



Výroční zpráva 2009

A *Telefonica* company

O₂

Obsah	Výrok auditora akcionářům společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	4
	Vybrané finanční a provozní ukazatele	5
	Dopis předsedy představenstva	6
	Kalendář klíčových událostí roku 2009	9
	O skupině Telefónica	12
	Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti	19
	Skupina Telefónica O2 Czech Republic	19
	Telekomunikační trh v České republice	24
	Sítě a technologie	31
	Hlasové služby	33
	Internet, data a služby s přidanou hodnotou	35
	Konvergentní služby	36
	Platební služby	37
	ICT služby, zákaznická řešení pro státní a veřejnou správu	38
	Národní a mezinárodní služby velkoobchodu	39
	Komentované finanční výsledky	40
	Společenská odpovědnost (CSR)	45
	Etické zásady podnikání a compliance	46
	Působení na trhu a chování k zákazníkům	47
	Péče o zaměstnance a pracovní prostředí	50
	Péče o životní prostředí	53
	Podpora veřejně prospěšných aktivit	54
	Správa a řízení společnosti	57
	Správa a řízení skupiny Telefónica O2 Czech Republic	57
	Dceřiné a přidružené společnosti (stav k 15. 3. 2010)	58
	Organizační struktura společnosti Telefónica O2	59
	Správní orgány společnosti (stav k 15. 3. 2010)	60
	Představenstvo společnosti (stav k 15. 3. 2010)	61
	Výkonné řízení společnosti (stav k 15. 3. 2010)	64
	Zpráva dozorčí rady společnosti	66
	Dozorčí rada společnosti (stav k 15. 3. 2010)	67
	Výbor pro audit společnosti (stav k 15. 3. 2010)	73
	Principy odměňování osob s řídicí pravomocí emitenta	74
	Ostatní informace týkající se osob s řídicí pravomocí	78
	Prohlášení společnosti Telefónica O2 Czech Republic o míře souladu její správy a řízení s Kodexem řádné správy a řízení společnosti, založeným na principech OECD (2004)	80
	Informace týkající se záležitostí podle § 118 odst. 5 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen ZKPT), a informace, které jsou součástí souhrnné vysvětlující zprávy zpracované dle požadavků § 118 odst. 8 ZKPT	89

Výrok auditora akcionářům společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

I. Ověřili jsme konsolidovanou účetní závěrku společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. k 31. prosinci 2009 uvedenou na stranách 93–154, ke které jsme 19. února 2010 vydali výrok ve znění uvedeném na straně 96. Ověřili jsme také nekonsolidovanou účetní závěrku společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „společnost“) k 31. prosinci 2009 uvedenou na stranách 155–214, ke které jsme 19. února 2010 vydali výrok ve znění uvedeném na straně 157 (dále jen „účetní závěrky“).

II. Ověřili jsme též soulad výroční zprávy s výše uvedenými účetními závěrkami. Za správnost výroční zprávy je zodpovědné vedení společnosti. Naším úkolem je vydat na základě provedeného ověření stanovisko o souladu výroční zprávy s účetními závěrkami.

Ověření jsme provedli v souladu s Mezinárodními auditorskými standardy a souvisejícími aplikačními doložkami Komory auditorů České republiky. Tyto standardy vyžadují, aby auditor naplánoval a provedl ověření tak, aby získal přiměřenou jistotu, že informace obsažené ve výroční zprávě, které popisují skutečnosti, jež jsou též předmětem zobrazení v účetní závěrce, jsou ve všech významných souvislostech v souladu s příslušnou účetní závěrkou. Účetní informace obsažené ve výroční zprávě na stranách 5–91 a 215–220 jsme sesouhlasili s informacemi uvedenými v účetních závěrkách k 31. prosinci 2009. Jiné než účetní informace získané z účetních závěrek a z účetních knih společnosti jsme neověřovali. Jsme přesvědčeni, že provedené ověření poskytuje přiměřený podklad pro vyjádření výroku auditora.

Podle našeho názoru jsou účetní informace uvedené ve výroční zprávě ve všech významných souvislostech v souladu s výše uvedenými účetními závěrkami.

III. Prověřili jsme dále věcnou správnost údajů uvedených ve zprávě o vztazích mezi propojenými osobami společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., k 31. prosinci 2009 uvedené ve výroční zprávě na stranách 221–229. Za sestavení této zprávy o vztazích je zodpovědné vedení společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Naším úkolem je vydat na základě provedené prověrky stanovisko k této zprávě o vztazích.

Prověrku jsme provedli v souladu s Mezinárodním standardem pro prověrky a souvisejícími aplikačními doložkami Komory auditorů České republiky. Tyto standardy vyžadují, abychom plánovali a provedli prověrku s cílem získat střední míru jistoty, že zpráva o vztazích neobsahuje významné nesprávnosti. Prověrka je omezena především na dotazování pracovníků společnosti a na analytické postupy a výběrovým způsobem provedené prověření věcné správnosti údajů. Proto prověrka poskytuje nižší stupeň jistoty než audit. Audit zprávy o vztazích jsme neprováděli, a proto nevyjadřujeme výrok auditora.

Na základě naší prověrky jsme nezjistili žádné významné věcné nesprávnosti údajů uvedených ve zprávě o vztazích mezi propojenými osobami společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., k 31. prosinci 2009.



Ernst & Young Audit, s.r.o.
osvědčení č. 401
zastoupený



Brian Welsh
partner



Radek Pav
Auditor,
Licence No. 2042

31. března 2010
Praha,
Česká republika

Vybrané finanční a provozní ukazatele

Finanční výsledky byly zpracovány z auditovaných konsolidovaných finančních výkazů připravených v souladu s Mezinárodními standardy účetního výkaznictví.

Všechny údaje jsou – není-li zmíněno jinak – uvedeny v milionech Kč a vztahují se k 31. prosinci.

Finanční ukazatele	2009	2008
Výnosy	59 889	64 709
OIBDA – hospodářský výsledek před zahrnutím finančních nákladů, daní, odpisů a amortizace ¹	27 076	28 312
Provozní zisk	15 075	15 380
Zisk před zdaněním	14 877	15 348
Čistý zisk	11 666	11 628
Aktiva celkem	92 768	103 623
Pozemky, budovy a zařízení	57 545	63 429
Vlastní kapitál	73 879	78 168
Finanční závazky	3 131	3 196
Výdaje na investice	6 489	8 088
Provozní ukazatele (na konci období)		
Pevné telefonní linky (v tisících)	1 771	1 893
ADSL přípojky (v tisících)	725	631
Placená televize – O ₂ TV (v tisících)	138	115
Počet aktivních mobilních zákazníků v České republice (v tisících)	4 945	4 802
– z toho smluvní zákazníci	2 814	2 519
zákazníci předplacených služeb	2 130	2 283
Počet aktivních mobilních zákazníků na Slovensku (v tisících)	553	325
Počet zaměstnanců skupiny	8 687	9 096
Poměrové ukazatele (v %)		
OIBDA marže (OIBDA/Výnosy)	45,2	43,8
Poměr čistého zisku k výnosům	19,5	18,0
Poměr výdajů na investice k výnosům	10,8	12,5
ROA (poměr čistého zisku k celkovým aktivům)	12,6	11,2
ROE (poměr čistého zisku k vlastnímu kapitálu)	15,8	14,9
Hrubá zadluženost (poměr finančních závazků k vlastnímu kapitálu)	4,2	4,1
Makroekonomické ukazatele²		
Počet obyvatel (v milionech)	10,5	10,4
Vývoj hrubého domácího produktu (v %) ³	-4,1	2,3
Míra inflace (v %)	1,0	6,3
Míra registrované nezaměstnanosti (na konci období, v %)	9,2	6,0
Směnný kurz Kč/USD – průměr	19,1	17,0
Směnný kurz Kč/USD – na konci období	18,4	19,3
Směnný kurz Kč/EUR – průměr	26,4	24,9
Směnný kurz Kč/EUR – na konci období	26,5	26,9

¹ Včetně snížení hodnoty aktiv a zisku z prodeje dlouhodobého majetku. V roce 2008 zaúčtovala skupina snížení hodnoty aktiv ve výši 86 mil. Kč ve srovnání s 23 mil. Kč v roce 2009; zisk z prodeje dlouhodobého majetku dosáhl v roce 2008 výše 855 mil. Kč ve srovnání s 422 mil. Kč v roce 2009.

² Zdroj: Český statistický úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Česká národní banka.

³ Ve stálých cenách roku 1995.

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 dobítí 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 dobítí. Díky nim mohli zákazníci po každém dobítí 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 pořídít 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

Kalendář klíčových událostí roku 2009

Leden

Společnost Telefónica O2 vyhrála výběrové řízení na poskytování uceleného portfolia služeb pro společnost DHL v rámci celé Evropy. V následujících pěti letech bude řídit poskytování těchto komunikačních služeb v 28 evropských zemích.

Telefónica O2 uzavřela rámcovou smlouvu se společnostmi Pražská správa nemovitostí a Central Group o prodeji svého bývalého sídla v Olšanské ulici v Praze.

V prestižní mezinárodní soutěži Red Ball Awards získal projekt O₂ Místo na střídače první místo v kategorii Best Sport and Entertainment sponsorship campaign a také prvenství v hlasování zaměstnanců celosvětové sítě Ogilvy Action.

Únor

Telefónica O2 oznámila své auditované konsolidované finanční výsledky za rok 2008, připravené v souladu s Mezinárodními standardy účetního výkaznictví. Konsolidované výnosy dosáhly výše 64,4 mld. Kč, čistý zisk stoupl na 11,6 mld. Kč.

Ve spolupráci s dopravním sektorem města Plzně Telefónica O2 představila na GSMA Mobile World Congress v Barceloně první multiplikaci typu NFC (Near Field Communication) na světě na bázi technologie MIFARE™.

Vánoční microsite společnosti Telefónica O2 získala dvě prestižní mezinárodní ocenění. Stránka byla vybrána jako Site of the day na serverech FWA (Favourite Website Awards) a Design Licks.

Březen

Pro své firemní zákazníky představila Telefónica O2 tarif O₂ Neomezené volání, který umožnil neomezeně telefonovat z pevné linky i mobilního telefonu v rámci paušálního měsíčního poplatku. Volání z pevné linky bylo realizováno pomocí internetové telefonie.

Telefónica O2 spustila webové stránky Chci do O2, které mají sloužit zájemcům o práci ve společnosti.

Duben

Proběhla řádná valná hromada akcionářů společnosti Telefónica O2. Akcionáři společnosti schválili mimo jiné návrh na výplatu dividendy ve výši 50 Kč na akcii a rozhodli o zřízení výboru pro audit v postavení samostatného orgánu společnosti.

