mayor de mercado en un menor plazo de tiempo.

En cuanto al EBITDA proyectado para el ejercicio 2017, se verá reducido respecto las previsiones en -951K€ debido fundamentalmente a la disminución del margen bruto (-858K€) provocado por la reducción de un 10% en la cifra de ingresos y por la disminución de un punto porcentual en el margen esperado.

Los 100K€ adicionales a dicha desviación del EBITDA son el resultado neto de un aumento en los gastos de personal y una reducción de otros gastos de explotación indicados en el siguiente párrafo. La cantidad de 330K€ de personal es debida a la puesta en marcha del equipo de tele-concertación y atención al cliente propio en Tetuán, así como por la incorporación de personal en los puntos de servicio propios, especialmente en el nuevo de Madrid, operado directamente por la compañía y que inició su actividad en el último trimestre del año pasado.

Ese aumento de coste de personal se verá compensado en parte, por un ahorro de 236K€ en la partida de otros gastos de explotación al haberse eliminado la contratación del servicio de atención telefónica externo, al ser prestado en su totalidad por personal propio. En cuanto al resto de costes indirectos, la compañía seguirá con una política estricta de contención de gastos, que permitirá dedicar más recursos en actividades de generación de demanda y pudiendo de este modo alcanzar un EBITDA del ejercicio de 525K€, un 64% inferior al publicado en el DIIM.

El ámbito geográfico de negocios en que se mueve en la actualidad el Grupo VOZTELECOM es básicamente el territorio español. Los indicadores macroeconómicos prevén un crecimiento del PIB superior al 2% (el último dato del FMI lo sitúa en el 2,6%) lo que incidirá en un previsible aumento de la demanda, así como de las inversiones y renovaciones tecnológicas en las empresas, el mercado al que se dirige la compañía, con una mejora del crédito bancario y de las tasas de morosidad. Este escenario tendría que ayudar a la consecución de los objetivos de crecimiento, facilitando la captación de nuevos clientes a través de nuestro canal de distribución especializado, que junto a los compromisos de calidad y servicio a los clientes nos permitan alcanzar los objetivos previstos para 2017 y con ello sentar las bases del crecimiento futuro.

En consecuencia, el Grupo VOZTELECOM continuará este ejercicio 2017 intensificando los esfuerzos para la ejecución del Plan de Negocio 2016-2019, con el objetivo de cumplir con los compromisos financieros adquiridos con sus accionistas en el momento de la salida al MAB, y para ello focalizará toda su actividad en la apertura de nuevos Puntos de Servicio, ampliación del canal de distribución en las diferentes provincias de España, así como aumentando la captación de clientes a través de la oferta de servicios OIGAA que se verán ampliados durante el ejercicio con el lanzamiento de nuevas modalidades de OIGAA Móvil, OIGAA Box y el nuevo servicio OIGAA Work.

VOZTELECOM OIGAA360 S.A.

Xavier Casajoana Mogas
Consejero Delegado

III.- Informe sobre la estructura y sistema de control interno de VozTelecom para el cumplimiento de las obligaciones de información de mercado

VOZTELECOM OIGAA360 S.A., en lo sucesivo VozTelecom, dispone de una estructura organizativa que permite cumplir con las obligaciones informativas que establece el Mercado Alternativo Bursátil, en lo sucesivo MAB, en su circular 15/2016, apartado Segundo, incluyendo un adecuado sistema de control interno de la información financiera.

1.- Organigrama de VozTelecom

VozTelecom se estructura en dos unidades de negocio, la Dirección Comercial y la Dirección de Operaciones y Atención al Cliente, con otras tres unidades de soporte al negocio, como son la Dirección Financiera, la Dirección Técnica y la Dirección de I+D y Desarrollo. A su vez, la Dirección de Marketing es un área de apoyo a la Dirección Comercial y de Operaciones, que se encuentra en la actualidad bajo la dirección funcional y orgánica del Director General.



