

Dopis předsedy představenstva



Vážení akcionáři,

dovolte mi, abych zde zhodnotil aktivity, vývoj a výsledky skupiny Telefónica O2 Czech Republic v roce 2009. V průběhu uplynulého roku a zejména od druhého čtvrtletí došlo v České republice ke zhoršení makroekonomického prostředí. To se negativně projevilo především ve změně chování a nižší spotřebě našich mobilních zákazníků, která byla doprovázena poklesem výnosů. Podobně jako v předchozích letech se naše aktivity soustředily na maximální uspokojení potřeb zákazníků. Tato strategie se v období náročného ekonomického prostředí ukázala jako klíčová a pomohla nám částečně eliminovat dopad externích faktorů. Díky úspěšné nabídce nových a vylepšených produktů a služeb, které byly velmi dobře přijaty zákazníky, se nám podařilo udržet růst zákaznické báze, a to v segmentu pevných linek i mobilních služeb. Jednoduchá a srozumitelná nabídka vedla k dalšímu růstu zákazníků na Slovensku a zlepšení finančních výsledků.

Námi nabízené služby plně reagovaly na trendy vysoce konkurenčního telekomunikačního trhu v České republice. Mezi ty nadále patřilo rozšiřování fixních i mobilních služeb, založených na vysokorychlostním připojení k internetu, datových služeb, digitální televize přes pevnou linku a konvergentních služeb. Zároveň jsme se snažili udržet výnosy z hlasových služeb v mobilním segmentu prostřednictvím aktivní migrace zákazníků na tarifní služby. V oblasti IT a zákaznických řešení jsme dokončili integraci našich aktivit do jedné organizační jednotky profesionálních služeb a fúzi dvou dceřiných společností zajišťujících podporu v této části podnikání. Tím jsme posílili naši pozici mezi poskytovateli služeb ICT na trhu v České republice. Díky výše uvedeným aktivitám jsme také potvrdili pozici inovátora v oblasti telekomunikací a integrovaných zákaznických řešení a udrželi jsme si vedoucí postavení na českém telekomunikačním trhu.

Ve finanční oblasti jsme se snažili maximálně kompenzovat negativní dopad ekonomického prostředí a díky pokračujícímu úsilí o efektivní provoz jsme udrželi vysokou provozní ziskovost a splnili naše cíle v oblasti provozního zisku OIBDA a provozních hotovostních toků.

Nyní mi dovoluete, abych podrobněji zhodnotil, co uplynulý rok přinesl, čeho jsme dosáhli a jaká jsou naše očekávání pro rok 2010.

V segmentu pevných linek jsme se nadále soustředili na snížení poklesu počtu pevných linek zvyšováním jejich hodnoty. V květnu jsme představili zcela novou nabídku služeb pro zákazníky rezidentního segmentu. Na rozdíl od předchozí nabídky balíčků služeb vázaných k hlasovému tarifu se základem nové struktury služeb staly služby O₂ Internet a O₂ TV bez nutnosti platit další poplatky za pevnou linku. K základní službě si zákazníci mohli vybrat bonusové služby zdarma nebo zvolit některou z dalších fixních a mobilních služeb za zvýhodněnou cenu. Obdobnou nabídku jsme připravili také pro zákazníky z podnikatelského a firemního segmentu. Tato nová koncepce služeb se pozitivně projevila ve druhé polovině roku zvýšeným růstem zákazníků O₂ Internet a snížením poklesu počtu pevných linek. V roce 2009 se počet maloobchodních přípojek ADSL zvýšil o 99 tisíc, tedy o 40,1 % více než v roce 2008. Zároveň došlo ke snížení úbytku počtu pevných linek na 123 tisíc ve srovnání s 176 tisíci v předchozím roce.