Telefónica O2 představila nové tarify O₂ NA!PIŠTE a O₂ NA!HLAS pro zákazníky předplacených služeb. Prostřednictvím těchto tarifů získal každý bonus v podobě velmi příznivých cen a možnosti výběru z několika výhod.

Prostřednictvím služby Kvídovo volání se uskutečnilo během prvního roku 16 milionů hovorů.

Počet uživatelů webových stránek 1188 překročil hranici 1 milion.

Mobilní tarify O₂ NEON a O₂ [:kúl:] využívalo již více než 500 tisíc zákazníků.

Květen

Telefónica O2 spustila novou koncepci služeb pro domácnost, jejímž základem byly vysokorychlostní O₂ Internet, digitální televize O₂ TV či hlasové služby O₂ Volání. Tyto služby nabízela Telefónica O2 jak samostatně, tak v libovolné kombinaci s dalšími fixními, ale i mobilními službami.

Telefónica O2 a Plzeňské městské dopravní podniky představily unikátní řešení městské multifunkční čipové karty, Plzeňské karty, integrované v mobilním telefonu.

Výhradním telekomunikačním partnerem nového mediálního projektu společnosti PPF média se stala Telefónica O2. Zajistila vybavení centrálního školicího střediska Futuroom a regionálních komunikačních kaváren Newsponit komunikačními technologiemi či rychlým připojením k internetu a také poskytla pro zpravodajské a školicí účely i speciální produkty, jako je třeba O₂TV.

Červen

Představenstvo Telefónica O2 vyslovilo souhlas s navýšením základního kapitálu dceřiné společnosti Telefónica O2 Slovakia peněžním vkladem ve výši 150 209 121,69 EUR na novou výši 200 000 000,00 EUR s účinností od 1. července 2009.

Telefónica O2 se zapojila do mezinárodního zaměstnaneckého programu Proniño a podpořila Světové tažení proti dětské práci aktivní podporou spravedlivého obchodu FAIR TRADE.

Červenec

Telefónica O2 uvedla na trh tarif bez měsíčních poplatků a bez smluvního závazku O₂ ZERO, který nabídl jednotné ceny do všech sítí a umožnil zákazníkům udržovat jejich náklady pod kontrolou.

Telefónica O2 přispěla částkou 1 milion Kč společnosti Člověk v tísni, která ji použila na likvidaci následků povodní v postižených oblastech.

Nadace O₂ podpořila kampaň sdružení Linka bezpečí a zdvojnásobila výtěžek z dárcovských SMS, které lidé poslali Lince bezpečí v období od 1. července do 15. září.

Srpen

Telefónica O2 nabídla zákazníkům, zaregistrovaným v programu O₂ Extra, novou službu O₂ Záloha, pomocí které si mohou vzdáleně zálohovat svá data z mobilního telefonu.

Michal Urválek byl s účinností od 1. srpna ustanoven do funkce výkonného ředitele pro lidské zdroje Telefónica O2 a převzal odpovědnost za implementaci strategických projektů v oblasti lidských zdrojů v rámci Telefónica Europe.

Byla dokončena fúze sloučením zanikající společnosti DELTAX Systems do nástupnické společnosti Telefónica O2 Business Solutions, která se tak stala poskytovatelem kompletního spektra konvergovaných ICT služeb, se silným zázemím mateřské společnosti Telefónica O2.

Září

Telefónica O2 se podeváté stala generálním partnerem hudebního festivalu Struny podzimu. Současně prohloubila charitativní rozměr své účasti propojením festivalu s Linkou seniorů.

Říjen

Juraje Šedivého v pozici generálního ředitele společnosti Telefónica O2 Slovakia vystřídal John McGuigan, výkonný ředitel péče o zákazníky společnosti Telefónica O2 UK, který se rovněž stal členem představenstva společnosti Telefónica O2.

Jesús Pérez de Uriguen byl zvolen do funkce 1. místopředsedy představenstva společnosti.

Telefónica O2 představila strategii rozvoje v oblasti zdravotnictví na bázi moderních technologií eHealth.

Služba O₂ Enterprise Security umožnila firemním zákazníkům zabezpečit své produkty a data před zneužitím a neoprávněnou manipulací díky ověření uživatele pomocí mobilního telefonu.

Listopad

Telefónica O2 zařadila do své nabídky další mobilní telefon výrobce Emporia-TALK premium, vhodný pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Za každý prodaný přístroj přispěla Nadace O₂ částkou 100 Kč na podporu provozu Linky seniorů.

Telefónica O2 začala poskytovat platební služby prostřednictvím mobilních telefonů i pevných linek.

Prosinec

Telefónica O2 potvrdila spolupráci s britskou agenturou pro nadlinkovou komunikaci VCCP.

Prestížní ocenění IT Produkt roku, které je pravidelně vyhlašováno časopisem Computerworld, získal v oblasti on-line a souvisejících služeb produkt O₂ Managed WAN.

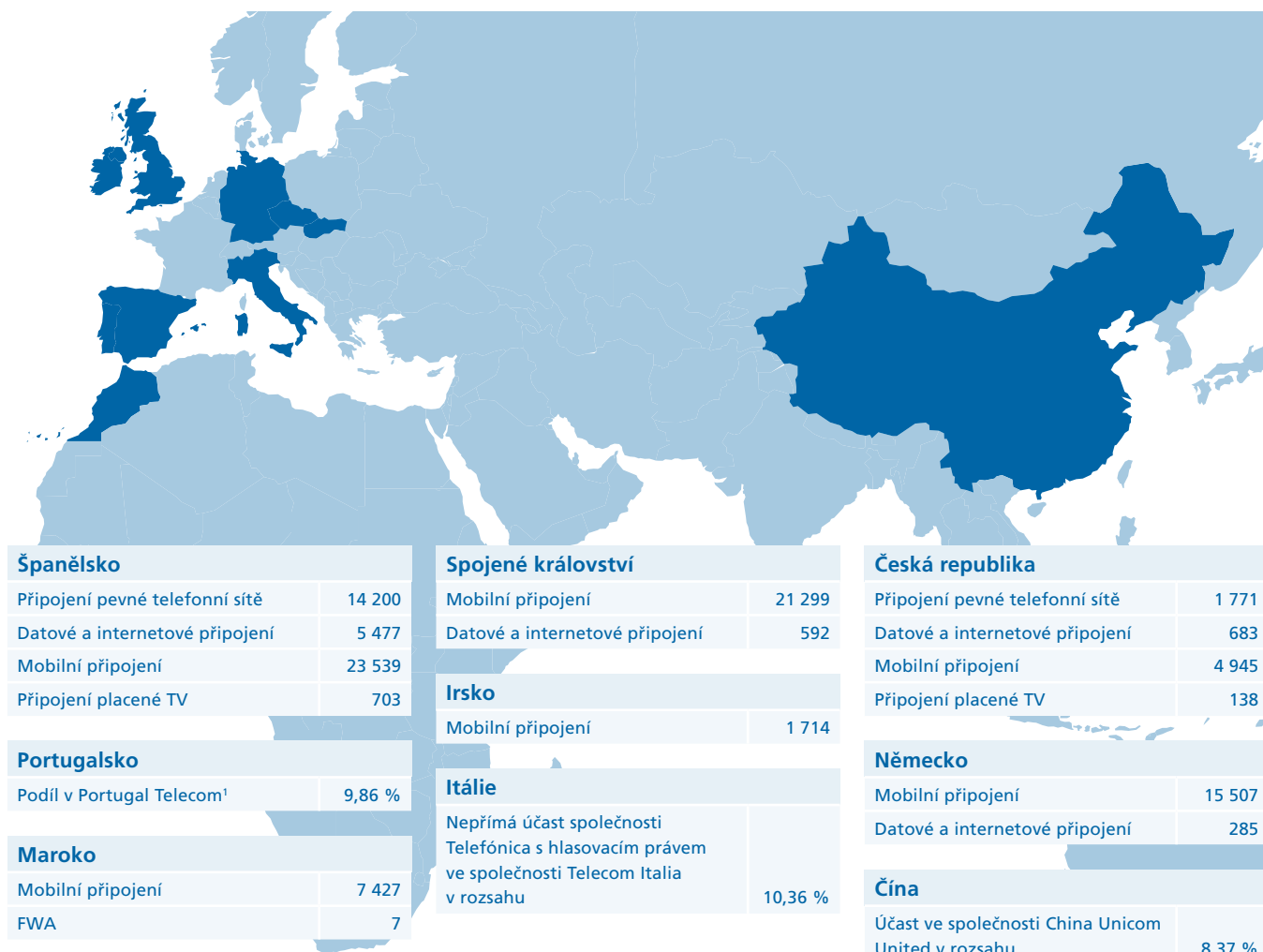
Telefónica O2 Slovakia získala ocenění Mobilní operátor roku.

O skupině Telefónica

V roce 2009 skupina přijala model integrované decentralizované správy, aby mohla maximálně využít potenciálu všech obchodních jednotek. Telefónica je rozdělena do tří regionů – Španělsko, Latinská Amerika a Evropa. V jednotlivých regionech si udržuje optimální rozložení výnosů, přičemž 64 % výnosů pochází z jiných zemí než z domácího trhu.

Telefónica v číslech

- přítomnost ve 25 zemích,
- více než 263 milionů zákazníků,
- 202 milionů mobilních zákazníků,
- více než 40 milionů pevných linek,
- více než 13,5 milionů připojení k vysokorychlostnímu internetu,
- 2,5 milionu zákazníků placené televize,
- 56, 731 miliard euro výnosů,
- 64 % výnosů pochází z trhů mimo Španělsko,
- více než 255 tisíc zaměstnanců.



* Údaje platné ke 31. prosinci 2009

¹ Skutečný podíl skupiny Telefónica. Bez zohlednění menšinových podílů by vlastnický podíl dosáhl 10%.

Mexiko	
Mobilní připojení	17 401
Pevný bezdrátový přístup (FWA)	334

Střední Amerika	
Připojení pevné telefonní sítě	445
Datové a internetové připojení	13
Mobilní připojení	5 807

Venezuela	
Mobilní připojení	10 531
FWA	1 214
Připojení placené TV	63

Kolumbie	
Připojení pevné telefonní sítě	1 640
Datové a internetové připojení	420
Mobilní připojení	8 965
Připojení placené TV	127

Peru	
Připojení pevné telefonní sítě	2 971
Datové a internetové připojení	768
Mobilní připojení	11 458
Připojení placené TV	686

Brazílie	
Připojení pevné telefonní sítě	11 254
Datové a internetové připojení	2 638
Mobilní připojení	51 744
Připojení placené TV	487

Uruguay	
Mobilní připojení	1 615

Argentina	
Připojení pevné telefonní sítě	4 608
Datové a internetové připojení	1 238
Mobilní připojení	15 932

Chile	
Připojení pevné telefonní sítě	2 028
Datové a internetové připojení	783
Mobilní připojení	7 525
Připojení placené TV	285



Korporátní centrum

Korporátní centrum společnosti odpovídá za globální a organizační strategii, korporátní politiku, řízení společných aktivit a koordinaci činnosti obchodních jednotek. V roce 2008 centrum upevnilo své vazby s těmito jednotkami prostřednictvím reorganizace, jejímž výsledkem byl vznik dvou organizačních jednotek Inovace a Transformace, které mají přispět ke zvýšení výnosů a výkonnosti.