- La **Dirección de Operaciones** y Atención al Cliente tiene como principal objetivo garantizar el mantenimiento de la cartera viva de clientes, alcanzar niveles óptimos de satisfacción del usuario que redunden en unos elevados niveles de retención, a la vez que desarrolla campañas comerciales para incrementar el nivel de contratación de servicios por parte de los clientes existentes. Así mismo, gestiona todas las peticiones de post-venta y soporte técnico solicitadas por los clientes, en colaboración estrecha con el canal de distribución, siendo también los responsables de las certificaciones técnicas.
- La **Dirección Comercial** tiene como principal objetivo la captación de nuevos clientes a través del desarrollo de los diferentes canales de distribución indirectos y también la gestión comercial de las franquicias de VozTelecom, diseñando y ejecutando tanto las estrategias de captación como fidelización y apoyo de los diferentes tipos de distribuidores.
- La **Dirección de Marketing y Comunicación**, de forma transversal a las dos unidades de negocio, desarrolla la estrategia de posicionamiento y comunicación de la Compañía, liderando los proyectos

de diseño, implementación y lanzamiento de nuevos servicios en el mercado, contando con el apoyo de las dos áreas de negocio.

2.- Organización y control interno en VozTelecom

Los departamentos citados son los productores de la información necesaria para establecer y validar los estados financieros mensuales.

A primeros de mes, el Sistema de Información de 'billing' de la compañía operado por el Departamento de Sistemas de Información, cuyo Director es Ginés Gómez, consolida toda la información diaria de uso de la red (CDRs de llamadas y datos) con la que se realizan los procesos automáticos de generación de facturas. Dichos procesos contemplan de forma automática reglas de negocio para detectar desviaciones relevantes en las facturas de los clientes con respecto a meses anteriores con el objetivo de identificar en su caso, posibles incidencias en la facturación. Dicho análisis se realiza de forma individualizada por cada uno de los clientes en base a su histórico. El sistema de 'billing' ha sido desarrollado internamente por la Sociedad.

La responsabilidad de generación de los CDRs de llamadas y datos de uso de la red es del Departamento de Sistemas y Redes, cuyo Director es Jesús Rodríguez, quienes garantizan el correcto funcionamiento de los sistemas de autenticación, 'accounting' y control de riesgo en tiempo real del uso de la red por parte de los clientes.

El Departamento de Operaciones y Atención al Cliente, cuyo Director es Oriol Font, es el responsable de la correcta ejecución y verificación de los ciclos de facturación mensuales a los clientes finales, así como del envío de las facturas por los servicios prestados, realizando los muestreos adecuados así como validando que los cambios en productos y tarifas realizados en el mes anterior se han aplicado correctamente, garantizando de este modo que las facturas emitidas cada mes son conformes a los servicios contratados y uso realizado por los clientes. En el caso de que se detecten errores en el proceso de verificación y muestreo, éstos son gestionados por el equipo de Sistemas de Información para aplicar las correcciones adecuadas a las facturas emitidas.

Tras la emisión de las facturas, éstas generan los ficheros automatizados de facturación por producto (en todo su nivel de escandallo) y cliente, así como los ficheros de remesas bancarias que serán incorporados todos ellos en el sistema ERP de la Sociedad, actualmente UNIT4-Ekon. El ERP es operado por el Departamento de Finanzas, cuyo Director es Josep María Gual. Dicha unidad, tiene la responsabilidad de consolidación de las cuentas de la compañía en cuanto a ingresos y gastos, que de forma mensual son reportados en los diferentes modelos y formatos de cuentas de gestión con los que opera la compañía. De forma trimestral se generan los estados consolidados del Grupo en formatos de cuentas anuales para ser reportados al Consejo de Administración.

Una vez disponible el cierre mensual en sus formatos de gestión, éste es revisado y validado por el Consejero Delegado de VozTelecom, Xavier Casajoana, para ser elevado a discusión al Comité de Dirección quien una vez analizado lo completa con indicadores clave (KPIs) de la compañía en sus diferentes áreas, a la vez que realiza el correcto seguimiento del presupuesto del año, determinando aquellas acciones necesarias a acometer en el futuro para el correcto cumplimiento del mismo.

El Departamento de Finanzas es responsable de la evaluación de los proyectos de inversión, compras y políticas de gestión de stocks, así como de los procesos de conciliación con los 'carriers' en cuanto al consumo de tráfico de voz/datos, y por el alquiler de circuitos, procesos críticos que aseguran que los consumos facturados por los 'carriers' se corresponden con el uso real realizado por los clientes

finales de VozTelecom. La unidad de finanzas también desarrolla toda la gestión y operativa relativa al pago de impuestos y participa activamente con el departamento de marketing en el desarrollo y actualización de los modelos de coste de los servicios.