Pro naše firemní zákazníky, u kterých jsme zaznamenali nižší využívání tradičních fixních hlasových služeb a naopak vyšší poptávku po mobilních hlasových službách a službách založených na technologii Voice-over-IP, jsme představili moderní hlasové řešení v podobě konvergentní

hlasové služby O₂ Neomezené volání. Ta umožnila volání z pevné i mobilní sítě neomezeně za paušální měsíční poplatek. Věřím, že tato služba pomůže snížit pokles hlasového provozu generovaného v pevných linkách a zvýšit penetraci vysokorychlostního připojení k internetu.

V mobilním segmentu jsme se dále soustředili na převádění zákazníků předplacených služeb na smluvní prostřednictvím aktivní propagace a zlepšení nabídky neomezených tarifů O₂ NEON. Nový tarif O₂ NEON L+ nabízel volání na jakékoliv číslo v síti O₂ o víkendech a mimo špičku zdarma. V reakci na požadavky zákazníků mít své náklady zcela pod kontrolou jsme nabídli na českém trhu zcela ojedinělý tarif O₂ ZERO, který neobsahoval smluvní závazek ani nutnost platit paušální poplatky. Ceny za volání a posílání SMS a MMS byly jednotné do všech sítí v jakoukoliv dobu. Díky těmto aktivitám vzrostl počet zákazníků smluvních služeb v roce 2009 o 11,7 % a jejich podíl na celkové zákaznické bázi dosáhl na konci roku 56,9 %. Zvyšování tohoto podílu nám rovněž pomohlo udržet růst hlasového provozu.

V průběhu roku 2009 jsme výrazně snížili pokles zákazníků předplacených služeb, zejména díky úspěchu nových tarifů O₂ NA!PIŠTE a O₂ NA!HLAS. K nim si mohli zákazníci při pravidelném dobíjení vybrat některou z výhod, mezi které patřily výhodnější ceny za volání a posílání SMS v naší síti o víkendech a večer. V rámci nabídky 100 % kreditu NA!VÍC získali noví zákazníci při prvním dobití bonus ve výši 100 % dobité částky. S cílem podpořit aktivitu zákazníků předplacených služeb jsme v uplynulém roce zorganizovali soutěž Dobij a vyhraj, na kterou navázal program Odměna za dobití. Díky nim mohli zákazníci po každém dobití získat některou z věcných odměn nebo slev na služby O₂ v závislosti na výši dobitého kreditu. Pokles zákazníků předplacených služeb se tak v roce 2009 snížil meziročně o 39,8 %.

Na rychle rostoucí poptávku po přístupu na internet v mobilním telefonu jsme reagovali zrychlením investic do rozšíření pokrytí mobilní sítě 3G, založené na technologii UMTS/HSDPA. V průběhu roku jsme postupně pokryli všech 13 krajských měst, zatímco v ostatních částech České republiky byly k dispozici technologie GPRS, EDGE a HSCSD. Na konci roku 2009 jsme tedy disponovali nejširší nabídkou mobilního datového připojení, což představovalo významnou konkurenční výhodu ve srovnání s ostatními mobilními operátory v České republice. Rozšíření pokrytí 3G sítě doprovázela nabídka pro nové zákazníky, kteří si mohli službu O₂ Mobilní Internet pořídit za výhodných podmínek buď samostatně, nebo v kombinaci s dalšími službami v rámci jejich nové koncepce. V oblasti mobilních datových služeb jsme začali nabízet všem zákazníkům službu BlackBerry, která byla do té doby obsažena pouze v nabídce zákazníkům firemního segmentu.

V oblasti ICT služeb jsme se soustředili na vývoj řízených služeb IP Centrex, Managed LAN a WAN. Velmi intenzivně jsme se rovněž podíleli na technologickém vývoji státní a veřejné správy. Na základě vítězství ve výběrovém řízení v úzké spolupráci s Českou poštou jsme zajišťovali realizaci projektu Informační systém datových schránek, který se stal průlomovým projektem v oblasti eGovernmentu.