Telefónica España

Telefónica byla založena v roce 1924 ve Španělsku, které však (v roce 2008) poprvé ve své historii přestává být hlavním trhem společnosti. Těžiště aktivit se přenáší do Latinské Ameriky. Činnost společnosti Telefónica España, etablované na nejvýznamnějších segmentech trhu, zahrnuje poskytování pevné telefonní sítě (včetně placené TV), mobilní a datové služby, připojení k vysokorychlostnímu internetu, ale i investice v Maroku prostřednictvím společnosti Meditel.

Telefónica Latinoamérica Telefónica Latinoamérica působí ve třinácti zemích Latinské Ameriky – v Argentině, Brazílii, Chile, Ekvádoru, El Salvadoru, Guatemale, Kolumbii, Mexiku, Nikaragui, Panamě, Peru, Uruguayi a Venezuele, kde nabízí mobilní a pevné telekomunikační služby, připojení k internetu a placenou televizi. Dále společnost Telefónica International Wholesale Services poskytuje velkoobchodní telekomunikační služby na celosvětové úrovni. Nabídka jejích služeb obsahuje hlasové, datové, IP, satelitní, korporátní a mobilní služby a pomocí sítě optických vláken poskytuje spojení mezi Latinskou Amerikou, Spojenými státy a Evropou. Telefónica také rozvíjí doplňkovou činnost na Portoriku a ve Spojených státech.

Telefónica Europe Telefónica O2 Europe plc byla dne 1. června 2008 přejmenována na společnost Telefónica Europe plc. Stalo se tak v rámci přirozeného procesu integrace, dva roky po jejím začlenění do skupiny. Struktura názvu sleduje stejné kritérium jako ve všech regionech – Telefónica España, Telefónica Latinoamérica a Telefónica Europe. Telefónica Europe poskytuje mobilní a pevné telekomunikační služby a vysokorychlostní internet v Evropě, působí ve Velké Británii, Irsku, Německu, České republice a na Slovensku.

3. prosince 2009 podepsala Telefónica Deutschland GmbH („Telefónica Deutschland“), dceřiná společnost skupiny Telefónica v Německu, smlouvu o koupi 100% akcií německé společnosti HanseNet Telekommunikation GmbH („HanseNet“). 16. února 2010 završila skupina Telefónica akvizici 100 % akcií HanseNet.

Spoluúčasti a další kapitálové podíly Telefónica má prostřednictvím svých podílů ve společnostech China Unicom, Telecom Italia a Portugal Telecom aktivity v Číně, Itálii a Portugalsku.

Další společnosti ve skupině Atento nabízí služby řízení vztahů se zákazníky prostřednictvím kontaktních center. Její provozní platformy působí ve Španělsku, Argentině, Brazílii, Chile, Kolumbii, Spojených státech, Maroku, Mexiku, Peru, Portoriku, České republice, Uruguayi a Venezuele.

T-gestiona zabezpečuje komplexní administrativní finanční podporu v oblasti lidských zdrojů, nemovitostí, logistiky a distribuce, poradenství v oblasti procesů a systémů ERP a komplexní back-office. Působí ve Španělsku, Argentině, Brazílii, Chile a Peru.

Telefónica I+D se věnuje výzkumu technologií. Objemem vynaložených prostředků a rozsahem své činnosti je nejvýznamnějším soukromým centrem výzkumu a vývoje ve Španělsku a také nejvýznamnější evropskou společností zapojenou do evropských výzkumných projektů v oblasti informačních a komunikačních technologií. Působí ve Španělsku, Brazílii a Mexiku.

Model integrované decentralizované správy

Cílem struktury společnosti Telefónica je maximalizovat hodnotu jejích činností na všech úrovních – celosvětové, regionální i místní. Organizační model staví zákazníka do centra zájmu společnosti, stanoví zásady inovace v generování příjmů a udržení transformace v takové podobě, aby byla společnost výkonnější.

Model integrované decentralizované správy

Místní

Španělsko, Argentina, Brazílie, Chile, Kolumbie, Ekvádor, El Salvador, Guatemala, Mexiko, Nikaragua, Panama, Peru, Uruguay, Venezuela, Německo, Irsko, Spojené království, Česká republika, Slovensko

- Model Zákaznická zkušenost
- Model jednotného obchodníka
- Model integrované výroby

Regionální

Telefónica Europe, Telefónica Latinoamérica, Telefónica España

- Podpora, správa, synergie

Celosvětová

Telefónica

- Transformace
- Inovace
- Nový angažovaný korporátní model

Struktura skupiny

Organizační schéma skupiny Telefónica je založeno na třech podnikatelských jednotkách v regionech a staví na strategických a průmyslových spojenectvích v Číně, v Itálii a v Portugalsku.

Telefónica España

	Podíl v %
Telefónica de España	100 %
Telefónica Móviles España	100 %
Telyco	100 %
Telefónica Telecomunic. Públicas	100 %
T. Soluciones de Informática y Comunicaciones de España	100 %
Iberlanda	58,94 %

Telefónica Latinoamérica

	Podíl v %
Telesp ¹	87,95 %
Telefónica del Perú	98,18 %
Telefónica de Argentina	98,20 %
TLD Puerto Rico	98 %
Telefónica Chile ²	96,75 %
Telefónica Telecom	52,03 %
Telefónica USA	100 %
T. Intern. Wholesale Serv. (TIWS) ³	100 %
Brasilcel ⁴	50 %
T. Móviles Argentina	100 %
T. Móviles Perú	98,63 %
T. Móviles Mexiko	100 %
Telefónica Móviles Chile	100 %
T. Móviles El Salvador	99,08 %
T. Móviles Guatemala	100 %
Telcel (Venezuela)	100 %
T. Móviles Colombia	100 %
Otecel (Ecuador)	100 %
T. Móviles Panamá	100 %
T. Móviles Uruguay	100 %
Telefonía Celular Nicaragua	100 %
T. Móviles Soluciones y Aplicac. (Chile)	100 %

¹ Skutečný podíl 88,01 %.

² Telefónica Internacional de Chile, S.A. vlastní 44,98 % a Inversiones Telefónica Internacional Holding Ltd. vlastní 51,86 %. Dne 9. ledna 2009 byla dokončena druhá akvizice, podíl skupiny Telefónica v této chilské společnosti se tak navýšil na 97,89 %.

³ Telefónica, S.A. vlastní 92,51 %, Telefónica DataCorp 7,49 %.

⁴ Joint Venture, která konsoliduje metodou celosvětové integrace pobočku Vivo, S.A. prostřednictvím účasti ve Vivo Participações, S.A. (63,54 %).

Telefónica Europe

	Podíl v %
Telefónica O2 UK	100 %
Telefónica O2 Germany ¹	100 %
Telefónica O2 Ireland	100 %
Max	100 %
Be	100 %
Groups 3G (Německo) ²	100 %
Telefónica O2 Czech Republic ¹	69,41 %
Telefónica O2 Slovakia ³	100 %

¹ Společnost, v níž skupina drží podíl prostřednictvím společnosti Telefónica, S.A.

² Společnost, v níž skupina drží podíl prostřednictvím společnosti Telefónica O2 Germany.

³ Společnost, v níž skupina drží podíl prostřednictvím Telefónica O2 Czech Republic.

Další účast

	Podíl v %
3G Mobile AG (Švýcarsko)	100 %
Skupina Atento	100 %
Telefónica de Contenidos – obsahové služby (Španělsko)	100 %
Mobipay Internacional	50 %
Telco SpA (Itálie) ¹	49,18 %
IPSE 2000 (Itálie) ²	39,92 %
Lycos Europe	32,10 %
Hispasat	13,23 %
Portugal Telecom ³	9,86 %
China Unicom Limited (Hong Kong, Čína)	8,37 %
ZON Multimedia ⁴	5,46 %
BBVA	0,98 %
Amper	6,10 %

¹ Prostřednictvím společnosti Telco vlastní Telefónica nepřímý podíl ve společnosti Telecom Italia ve výši přibližně 10,36 % ve formě kmenových akcií (s hlasovacími právy). Po sečtení spořicíh akcií (azioni di risparmio), které nepřidělují politická práva, by nepřímá účast společnosti Telefónica ve společnosti Telecom Italia činila 7,15 %.

² Společnosti, v nichž má společnost Telefónica Móviles España přímou či nepřímou účast.

³ Skutečný podíl skupiny Telefónica. Bez uvážení menšinových podílů by byl podíl skupiny Telefónica 10 %.

⁴ Skutečný podíl skupiny Telefónica. Bez uvážení menšinových podílů by byl podíl skupiny Telefónica 5,46 %.

Pro další informace: www.telefonica.es/accionistaseinversiones

Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti

Skupina Telefónica O2 Czech Republic

Přehled skupiny a hlavní změny v roce 2009

K 31. prosinci 2009 tvořily skupinu Telefónica O2 Czech Republic (skupina Telefónica O2) společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (Telefónica O2, společnost), a několik dalších dceřiných společností. Převážná část služeb skupiny byla v roce 2009 poskytována na území České republiky. Prostřednictvím 100% vlastněné dceřiné společnosti Telefónica O2 Slovakia skupina rozšířila své podnikatelské aktivity na Slovensko, kde 2. února 2007 zahájila komerční provoz. V roce 2007 získala Telefónica O2 100% podíl ve společnosti DELTAX Systems a.s. (DELTAX Systems). V průběhu roku 2009 byla dokončena fúze sloučením zanikající společnosti DELTAX Systems do nástupnické společnosti Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o. (dříve Telefónica O2 Services, spol. s r.o.).

Telefónica O2 je největším integrovaným telekomunikačním operátorem v České republice, který poskytuje komplexní nabídku hlasových, datových a internetových služeb v oblasti pevných linek a mobilních služeb. Od září 2006 nabízí také digitální televizi (O₂ TV) a v roce 2007 významně rozšířila své aktivity v oblasti IT a ICT služeb (komplexních zákaznických řešení komunikace). Provozovatelům a poskytovatelům veřejných i neveřejných sítí a služeb umožňuje využívat síťovou infrastrukturu.