Así mismo, los procesos de gestión de nóminas y pago de las mismas son desarrollados por la unidad de Finanzas tras las validaciones oportunas realizadas por el responsable de Recursos Humanos, quien cuenta con el apoyo de una gestoría externa para la confección de las nóminas y comunicación con la Seguridad Social.

De forma complementaria a los estados financieros, el Departamento de Ventas, cuyo Director es Stephane Quinnez, desarrolla de forma mensual los cuadros de seguimiento comercial de las ventas por producto y canal, aportando al Comité de Dirección la información comercial precisa para la correcta toma de decisiones y seguimiento del presupuesto del año, así como de las actividades de generación de demanda.

Asimismo, el Departamento de Operaciones y Atención al Cliente, cuyo Director es Oriol Font, desarrolla de forma mensual los cuadros de seguimiento de las actividades de atención al cliente, con seguimiento pormenorizado de los diferentes indicadores de calidad de servicio así como un análisis profundo de los índices de baja y motivos, para establecer las estrategias y planes de retención y mejora operativa futuros.

El Consejero Delegado, lidera de forma anual el proceso de desarrollo del presupuesto del año, con la participación de la unidad de Finanzas, en especial del Director Financiero, involucrando al resto de los Directores, aportando al Consejo de Administración las previsiones financieras para los siguientes tres ejercicios de forma anual. El proceso de desarrollo del presupuesto contempla también un análisis detallado de los modelos de coste de los productos, los ingresos esperados y rentabilidad de los productos de cartera, así como las previsiones de captación de nuevos clientes a través de los diferentes canales y políticas comerciales establecidas, buscando la mejora de los ratios financieros de la Sociedad de forma anual, en base a la estrategia definida por el Consejo de Administración según el Plan Estratégico.

De forma complementaria a los estados financieros en formatos de gestión y en formatos de cuentas anuales, los Directores desarrollan de forma mensual diferentes cuadros de seguimiento de presupuesto y KPIs de sus respectivas unidades, que son aportados y analizados en el Comité de Dirección que se reúne de forma semanal, información que será elevada al Consejo de Administración cuando sea preciso.

De forma anual, la compañía desarrolla un proceso de auditoría de los estados financieros del ejercicio con un auditor externo, así como una auditoría parcial de los estados del primer semestre, informes que son sometidos al análisis y aprobación del Comité de Auditoría de VozTelecom, formado por tres consejeros.

VozTelecom, al contar desde hace varios años en su accionariado con socios financieros de capital riesgo, ha establecido unos procesos de desarrollo de información de negocio y estados financieros muy sólidos, en formato, profundidad y tiempos de entrega, que permiten a la dirección conocer en todo momento la evolución del negocio tanto en lo referente a los aspectos operativos como financieros.

3.- Cumplimiento de la información exigible por parte del MAB

En el punto anterior, se detallan los procedimientos para la elaboración de la información financiera, así como los controles internos establecidos, información que será tratada, completada y comunicada según se establece en las Circulares del MAB.

3.1.-En cuanto a la información periódica semestral y anual

Se establece en la compañía un grupo de trabajo formado por el Director Financiero, el Consejero Delegado y el Presidente del Comité de Auditoría quienes en los plazos establecidos desarrollarán y elevarán al Consejo de Administración la información que de forma periódica y en los plazos establecidos en la circular deba remitirse al MAB.

La información financiera periódica de VozTelecom se elaborará de acuerdo con los mismos principios, criterios y prácticas profesionales que los utilizados para la elaboración de las cuentas anuales, asegurando la transparencia en la transmisión al mercado de la actividad y los resultados de la misma. Será el Consejo de Administración el responsable frente al mercado de la elaboración y comunicación de toda información financiera de la Sociedad, según se detalla en el Reglamento Interno de Conducta aprobado por el Consejo de Administración de VozTelecom.

3.2.-En cuanto a la información relevante y otra de interés para los inversores

Se establece en la compañía un grupo de trabajo formado por el Presidente del Consejo de Administración, el Consejero Delegado y uno de los Consejeros Independientes, quienes velarán en todo momento por identificar, contrastar y en su caso notificar al Asesor Registrado en un primer momento, y en su caso al MAB, toda aquella información que sea considerada relevante y de interés para los inversores de la compañía, como mínimo en el ámbito identificado las circulares del MAB, así como otras fuera de dicho ámbito y que la Sociedad pudiera considerar necesario de comunicar y que pondrá en consideración del Asesor Registrado.