Na Slovensku se nám díky úspěchu jednoduchých a srozumitelných tarifů O₂ Fér podařilo významně zvýšit počet zákazníků a zlepšit jejich strukturu. V průběhu uplynulého roku se jejich počet zvýšil o 228 tisíc, na 553 tisíc, a tím jsme zvýšili náš tržní podíl na slovenském mobilním trhu na téměř 10 %. To vedlo rovněž k nárůstu výnosů a zlepšení finanční výkonnosti. Naše dlouhodobé záměry na Slovensku potvrdilo navýšení základního jmění ve společnosti Telefónica O2 Slovakia o zhruba 150 milionů EUR, na 200 milionů EUR.

Jak jsem uvedl na začátku, finanční výsledky roku 2009 byly negativně ovlivněny nepříznivým makroekonomickým prostředím a dále snížením mobilních terminačních poplatků. Dalším faktorem, který ovlivnil meziroční srovnání výnosů v roce 2009, byly výnosy z univerzální služby. Celkové konsolidované výnosy dosáhly v roce 2009 výše 59,9 mld. Kč, meziročně o 7,4 % méně. Výnosy z podnikání poklesly o 7,3 %, na 59,8 mld. Kč. Výsledkem realizace opatření zaměřených na efektivní vynakládání provozních nákladů v komerčních i nekomerčních oblastech a vlivu několika jednorázových položek byl 9,7% pokles konsolidovaných provozních nákladů. Díky tomu poklesla konsolidovaná výše provozního zisku před odpisy a amortizací (OIBDA) o 4,4 %, na 27,1 mld. Kč, tedy méně než výnosy. Výsledkem byla marže OIBDA ve výši 45,2 % ve srovnání s 43,8 % v roce 2008. Tím se nám podařilo udržet nadprůměrnou provozní ziskovost v porovnání s ostatními operátory v regionu střední a východní Evropy. Pokračující pokles odpisů hmotných a nehmotných aktiv a nižší daň z příjmů vykompenzovaly nižší úroveň OIBDA a vedly k nárůstu čistého zisku skupiny v roce 2009 o 0,3 %, na 11,7 mld. Kč. Jak jsem uvedl výše, v roce 2009 směřovaly naše investice do rozšíření pokrytí 3G sítě. Kromě toho jsme pokračovali v selektivních investicích do růstových oblastí, mezi které patří zejména rozvoj technologií ADSL a IPTV. Soustředili jsme se rovněž na investice do informačních systémů a technologií s cílem zefektivnit procesy a zvýšit tím provozní výkonnost. Celkové výdaje na investice v roce 2009 poklesly meziročně o 19,8 %, na 6,5 mld. Kč.

V roce 2010 se opět zaměříme na uspokojení potřeb našich zákazníků prostřednictvím nabídky nových produktů a zlepšením stávajících služeb. Věřím, že se nám podaří udržet tempo růstu mobilních zákazníků jako v roce 2009 a dosáhnout vyššího nárůstu ve srovnání s konkurencí. Zaměříme se na další aktivní propagaci a zlepšení nabídky služeb pro domácnosti a rozšíření nabídky balíčků fixních a mobilních služeb, což povede ke stabilizaci počtu pevných linek. Na Slovensku budeme i nadále pokračovat v aktivní propagaci nabídky jednoduchých a hodnotných služeb. Tyto aktivity povedou k dalšímu růstu počtu zákazníků a ke zlepšení finanční výkonnosti.

Očekáváme, že náročné prostředí, ovlivněné obtížně předvídatelným ekonomickým vývojem a politickou situací s nejistým dopadem na chování zákazníků, přetrvá přinejmenším v první polovině roku 2010. Kromě toho budou mobilní výnosy ovlivněny dalším snížením mobilních terminačních poplatků. Kromě výše uvedených aktivit vedoucích k uspokojení potřeb zákazníků budeme nadále pokračovat v realizaci úspor v oblasti komerčních a nekomerčních provozních nákladů s cílem maximalizovat tvorbu hotovostních toků. Ta zůstává jedním z našich nejdůležitějších strategických cílů.



Luis Antonio Malvido
Předseda představenstva