Prodej maloobchodních služeb v České republice byl orientován na dva základní zákaznické segmenty, firemní a rezidentní. Firemní segment zahrnoval podnikatelský a korporátní segment a segment státní správy. Společnost také poskytovala velkoobchodní služby ostatním provozovatelům veřejných telekomunikačních sítí a poskytovatelům veřejných telekomunikačních služeb v České republice i v zahraničí.

K 31. prosinci 2009 byly součástí skupiny Telefónica O2 následující dceřiné a přidružené společnosti:

Dceřiné společnosti					
Obchodní firma	Sídlo	Oblast podnikání	IČ	Základní kapitál	Podíl společnosti na základním kapitálu v %
Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o.	Praha 10-Vršovice, Kodaňská 1392, PSČ: 100 00	Poskytování konzultací, systémová integrace a nabídka řízených služeb	45797111	10 000 000 Kč	100 %
CZECH TELECOM Austria GmbH	c/o Vienna CityTax Steuerberater GmbH, Wagramer St, Sien, PSČ 1220 Rakousko	Veřejné poskytování pronájmu okruhů prostřednictvím pevné telekomunikační sítě	FN 229578s	35 000 EUR	100 %
CZECH TELECOM Germany GmbH	Kennedyallee 97a, Frankfurt am Main, PSČ 60596 Německo	Pronájem telekomunikačních okruhů	HRB 51503	25 000 EUR	100 %
Telefónica O2 Slovakia, s.r.o.	Einsteinova 24 Bratislava PSČ: 851 01 Slovensko	Provoz veřejné telekomunikační sítě; poskytování veřejné telekomunikační služby pronájmu telekomunikačních okruhů	35848863	200 000 000 EUR	100 %
Přidružené společnosti					
AUGUSTUS spol. s r.o.	Praha 10-Vinohrady, Na Zájezdu 1935/5, PSČ: 101 00	Poradenská a zprostředkovatelská činnost v netelekomunikační oblasti	49356160	166 000 Kč	39,76 %
První certifikační autorita, a.s.	Praha 9-Libeň, Podvinný mlýn 2178/6, PSČ: 190 00	Poskytování certifikačních služeb v oblasti elektronického podpisu	26439395	20 000 000 Kč	23,25 %

K 30. listopadu 2007 byl ukončen proces likvidace společnosti CenTrade, a.s. v likvidaci. Firma byla vymazána z obchodního rejstříku dne 22. srpna 2008. Během čtvrtého čtvrtletí roku 2007 zahájil SPT TELECOM (Czech Republic) Finance B.V. přípravné kroky procesu dobrovolné likvidace. Do konce roku 2008 byly realizovány hlavní právní kroky v záležitosti zrušení této dceřiné společnosti a dne 9. února 2009 došlo k jejímu výmazu z obchodního rejstříku.

V prosinci 2008 schválilo představenstvo společnosti Telefónica O2 základní kroky vedoucí k fúzi sloučením zanikající společnosti DELTAX Systems do nástupnické společnosti Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o. Sloučením došlo k zániku DELTAX Systems. Jména společnosti DELTAX Systems, její práva a závazky včetně práv a povinností z pracovněprávních vztahů přešly na nástupnickou společnost. Fúze nabyla účinnosti jejím zápisem do obchodního rejstříku dne

1. srpna 2009 po splnění všech právních podmínek v průběhu prvního pololetí 2009. Plánovaná integrace obou společností zapadá do strategie skupiny: zastřešit činnosti spojené s poskytováním ICT služeb a zákaznických řešení do jedné organizační jednotky profesionálních služeb, která bude součástí mateřské společnosti. Cílem bylo získat nejvyšší pozici na žebříčku poskytovatelů služeb ICT na trhu v České republice. Telefónica O2 Business Solutions je jako jediná na trhu schopna nabídnout kompletní spektrum ICT služeb. To zahrnuje pevné i mobilní telekomunikační služby (data i hlas), koncové stanice i síťovou infrastrukturu, vývoj a implementaci vlastního softwaru podle přání zákazníka, řešení bezpečnosti, systémovou integraci, kompletní provoz a údržbu všech technologií, outsourcing vybraných služeb a konzultaci nových požadavků včetně proškolení zaměstnanců. Integrace ICT služeb do jednoho subjektu zároveň zjednodušila model řízení a procesů a umožnila lepší využití zdrojů a zvýšení provozní efektivity.

V červnu 2009 představenstvo společnosti Telefónica O2 schválilo zvýšení základního kapitálu ve společnosti Telefónica O2 Slovakia ve formě peněžitého vkladu v hodnotě 150 209 121,69 EUR. Základní kapitál v hodnotě 49 790 878,31 EUR se zvýšil na částku 200 000 000,00 EUR. Zvýšení základního kapitálu nabylo účinnosti ke dni 19. srpna 2009.

K 31. prosinci 2009 dosáhl celkový počet pevných linek provozovaných společnostmi Telefónica O2 v České republice 1,771 milionu a počet aktivních zákazníků mobilních služeb 4,945 milionu. Dále společnost k tomuto datu registrovala 677 tisíc maloobchodních přípojek ADSL a 138 tisíc zákazníků O2 TV. Počet mobilních zákazníků společnosti Telefónica O2 Slovakia vzrostl ke konci roku 2009 na 553 tisíc.

Dne 19. ledna 2009 uzavřela Telefónica O2 rámcovou smlouvu se společnostmi Pražská správa nemovitostí a CENTRAL GROUP o prodeji svého bývalého sídla v Olšanské ulici v Praze. Předmětem prodeje byl pozemek v Olšanské ulici o rozloze 12,5 tisíc m² určený k zástavbě a dvě administrativní budovy bývalého sídla společnosti v Olšanské ulici č. 3 a č. 5. Tato transakce se v hospodářských výsledcích projevila v průběhu prvního čtvrtletí 2009 v podobě jednorázového zisku z prodeje nemovitostí ve výši 342 mil. Kč a ve formě přírůstku hotovosti.

Na začátku května uzavřela Telefónica O2 s T-Mobilem dohodu o narovnání sporů týkajících se cen za vzájemné propojení telekomunikačních sítí v období od 1. ledna 2001 do 31. prosince 2001. Na základě této dohody vrátil T-Mobile společnosti Telefónica O2 paušální částku ve výši zhruba 1 mld. Kč. Současně byla ukončena veškerá soudní řízení, která byla z obou stran v této věci vedena. Transakce se projevila ve finančních výsledcích za druhé čtvrtletí 2009 v podobě nižších provozních nákladů a ve formě přírůstku hotovosti.

V průběhu roku 2009 dosáhla Telefónica O2 rovněž smíru se společností Tele2 EUROPE S.A. a ukončila vzájemný spor v České republice. Tele2 vzala svoji žalobu zpět. Pro společnost Telefónica O2 proto již neexistuje jakékoli riziko týkající se částky 2 141 603 909 Kč původně v roce 2005 požadované Tele2 EUROPE.

Telefónica O2 Slovakia

K 31. prosinci 2009 evidovala Telefónica O2 Slovakia celkem 553 tisíc zákazníků, z toho 196 tisíc zákazníků smluvních služeb. To představuje meziroční nárůst o 69,9 %. V průběhu roku 2009 přijala Telefónica O2 Slovakia více než 90 tisíc žádostí o přenos čísla od jiných operátorů do své sítě, více než trojnásobek v porovnání s rokem 2008. Díky úsilí společnosti došlo s účinností od 1. září 2009 ke zkrácení doby přenositelnosti čísla z 25 na 5 pracovních dní. Nový zkrácený proces přenositelnosti se ukázal jako účinný nástroj hospodářské soutěže a stal se významným

růstovým impulzem pro třetího operátora. Rozhodnutím regulátora se v roce 2009 snížily propojovací poplatky o 30 %, což představuje výrazný pokles oproti předcházejícímu období a zároveň zlepšení regulačního prostředí na Slovensku.

I v roce 2009 nabízela Telefónica O2 Slovakia tarif O₂ Fér, jehož původní parametry – jednoduchost, srozumitelnost a cenová výhoda, byly zachovány. Podmínky tarifu O₂ Fér, který byl uveden na trh v září 2008, jsou stejné pro zákazníky smluvních i předplacených služeb. Zároveň je O₂ Fér nabízen bez smluvního závazku a povinných měsíčních poplatků. Součástí O₂ Fér je jednotná cena volání a posílání SMS na všechna účastnická čísla do všech sítí v rámci Slovenska. Od září 2009 se tato jednotná cena pro volání a SMS rozšířila i na volání ze Slovenska do všech pevných a mobilních sítí v České republice. O₂ Fér se stal nejúspěšnějším produktem na slovenském mobilním trhu.

V březnu 2009 Telefónica O2 Slovakia s úspěchem představila nový tarif O₂ Data Neomezeně, který zákazníkům za měsíční poplatek umožnil využívat mobilní internet v síti Telefónica O2 Slovensko bez nutnosti sledovat množství přenesených dat. Společnost také rozšířila svoji nabídku o speciální balíčky zvýhodněných minut. V září 2009 představila nejširší nabídku mobilních telefonů na slovenském trhu. Zároveň se zákazníci mohli rozhodnout, zda za svůj nový telefon zaplatí jednorázově, nebo ve formě měsíčních splátek.

V průběhu roku 2009 byly také spuštěny projekty partnerské spolupráce. Nejdůležitější partnerství TESCO mobile se společností TESCO Stores bylo inspirováno pozitivními zkušenostmi ze spolupráce mezi společnostmi Telefónica O2 a TESCO ve Velké Británii a Irsku. Další partnerské společnosti, Nay a Swan, patřily mezi zavedené obchodní společnosti na slovenském trhu. Disponovaly rozvinutou vlastní prodejní sítí a širokou základnou svých zákazníků, což umožnilo společnosti Telefónica O2 rychle a účinně proniknout do nových segmentů trhu.

Na konci roku 2009 dosáhla Telefónica O2 Slovakia historicky nejvyšší úrovně spokojenosti zákazníků, když index zákaznické spokojenosti (CSI) vzrostl na rekordní hodnotu 84. Společnost díky tomu zvýšila svůj dlouhodobý náskok v zákaznické spokojenosti před konkurencí na 5,1 (Orange) a 7,4 bodu (T-Mobile). Na základě hlasování uživatelů v nezávislé anketě získala Telefónica O2 Slovakia ocenění Mobilní operátor roku.

Společnost investovala do rozvoje internetových zákaznických aplikací zaměřených na prodej služeb a telefonů a dobíjení kreditu přes internet. Významné byly také investice do zefektivňování řízení vztahu se zákazníky (CRM). Telefónica O2 Slovakia rozšiřovala svou distribuční síť, která kromě vlastních a franšízových prodejen zahrnovala i speciální prodejní kanál, síť distributorů.