Se considerará 'Información Relevante' toda aquella información cuyo conocimiento pueda afectar razonablemente a un inversor para adquirir o transmitir valores o instrumentos financieros y, por tanto, pueda influir de forma sensible sobre su cotización en un mercado secundario o sistema organizado de contratación

VozTelecom mantendrá un registro de toda aquella información que se remita al mercado, así como también mantendrá una lista de correo electrónico en la que cualquier inversor o potencial inversor podrá registrarse para recibir la 'newsletter corporativa' donde se incorporarán dichas informaciones cuando éstas sean comunicadas al mercado.

La responsabilidad del registro y emisión de la 'newsletter corporativa' será del Departamento de Comunicación con la supervisión directa del Consejero Delegado quien autorizará cada uno de los envíos. Como se ha indicado la Dirección de Marketing y Comunicación se encuentra en la actualidad bajo la dirección funcional y orgánica del Director General y Consejero Delegado. Este procedimiento garantiza de forma adecuada que VozTelecom pueda hacer que coincidan:

- a. La información relevante que se publica en la página web de la Compañía y la información remitida al Mercado.
- b. La información que se difunda en las presentaciones con la comunicada al Mercado.
- c. Las declaraciones realizadas por los representantes de la empresa a los medios de comunicación y la información comunicada al Mercado.

3.3.-En cuanto a otras informaciones

VozTelecom comunicará al mercado y según los medios de difusión establecidos al efecto cualquier información de las previstas en el apartado Tercero de la Circular 15/2016 del MAB relativas a:

- Participaciones significativas
- Operaciones realizadas por administradores y directivos
- Pactos parasociales
- Operaciones societarias
- Previsiones o estimaciones de carácter numérico

3.4.-Difusión de la información

El Consejero Delegado de VozTelecom será el responsable de comunicar proveyendo al Asesor Registrado de la información que es requerida por el MAB según la circular, en copia al Secretario del Consejo de Administración, quien velará, éste último por el correcto cumplimiento de los plazos establecidos en las Circulares del MAB.

Por otro lado, en la página web de VozTelecom (www.voztele.com), en la sección correspondiente a 'INVERSORES' se incluirá la misma información que el MAB publique en su propia web, acorde a lo indicado en sus Circulares.

Adicionalmente y como se ha indicado en el punto 3.2, VozTelecom informará vía una 'newsletter corporativa' a los interesados, de toda aquella información pública remitida al MAB de forma que los inversores interesados reciban notificación puntual de cualquier información pública emitida por la Sociedad. La suscripción a esta 'newsletter' será pública y gratuita, manteniendo la Sociedad el registro de los correos electrónicos suministrados para poder enviar dicha 'newsletter corporativa', que podrá incluir también y sin limitación, cualquier otra información del ámbito de la Sociedad y que pueda ser considerada de interés para los accionistas fuera de los términos indicados en la Circular.

3.5.-Reglamento Interno de Conducta de VozTelecom en materias relacionadas con el mercado de valores

Por último, VozTelecom dispone de un Reglamento Interno de Conducta ajustado a lo previsto en el artículo 225.2 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores) que podrá ser consultado en la página web de la VozTelecom (www.voztele.com).

Dicho Reglamento es de aplicación no sólo a los miembros del Consejo de Administración de VozTelecom, los directivos de la compañía, el personal de la Dirección Financiera y al departamento de relación con inversores y otros empleados que desarrollen su trabajo en áreas relacionadas con el mercado de valores o que tengan acceso información privilegiada o relevante, sino también a terceros que transitoriamente colaboren con VozTelecom en alguna operación y tengan acceso a dicho tipo de información.

En síntesis, VozTelecom cuenta con los procesos, personas y reglamentos internos que permiten cumplir con las obligaciones informativas que establece el MAB, incluyendo un adecuado sistema de control interno de la información financiera suministrada.

IV.-Informe de auditoría sin salvedades del auditor de la compañía

V.-Memoria y Estados Financieros Consolidados a 31 de diciembre 2016

VI.-Estados Financieros Individuales de la Sociedad Dominante