Dále pokračovala výstavba vlastní sítě. Na konci roku 2009 počet základnových stanic dosáhl 917, z toho 70 stanic zprovoznila společnost v průběhu roku 2009. Díky tomu pokrývala Telefónica O2 Slovakia signálem 93 % obyvatelstva Slovenské republiky, přičemž 85 % provozu bylo zabezpečeno ve vlastní síti a jen 15 % prostřednictvím národního roamingu.

Řízení rizik

Řízení rizik představuje jeden ze základních manažerských nástrojů efektivního systému řízení společnosti, jehož cílem je podpora při naplňování vize a strategie společnosti. Uplatňovaný model řízení rizik zůstává jednotný pro všechny společnosti skupiny Telefónica. Odpovídá nejlepší mezinárodní praxi v oblasti řízení a správy společnosti a je v souladu s rámcem COSO II

(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Spolupráce s ostatními společnostmi skupiny Telefónica umožňuje další rozvoj systému řízení rizik jako nedílného nástroje vnitřní kontroly.

Rizika jsou identifikována na základě hodnocení odpovědných úrovní řízení, podnětů jednotky Interní audit a řízení rizik i dalších organizačních složek společnosti. Rizika jsou hodnocena z hlediska možného finančního dopadu a pravděpodobnosti vzniku. V případě, že hodnota rizika převyšuje definovanou úroveň, je riziko zahrnuto v katalogu rizik společnosti.

Útvar Řízení rizik byl i v roce 2009 zodpovědný za metodologii a systém řízení rizik na úrovni celé společnosti. Vrcholové orgány společnosti – představenstvo a dozorčí rada, respektive Výbor pro audit – byly každý měsíc informovány o významných rizicích skupiny a o způsobu jejich řízení.

Útvar Řízení rizik svými aktivitami pokrývá rovněž rizika ve společnosti Telefónica O2 Slovakia a nakládá s nimi podle společné metodologie skupiny Telefónica.

Společnost při svém podnikání může čelit následujícím typům rizik:

Obchodní (tržní) rizika

Možné ztráty plynoucí z tržní nejistoty, změn na trhu, z pokračující ekonomické recese, působení konkurence a změn právního prostředí, vč. zásahů regulátora. Významným způsobem se do hospodaření společnosti mohou promítnout regulační kroky ze strany Evropské komise.

Finanční rizika

Možné ztráty vznikající kvůli nepříznivému vývoji hodnoty finančních instrumentů, např. změny měnových kurzů nebo úrokových sazeb.

Kreditní rizika

Riziko ztrát v souvislosti s neplněním platebních a dodacích povinností obsažených ve smlouvách s obchodními partnery, např. pohledávky za zákazníky nebo obchodními zástupci. Počet neplatících partnerů se může zvýšit jako důsledek pokračující ekonomické krize.

Provozní rizika

Rizika možných ztrát vyplývající z nepříznivých událostí plynoucích z procesů, lidských zdrojů, síťových prvků a informačních systémů nebo vnějších faktorů.

Telekomunikační trh v České republice

Vývoj českého telekomunikačního trhu byl v roce 2009 poznamenán poklesem ekonomiky, který se na trhu projevil celkovým snížením tržeb. To sice nebylo tak velké jako v ostatních odvětvích, přesto bylo ve srovnání s předešlými roky růstu významné. Podle odhadu společnosti poklesl telekomunikační trh v České republice meziročně přibližně o 5 %.

Výnosy trhu pevných linek klesly meziročně přibližně o 9 %, zatímco výnosy mobilního trhu přibližně o 6 %, ve srovnání s přibližně 3% růstem v roce 2008. Penetrace pevných linek dosáhla na konci roku 2009 úrovně 33 %, což i nadále kopíruje klesající trend minulých let. Na druhé straně penetrace uživatelů mobilních služeb na obyvatele (na základě počtu registrovaných SIM karet s kritériem 13 měsíců) překročila 130 % (přesné číslo nelze z důvodu rozdílné metodologie vykazování počtu mobilních zákazníků ze strany českých mobilních operátorů uvést), což představuje v porovnání s ostatními státy Evropy jednu z nejvyšších hodnot.

Česká republika se v rámci Evropské unie dlouhodobě řadí mezi státy s vysokým podílem hlasového provozu v mobilních sítích. Přesto pokračovalo nahrazování hlasového provozu generovaného v pevných sítích mobilním hlasem a jeho podíl v roce 2009 i nadále rostl. Podle odhadů společnosti se v roce 2009 uskutečnilo 83 % z celkového hlasového provozu v mobilních sítích, což představuje meziroční nárůst o 2 p.b.

Pokračoval i trend nárůstu poptávky po datových a internetových službách a službách s přidanou hodnotou.

Trendy na trhu pevných linek

Výnosy trhu pevných linek dosáhly v roce 2009 přibližně 48 mld. Kč, což znamená meziroční pokles přibližně o 9 %. Pokles výnosů z hlasových služeb byl částečně vykompenzován růstem výnosů z vysokorychlostního internetu, IT služeb a zákaznických řešení.

V roce 2009, v období poklesu ekonomiky, se operátoři snažili reagovat na potřeby zákazníků a zaměřovali se na produkty a služby, které jim umožňovaly snížit náklady, dosáhnout úspor a zároveň získat maximální kontrolu nad svými výdaji.

V květnu 2009 Telefónica O2 vytvořila zcela novou koncepci služeb pro domácnosti. Ta změnila dosavadní strukturu založenou na kombinaci hlasových služeb a dalších služeb do předem definovaných balíčků na flexibilní kombinaci vysokorychlostního připojení k internetu s dalšími fixními a mobilními službami. V rámci této nové struktury si zákazníci mohli libovolně vybrat jen ty služby, které opravdu potřebovali, a navíc za výhodnější cenu.

Možnost kombinovat mobilní a fixní služby nabídly rovněž společnosti Vodafone v rámci své nabídky „OneNet“ pro korporátní zákazníky a T-Mobile pod názvem ProfiNet.

Naplno se rozvíjel trh placené i volně šířené televize. Na trhu kabelové televize pokračovala konsolidace menších operátorů vedená zejména společnostmi RIO Media, a.s., a Nej-TV. Operátoři placených televizí rozšiřovali své nabídky o nové programy a představili televizní kanály s nabídkou HDTV. V průběhu roku došlo v České republice k dalšímu rozšíření pokrytí pozemní digitální televizí DVB-T. I přes tento konkurenční tlak si služba O₂ TV dokázala najít své místo na trhu a na konci roku registrovala 138 tisíc uživatelů.

V průběhu roku 2009 se na trhu pevných linek odehrálo hned několik významných změn. V dubnu společnost T-Mobile Czech Republic, a.s., (T-Mobile) oznámila dohodu o převzetí segmentu domácností, malých firem a živnostníků společnosti GTS NOVERA s.r.o (GTS Novera), která se zaměřovala výlučně na firemní zákazníky a postupně segment domácností a malých živnostníků zcela opustila. Převzetí zákazníků bylo ukončeno na podzim. V té době zároveň T-Mobile oznámil uzavření dohody se společností České radiokomunikace a. s. (České radiokomunikace) o převzetí její maloobchodní zákaznické části. Tato transakce byla dokončena v prosinci, kdy T-Mobile převzal veškerá aktiva v segmentech malých a středních firem (SME), podnikatelů (SoHo) a rezidenčních zákazníků včetně související infrastruktury a zaměstnanců Českých radiokomunikací, kteří zajišťovali obchodní aktivity a provoz této maloobchodní části podniku. Tato akvizice umožnila T-Mobilu nabídnout fixní služby a zároveň se stát největším alternativním operátorem nabízejícím DSL připojení. České radiokomunikace oznámily, že se nadále hodlají plně soustředit na klíčové oblasti svého podnikání – televizní a rozhlasové vysílání a vysílací infrastrukturu včetně velkoobchodu a poskytování telekomunikačních služeb korporátním zákazníkům.

Na konci roku oznámila společnost GTS Novera uzavření dohody se společností Centrum Holdings, s.r.o., o převodu přibližně 40 tisíc e-mailových a webových účtů služby Raz Dva. V průběhu roku 2009 České radiokomunikace rovněž oznámily svůj plán pokrýt do konce roku bezdrátovým vysokorychlostním připojením k internetu pomocí své sítě WiMAX celkem 25 měst České republiky.

Silné postavení si v České republice nadále udržovala technologie připojení k internetu, založeného na bázi WiFi. Na konci roku dosáhl počet zákazníků (zahrnující rovněž FTTx) přibližně 780 tisíc. Přes velké množství poskytovatelů WiFi přetrvávala relativně velká rozdílnost v kvalitě připojení. V průběhu roku začali někteří poskytovatelé WiFi investovat také do FTTx infrastruktury.

Společnost UPC Česká republika, a.s., (UPC) rozšířila v průběhu roku 2009 díky instalaci nového kabelového distribučního systému EuroDOCSIS 3.0 svou nabídku internetového připojení o další rychlosti. Od září do svého portfolia zařadila internetové připojení umožňující stahovat data rychlostí až 50 nebo 100 Mb/s. O několik týdnů později nabídla také výrazně pomalejší připojení o rychlosti 1 Mb/s ve snaze oslovit začínající a nenáročné uživatele s nabídkou levné varianty připojení. Později nabízela tento základní internetový tarif svým zákazníkům kabelové televize zcela zdarma. V oblasti placené kabelové televize UPC rozšiřovala nabídku televizních programů, navyšovala počet televizních kanálů s vysokým rozlišením (HD) a digitalizovala šíření televizní nabídky.

Trendy na mobilním trhu

Velikost mobilního trhu v České republice měřená vyšší výnosů dosáhla v roce 2009 hodnoty přibližně 82 mld. Kč, což představuje meziroční pokles přibližně o 6 %.

I přes pokles české ekonomiky zaznamenali všichni mobilní operátoři v roce 2009 nárůst počtu svých zákazníků. Jejich čistý přírůstek (u společnosti Telefónica O2 aktivních a u společnosti T-Mobile a Vodafone registrovaných zákazníků) za rok 2009 dosáhl výše 299 tisíc uživatelů, ve srovnání s 406 tisíci v roce 2008.

Telefónica O2 zaznamenala meziroční nárůst aktivních uživatelů o 3 %, na 4 945 tisíc. Podíl aktivních zákazníků na trhu nelze určit, neboť T-Mobile a Vodafone používají jinou metodologii výpočtu svých zákazníků a zveřejňují registrované zákazníky.

Operátoři se snažili reagovat na potřeby zákazníků a nabídli jim produkty umožňující optimalizaci nákladů a získání maximální kontroly nad jejich výdaji. Telefónica O2 rozšířila nabídku svých O₂ NEON tarifů o zcela nový tarif O₂ NEON L+ a u již nabízeného tarifu O₂ NEON XL navýšila počet volných minut a snížila cenu za minutu volání. Pro zákazníky předplacených služeb představila nové tarify O₂ NA!PIŠTE a O₂ NA!HLAS, které umožňovaly volat či posílat SMS jen za 0,50 Kč.

V červenci Telefónica O2 uvedla jako první operátor v České republice na trh zcela nový tarif O₂ ZERO, který byl zbaven měsíčních poplatků a smluvního závazku a umožnil zákazníkům mít vlastní výdaje plně pod kontrolou.

Vodafone v rámci své nabídky zaměřené na snižování nákladů zákazníků nabídl program Výdaje pod kontrolou, který zahrnoval služby FlexiStrop, FlexiLimit nebo Chytrý přehled.

Rok 2009 byl také ve znamení úspěchu tarifů s neomezenou nebo zvýhodněnou komunikací v rámci zvolené skupiny osob (např. O₂ Přátelé, O₂ Navzájem, T-Mobile Rodina, T-Mobile Přátelé v síti nebo Přátelé síť nesít, Vodafone Přátelé ze všech sítí).

Vývoj na mobilním trhu v posledních letech potvrzoval jasný trend rostoucí poptávky po mobilním širokopásmovém připojení. Proto všichni operátoři modernizovali své stávající sítě a postupně rozšiřovali mobilní síť o technologii UMTS/HSDPA, tak aby byli schopni nabídnout zákazníkům co nejkvalitnější vysokorychlostní připojení k internetu. Telefónica O2 pokračovala v rozšiřování pokrytí své mobilní sítě nové generace (3G síť) založené na technologii UMTS/HSDPA. Do konce roku pokryla všech 13 krajských měst, což představuje téměř 30% pokrytí populace v České republice, a stala se jediným operátorem na českém trhu, který nabídl vysokorychlostní mobilní datové připojení s rychlostí až 3,6 Mb/s.

Počátkem roku zahájil T-Mobile modernizaci své GSM sítě. Modernizace měla umožnit využití technologie EDGE v celé síti a její dokončení je plánováno do poloviny roku 2010. T-Mobile zároveň oznámil, že se intenzivně připravuje na příchod dalších technologií, jako je mobilní síť nové generace či telefonní služby založené na využití IP. Na konci roku T-Mobile ohlásil spuštění testovacího provozu 3G sítě s technologií HSPA, jejímž dodavatelem byla Nokia Siemens Networks. Tato síť byla dostupná ve vybraných lokalitách Prahy a do ostrého provozu pro všechny zákazníky byla uvedena v lednu 2010. Během dalších dvou let má být její pokrytí rozšířeno do krajských měst ČR.

Vodafone spustil v březnu 2009 komerční provoz své 3G sítě v městských částech Prahy 9 a 10. V červenci vybral společnost Huawei jako svého dodavatele pro stavbu vysokorychlostní 3G sítě, infrastruktury a modernizace 2G EDGE sítě. Podle svého vyjádření se Vodafone zaměří nejdříve na rozvoj pokrytí 3G sítí v Praze a v Brně.

Ke konci roku se trh mobilního širokopásmového připojení k internetu v České republice rozšířil i o nabídku předplacených služeb. Mobilní operátor MobilKom, a.s., který provozuje svou síť pod názvem U:fon, představil předplacenou kartu, kde zákazník zaplatil za pořízení USB modemu a v rámci této částky získal určitou výši kreditu. Ten se snížil za každý kalendářní den, kdy se zákazník připojil. Po vyčerpání kreditu ho bylo možno znovu dobít. S podobnou nabídkou přišel na konci roku 2009 také Vodafone.

V prosinci 2009 MobilKom oznámil zásadní změnu strategie prodeje produktů pod značkou U:fon, jejímž obsahem má být zahájení velkoobchodní nabídky a přeměna na nízkonákladového operátora s důrazem na mobilní data. Součástí této koncepce bylo například uzavření vlastních značkových prodejen.

Regulace

V regulačním prostředí trhu elektronických komunikací v České republice proběhla během roku 2009 řada změn, z nichž nejvýznamnější byly:

- 1) legislativní změny,
- 2) změny v oblasti analýz trhů a produktové regulace,
- 3) změny v oblasti poskytování univerzální služby, státní politiky a podpory v oblasti vysokorychlostního přístupu k internetu.

V oblasti legislativního prostředí, které upravuje oblast elektronických komunikací, patří mezi nejvýznamnější změny:

- zahájení implementace směrnice Evropského parlamentu a Rady (ES) o audiovizuálních mediálních službách (formou novelizace zákona o rozhlasovém a televizním vysílání a vydání zákona o audiovizuálních mediálních službách),
- příprava další novelizace zákona o elektronických komunikacích týkající se oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, financování univerzální služby, přednostního spojení za krizového stavu,
- vydání nařízení vlády č. 228/2009 Sb., kterým se mění č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů,
- vydání vyhlášky č. 267/2009 Sb., kterou se mění vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění vyhlášky č. 231/2008 Sb.,
- vydání nařízení Evropské komise a Rady (ES) č. 544/2009, kterým se mění nařízení (ES) č. 717/2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství, a směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací,
- vydání směrnice Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2009/214/ES, kterou se mění směrnice Rady 87/372/EHS o frekvenčních pásmech vyhrazených pro koordinované zavedení veřejných celoevropských buňkových digitálních pozemních mobilních komunikačních systémů ve Společenství,
- schválení revize nového regulačního rámce elektronických komunikací v Evropském parlamentu a Radě (ES), tj.:
 - i. vydání směrnice Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2009/136/ES, kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele,
 - ii. vydání směrnice Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2009/140/ES, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení a směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací a
 - iii. vydání nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1211/2009 o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Úřadu.

Telefónica O2 uplatnila v rámci skupiny připomínky k návrhu Evropské komise na revizi nového regulačního rámce elektronických komunikací v rámci projednávání v Evropském parlamentu a Radě (ES). Podílela se na přípravě výše uvedených ostatních legislativních norem v rámci příslušných připomínkových řízení či veřejných konzultací, a to buď přímo, v rámci asociací telekomunikačních operátorů, či prostřednictvím mateřské společnosti.

Přímý dopad na společnost mělo také vydání nového zákona o platebních službách. Poskytování těchto služeb, známých pod dřívějším názvem „služby třetích stran“, kdy Telefónica O2 umožňovala svým zákazníkům objednávat a nakupovat zboží a služby jiných subjektů, bylo ovlivněno zejména těmito předpisy:

- zákon č. 284/2009 Sb. o platebním styku, který zahrnuje zejména Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2005/60/ES o předcházení zneužití finančního systému k praní peněz a financování terorismu, a bude novelizován Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2009/110/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, o jejím výkonu a o obezřetnostním dohledu nad touto činností,
- zákon č. 285/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Tyto služby Telefónica O2 dříve poskytovala na základě osvědčení ČTÚ v rámci zákona o elektronických komunikacích, občanského a obchodního zákoníku.

Analýzy relevantních trhů a produktová regulace

Telefónica O2 pokračovala v plnění povinností, které jí byly uloženy na základě analýz relevantních trhů, které Český telekomunikační úřad (ČTÚ) provedl během roku 2006 a 2008.

V průběhu let 2008 a 2009 ČTÚ analyzoval trhy, které Evropská komise vyřadila ze seznamu tzv. relevantních trhů. Výsledkem těchto analýz bylo postupné rušení regulačních povinností, zejména na maloobchodních trzích hlasového volání.

V lednu 2009 ČTÚ publikoval nové regulované velkoobchodní ceny za ukončení volání v mobilních sítích. Od 1. února 2009 klesla cena za minutu hovoru z 2,99 Kč na 2,65 Kč a od 1. července 2009 na 2,31 Kč.

ČTÚ zahájil druhé kolo analýz vybraných velkoobchodních trhů a maloobchodního trhu přístupu k telefonní síti v pevném místě. V květnu Evropská komise publikovala doporučení o regulaci sazeb za ukončení volání v pevných a mobilních sítích v EU.

Regulace mezinárodního roamingu

Evropský parlament a Rada přijaly nové Nařízení o regulaci roamingu v Evropské unii. Maloobchodní ceny za příchozí volání se od 1. července 2009 snížily z 22 na 19 centů za minutu, cena za odchozí volání poklesla ze 46 na 43 centů za minutu, cena za odeslanou SMS v rámci Společenství poklesla na 11 centů za minutu. Nařízení současně definovalo i maximální velkoobchodní ceny pro volání, SMS a datové služby.

Přístup k internetu

Dle rozhodnutí ČTÚ ze dne 28. ledna 2009 byla od května 2009 zavedena nová služba přístupu k internetu prostřednictvím technologie ADSL bez nutnosti koncovým uživatelem současně odebírat službu přístupu k veřejné telefonní síti v pevném místě za účelem využívání veřejně dostupné telefonní služby (tzv. naked ADSL). Telefónica O2 využila tuto variantu služby přístupu ve svém novém konceptu služeb pro domácnosti uvedeném na trh v květnu 2009.

Uložení povinností spojených s poskytováním univerzální služby

V rámci uložené povinnosti ze strany ČTÚ poskytovat univerzální službu zajišťovala Telefónica O2 v průběhu celého roku 2009 tyto dílčí služby:

- a) služby veřejných telefonních automatů,
- b) přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení,
- c) zvláštní cenové plány, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek pro zdravotně postižené osoby,
- d) doplňkové služby ke službám připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti a přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě:
 - postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti pro spotřebitele,
 - bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka a
 - bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele.

Na základě rozhodnutí ČTÚ byly služby uvedené pod písm. d) od 30. července 2009 vyjmuty z režimu univerzální služby. Tyto služby byly nadále poskytovány v komerčním režimu mimo univerzální službu.

Pro služby uvedené pod písm. a) byla ze strany ČTÚ vydána změna rozhodnutí, která významně snížila počet veřejných telefonních automatů zařazených do univerzální služby od druhého pololetí roku 2009 a v následujících letech.

Univerzální služba

V průběhu prvního pololetí roku 2009 bylo ze strany ČTÚ vydáno rozhodnutí ohledně výše čistých nákladů za služby zahrnuté do univerzální služby v roce 2007. Toto rozhodnutí dosud nenabýlo právní moci, protože ostatní operátoři, kteří mají přispívat na úhrady ztráty z poskytování univerzální služby, podali proti tomuto rozhodnutí ČTÚ rozklad.

Telefónica O2 uplatnila v průběhu roku u ČTÚ žádost o úhradu služeb zahrnutých do univerzální služby v roce 2008. Během druhého pololetí 2009 probíhal ze strany ČTÚ proces ověřování výše požadované ztráty a dodaných podkladů ze strany společnosti Telefónica O2.

Dne 17. prosince 2009 nabylo právní moci Rozhodnutí ČTÚ o výši ztráty z poskytování zvláštních cenových plánů pro zdravotně postižené osoby, která se hradí přímo prostřednictvím státního rozpočtu. Ztráta byla vyčíslena na 136 201 450 Kč a uhrazena společností Telefónica O2 dne 23. prosince 2009.

Státní politika a podpora v oblasti vysokorychlostního přístupu k internetu

Vláda České republiky rozhodla prostředky vyčleněné Evropskou unií na tzv. Plán evropské hospodářské obnovy nevyužít na podporu rozvoje vysokorychlostní infrastruktury, ale na jiné aktivity spojené s rozvojem venkova. Evropská komise v září 2009 zveřejnila dokument Pokyny Společenství k použití pravidel veřejné podpory ve vztahu k rychlému zavádění širokopásmových sítí, který se zabýval možnostmi využití veřejných financí při výstavbě ICT infrastruktury.

Telefónica O2 se samostatně i v rámci svého členství v asociacích účastnila diskuzí k využití financí z Plánu evropské hospodářské obnovy a ke znění dokumentu Pokyny Společenství k použití pravidel veřejné podpory ve vztahu k rychlému zavádění širokopásmových sítí.

Společnost dlouhodobě sleduje možnosti, které jejím zákazníkům nabízejí strukturální fondy a tomu přizpůsobuje nabídku svých produktů a služeb, tak aby splňovaly podmínky dotací. Zároveň Telefónica O2 dlouhodobě upozorňuje na nutnost dodržování konkrétních pravidel poskytování státní podpory, které nepovedou k narušení hospodářské soutěže.

Sítě a technologie

Telefónica O2 provozovala i v roce 2009 nejrozsáhlejší pevnou a mobilní telekomunikační síť na území České republiky.

Investice v mobilních sítích směřovaly především do významného rozšíření sítě nové generace (3G), zvyšování přenosových rychlostí datových přenosů, modernizace technologie GSM sítě a zajištění kapacit z důvodu rostoucího hlasového a datového provozu. Mobilní síť nové generace založená na technologii UMTS/HSPA byla z původního pokrytí v Praze a Brně rozšířena do krajských měst. Na všech základnových stanicích UMTS technologie v Praze a Brně byla instalována technologie HSDPA podporující rychlost datových přenosů na úrovni 3,6 Mb/s. Počet základnových stanic v UMTS síti vzrostl do konce roku 2009 na 1 364 ve srovnání s 927 v roce 2008. Pokrytí obyvatelstva významně vzrostlo z 16,5 % v roce 2008 na 26,6 % na konci roku 2009. K mírnému rozšíření došlo i v síti CDMA určené pro poskytování širokopásmových datových služeb. V síti přibylo 11 nových základnových stanic a jejich počet na konci roku 2009 dosáhl 466, což představovalo 90,4% pokrytí obyvatelstva ve srovnání s 89,8 % o rok dříve. Datový provoz v mobilních sítích dynamicky vzrostl. V době provozních špiček dosahoval trojnásobné úrovně ve srovnání s hodnotami dosahovanými v roce 2008. Tomu odpovídaly i investice směřované do zajištění přenosových kapacit v síti.

Současně s rozšiřováním 3G sítě byla v lokalitách s nově budovanou technologií modernizována síť 2. generace založená na technologii GSM. Z důvodu dalšího nárůstu hlasového provozu a pro zajištění pokrytí v nově zastavěných oblastech (obytné, komerční a průmyslové zóny) bylo v síti GSM v roce 2009 vybudováno 288 nových základnových stanic. Jejich celkový počet ke konci roku dosáhl počtu 4 783. Pokrytí obyvatel dosahovalo 98,9 %. Během roku 2009 bylo v mobilní síti také provedeno více než 32 tisíc nekonfiguračních příkazů, což je o 85 % více ve srovnání s předchozím obdobím. Jejich cílem bylo zajistit kapacitu a kvalitu sítě v průběhu implementace nové technologie do sítě a dále pak při změnách hustoty rozložení provozu a v reakci na potřeby zajištění kvalitativních parametrů sítě.

V oblasti pevných sítí byl výrazný podíl investic směřován do dalšího rozvoje širokopásmového internetu a IPTV. Pro uspokojení poptávky byla rozšířena kapacita přípojních bodů a byly posíleny kapacity přenosových linek v páteřní IP/MPLS síti. Počet lokalit s přístupovými body ADSL dosáhl 2 402 ve srovnání s 2 257 v roce 2008. V roce 2009 bylo zprovozněno 133 IP DSLAM a služba O₂ TV tak byla dostupná ve 2 196 lokalitách. V prvním čtvrtletí roku 2009 byl dokončen proces navyšování nominálních rychlostí ADSL přípojek na 8 Mb/s, respektive 16 Mb/s. Celková nainstalovaná kapacita portů v lokalitách vzrostla na 976 700, což představuje meziroční růst o 8,6 %. Podíl přístupových portů instalovaných na zařízeních IP DSLAM podporujících službu O₂ TV vzrostl na konci roku 2009 na 56 % ve srovnání s 51 % na konci roku 2008. Celkem bylo na konci roku 2008 využito 757 079 portů (o 13,9 % více než o rok dříve).

Přístupová síť byla dále rozšiřována především s ohledem na uspokojení poptávky po připojení nových zákazníků v oblastech s novou bytovou výstavbou, komerčními a výrobními areály. Přístupová síť byla tvořena metalickými kabely s plošným pokrytím celého území republiky a byla doplněna optickými kabely a rádiovými systémy. Na konci roku 2009 činila celková délka metalických kabelů 303,4 tisíc km (meziročně o 2,4 tis. km více). Kapacita optické sítě se dále zvyšovala v návaznosti na rostoucí provoz generovaný zákazníky širokopásmových služeb, požadavky na připojení korporátních zákazníků a ve vybraných případech na připojení nových

rezidenčních lokalit. Celková délka optických kabelů včetně kabelů v trubičkových systémech dosáhla na konci roku 31 204 km ve srovnání s 30 785 km v roce 2008. Celková délka optických vláken dosáhla 975 802 km (meziročně o 29 069 km více).

Investice do technologií pro hlasové služby měly v roce 2009 udržovací charakter, protože provoz v hlasové síti stagnoval a navyšování kapacit nebylo potřebné. V pevné telefonní síti bylo na konci roku 2009 provozováno kromě dvou mezinárodních a šesti tranzitních ústředen celkem 138 řídicích ústředen HOST a 2 384 vzdálených účastnických jednotek RSU.

V rámci realizace konceptu regionálního řízení byla v červnu 2009 provedena integrace úseků sítě Telefónica O2 v České republice a na Slovensku do jedné společné organizace, která umožňuje lépe a efektivněji využít zdrojů a znalostí obou jednotek a sjednotit technologie obou zemí.

Hlasové služby

V roce 2009 se Telefónica O2 v oblasti mobilních hlasových služeb nadále zaměřovala na nabídku jednoduchých a srozumitelných tarifů, které vycházely z potřeb zákazníků v náročném období zhoršujícího se ekonomického prostředí. Cílem bylo nabídnout takové služby, které jim umožňovaly snížit náklady, dosáhnout úspory a zároveň získat maximální kontrolu nad jejich výdaji. Díky tomu se společnosti podařilo zvýšit celkový hlasový provoz generovaný v její mobilní síti meziročně o 11,1 %, na 8 155 mil. minut. V segmentu pevných linek se společnost soustředila na propagaci nové koncepce služeb, jejímž základem byla služba vysokorychlostního internetu O₂ Internet a v jejímž rámci byly i různé hlasové tarify umožňující neomezené volání do všech pevných sítí v České republice.

Kromě novinek pro mobilní zákazníky smluvních služeb, kterým mimo jiné nabídla nový tarif z rodiny neomezených tarifů O₂ NEON, O₂ NEON L+ nebo unikátní tarif O₂ ZERO bez závazku a měsíčního paušálu, se Telefónica O2 v průběhu roku 2009 zaměřila také na novinky pro zákazníky předplacených služeb, které byly založeny na odměňování zákazníků při pravidelném dobití kreditu.

Noví i stávající zákazníci smluvních mobilních služeb si mohli od února k tarifům řady O₂ NEON a O₂ NEON Basic aktivovat službu O₂ Neomezené zprávy. Za měsíční poplatek 190 Kč mohli posílat SMS a MMS zprávy na všechna čísla mobilní i pevné sítě O₂ v České republice.

Zcela ojedinělým na českém trhu se stal v červnu představený tarif O₂ ZERO. Neobsahoval smluvní závazek ani nutnost platit paušální poplatky. Ceny za volání a posílání SMS a MMS byly jednotné do všech sítí v jakoukoliv dobu. Zákazníci si mohli rovněž zvolit maximální měsíční limit, který si mohli libovolně upravit, tak aby měli své náklady zcela pod kontrolou.

Od října 2009 rozšířila Telefónica svoji nabídku úspěšných neomezených tarifů O₂ NEON o nový s názvem O₂ NEON L+. Ten nabízel za 950 Kč s DPH měsíčně volání na jakékoliv číslo v síti O₂ o víkendech a mimo špičku společně s 300 volnými minutami na volání kdykoliv do sítí podle svého výběru. Ke zvýhodnění došlo rovněž u tarifu O₂ NEON XL, kde byl navýšen počet volných minut ze 400 na 600. Kromě toho byla cena za minutu volání snížena z původních 3,90 na 2,90 Kč.

Pro zákazníky mobilních předplacených služeb Telefónica O2 připravila od 1. dubna 2009 nové tarify O₂ NA!PIŠTE a O₂ NA!HLAS. Každý, kdo si dobil jednorázově kredit v hodnotě minimálně 300 Kč, si mohl zvolit jednu ze tří výhod: víkendové volání v mobilní síti O₂ za cenu 0,50 Kč za minutu, večerní volání v mobilní síti O₂ za cenu 0,50 Kč za minutu, posílání SMS v mobilní síti O₂ o víkendu za cenu 0,50 Kč za 1 SMS. Při jakémkoli dalším dobití minimálně 300 Kč si mohl zákazník svou výhodu bezplatně změnit, nebo si ponechat stávající. Zákazníci, kteří si v době od 15. června do 31. srpna pořídili jednu z nových předplacených karet O₂ NA!PIŠTE nebo O₂ NA!HLAS, dostali speciální bonus v podobě 100 % kreditu navíc k prvnímu dobití, který mohli využít pro volání a posílání SMS. Pro získání bonusu stačilo jednorázově dobít v hodnotě 300 až 1 000 Kč.

Dne 23. února také odstartovala soutěž Dobij a vyhraj. Do té byl automaticky zařazen každý zákazník O₂, který si libovolným způsobem dobil kredit. Po každém dobití obdržel formou SMS zprávy soutěžní kód, který vyplnil na stránce www.dobijavyhraj.cz a obratem zjistil, zda vyhrál. Vyhrát mohl věcné odměny nebo slevy na služby O₂ v závislosti na výši dobitého kreditu. Na tuto soutěž navázal program Odměna za dobití, který byl zahájen 3. října.

V průběhu roku 2009 zaznamenala Telefónica O2 změnu chování svých firemních zákazníků, kteří ve větší míře snižovali využívání tradičních fixních hlasových služeb a u nichž naopak rostla poptávka po mobilních hlasových službách a službách založených na technologii Voice-over-IP. V únoru proto představila moderní hlasové řešení pro tento zákaznický segment v podobě konvergentní hlasové služby O₂ Neomezené volání. Jako první v České republice umožnila volání z pevné i mobilní sítě neomezeně za paušální měsíční poplatek. Firemní zákazník si pro jednotlivé zaměstnance zvolil vhodný tarif a tím určil, kam všude budou moci telefonovat za sazbu 0 Kč/min. Již v základních tarifech bylo zahrnuto neomezené volání na všechny pevné linky v ČR (330 Kč bez DPH za měsíc) a na firemní mobilní telefony (350 Kč za měsíc). Za veškeré telefonování v rámci firmy zákazník již nic neplatil. Volání z pevné linky bylo realizováno pomocí internetové telefonie a měsíční paušál v sobě kromě volání zahrnoval i pronájem IP telefonu a funkce virtuální pobočkové ústředny pro každého účastníka.

Od března společnost nabídla možnost pořádání telekonferencí i těm, kteří nevlastnili potřebnou specializovanou infrastrukturu a nechtěli si ji pronajímat. K jejímu iniciování stačila služba O₂ Konference, libovolný mobilní telefon a odeslání aktivační SMS zprávy. Samotné propojení více uživatelů zajišťoval poskytovatel. Služba byla zpoplatněna částkou odpovídající běžnému hovoru a je možné ji využívat v češtině i v angličtině.

Internet, data a služby s přidanou hodnotou

V oblasti internetových služeb pevných linek změnila Telefónica O2 od května zásadně svoji nabídku, když začala nabízet služby vysokorychlostního připojení k internetu ADSL, která v sobě již zahrnovala přístup k síti (poplatek za pevnou linku) a nevyžadovala jeho samostatné poskytování (tzv. naked ADSL). Služba O₂ Internet se stala základem nové koncepce služeb pro domácnosti, v rámci níž si zákazníci mohli flexibilně skládat balíčky služeb, které chtěli využívat. Popis nové koncepce je uveden v kapitole Konvergentní služby.

Na konci roku 2009 disponovala Telefónica O2 nejširší nabídkou mobilního datového připojení, což představovalo významnou konkurenční výhodu ve srovnání s ostatními mobilními operátory v České republice. Technologie CDMA pokrývala na konci roku 90,4 % populace České republiky. V průběhu roku došlo k významnému rozšíření pokrytí mobilní sítě 3G založené na technologii UMTS/HSDPA. Kromě Prahy a Brna mohli výhody nejrychlejšího mobilního internetu a vysokorychlostních datových přenosů využívat obyvatelé všech třinácti krajských měst, zatímco v ostatních částech České republiky byly k dispozici technologie GPRS, EDGE a HSCSD. Rozšíření pokrytí 3G sítě doprovázela nabídka pro nové zákazníky, kteří si mohli nově aktivovanou službu O₂ Mobilní Internet pořídit za 600 Kč s DPH měsíčně.

Současně s rozšířením pokrytí mobilní sítí nové generace přišla Telefónica O2 také s nabídkou nového datového modemu v podobě USB sticku. Ten funguje ve všech sítích O2 (GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA) a stejně jako Combo modem sám rozpozná nejrychlejší dostupnou technologii v dané oblasti a tu použije pro připojení k internetu. Dalšími výhodami jsou velmi malé rozměry modemu a jednoduchá instalace.

Od 1. února získali všichni zákazníci zdarma novou antivirovou ochranu v podobě profesionálního programu F-Secure Profi Antivir. Služba byla určena novým i stávajícím zákazníkům všech variant vysokorychlostního internetu O₂ Internet. Využívat ji mohli i zákazníci s mobilním připojením. Novou antivirovou ochranu umožnila Telefónica O2 používat svým zákazníkům zdarma po celou dobu využívání služby.

V průběhu prvního pololetí společnost nabídla službu BlackBerry všem zákazníkům. Dosud byla tato služba nabízena pouze zákazníkům firemního segmentu. K užívání varianty BlackBerry Internet Service stačilo pouze vlastnit některý z telefonů BlackBerry a aktivovat si tarif BlackBerry Email. Ten v rámci měsíčního poplatku 299 Kč zahrnoval neomezené datové přenosy vztahující se nejen na přijímání a odesílání emailů, ale i pro práci s internetem. Službu mohli zákazníci využívat i v rámci roamingu v zahraničí, pokud si aktivovali tarif BlackBerry Email Roaming a měli aktivní datový roaming.

Konvergentní služby

V květnu Telefónica O2 spustila novou koncepci služeb pro domácnosti. V rámci ní si zákazníci mohli libovolně a flexibilně vybírat z pestrého portfolia nejen fixních, ale také mobilních služeb. Mohli sestavit takové balíčky služeb, které nejlépe vyhovovaly jejich potřebám. To byla zásadní změna oproti předchozí nabídce, kdy si zákazníci vybírali některý z předem definovaných balíčků služeb, jejichž základem byl fixní hlasový tarif. Telefónica O2 očekává, že díky této nabídce se jí podaří zastavit pokles zákazníků z řad domácností a přilákat nové zákazníky, kteří nechtěli využívat služby vysokorychlostního internetu zároveň s pevnou linkou. Věří rovněž, že prostřednictvím široké kombinace fixních a mobilních služeb zvýší průměrný výnos na jednu domácnost.

Základem této koncepce byla služba vysokorychlostního internetu O₂ Internet, kterou společnost nabízela od 750 Kč měsíčně (O₂ Internet 8 Mb/s). Dalšími základními službami byla digitální televize O₂ TV (od 650 Kč měsíčně za O₂ TV Komfort) a hlasové služby O₂ Volání (od 520 Kč za O₂ Volání 300). K O₂ Internet si zákazník mohl objednat bonusové služby zdarma v rámci měsíčního poplatku základní služby. Byla to služba O₂ TV Start s 11 televizními programy a přístupem do Videotéky a TV Archivu, a služba O₂ Navzájem, která umožňovala bezplatné volání mezi dvěma O₂ mobilními čísly. Kromě toho nová koncepce nabídla řadu doplňkových fixních a mobilních služeb, které zákazník získal za zvýhodněné ceny. Ke službě O₂ Internet si tak zákazník mohl objednat například O₂ Mobilní internet za 150 Kč měsíčně (běžná cena 750 Kč), O₂ TV Komfort za 400 Kč (běžná cena 650 Kč) nebo hlasový tarif O₂ Volání (od 120 Kč). Zákazníci, kteří současně využívali neomezené mobilní tarify O₂ NEON, získali slevu ve výši 100 Kč měsíčně ke službám O₂ Internet nebo k digitální televizi O₂ TV.

Obdobnou nabídku připravila Telefónica O2 také pro zákazníky z podnikatelského a firemního segmentu. Ti si mohli objednat základní variantu O₂ Internet za 750 Kč měsíčně a k ní si mohli vybrat doplňkové služby podle svých potřeb. Kromě O₂ Mobilního internetu mohli za zvýhodněnou cenu získat pevnou IP adresu, zvětšit si svou e-mailovou schránku nebo rozšířit webový prostor.

V průběhu roku představila Telefónica O2 svým zákazníkům časově omezenou nabídku pořídit si O₂ Internet a O₂ Mobilní Internet v kombinaci za celkovou cenu 750 Kč. Zákazníci, kteří zároveň využívali některý z mobilních tarifů O₂ NEON, získali dodatečnou slevu 100 Kč.

Platební služby

V souvislosti s účinností nového zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, začala Telefónica O2 od 1. listopadu 2009 poskytovat svým zákazníkům platební služby. Ty jim umožnily zadat příkaz k převodu peněžních prostředků a zaplatit prostřednictvím mobilního telefonu nebo pevné linky cenu za zboží nebo služby poskytované třetími osobami. Zákazník si mohl zvolit z několika způsobů, jak platební příkaz zadat. Patřila k nim například platba pomocí krátkých textových nebo multimediálních zpráv zpoplatněná vyšším tarifem (tzv. Premium SMS/MMS), platba pomocí volání zpoplatněného vyšším tarifem (tzv. Audiotex), nebo platba pomocí dial-upového datového přenosu (tzv. Datarif). Telefónica O2 tyto služby svým zákazníkům dosud poskytovala na základě oprávnění k podnikání v oblasti elektronických komunikací a osvědčení ČTÚ.

Platba pomocí mobilního telefonu nebo pevné linky je mezi zákazníky v České republice stále oblíbenější. Průměrný počet zákazníků využívajících platební služby v síti Telefónica O2 dosáhl v roce 2009 zhruba 620 tisíc měsíčně. Mobilní telefon v rukou zákazníků se stal prostředkem pro platbu stále širšího portfolia služeb a zboží. Platebních služeb využívají zákazníci Telefónica O2 například při platbách za drobné zboží jako jsou DVD/CD a různé služby. K nejpoblárnějším patřila úhrada jízdného v městské hromadné dopravě, úhrada parkování nebo zaplacení cestovního pojištění.

Nová zákonná úprava odpovídající evropským směrnici přesněji upravila podmínky již dříve poskytovaných služeb společností Telefónica O2, a to včetně důrazu na ochranu spotřebitele a prevenci praní špinavých peněz. Zároveň dalo zvláštní povolení České národní banky zejména mobilním operátorům nebývalé možnosti v rozvoji nových služeb, dříve vyhrazených pouze subjektům s bankovní licenci.

ICT služby, zákaznická řešení pro státní a veřejnou správu

V uplynulých pěti letech došlo v oblasti informačních a komunikačních technologií v České republice k dynamickému vývoji a společnost Telefónica O2 v něm hrála významnou roli. Z ICT služeb, dříve spíše podpůrné části organizací, se stala nedílná součást společností a institucí.

Telefónica O2 dokázala úspěšně integrovat své rozsáhlé zkušenosti z oblasti telekomunikací s progresivními IT znalostmi a je jedním z předních poskytovatelů ICT služeb na českém trhu.

Ke značnému rozšíření a zkvalitnění portfolia ICT služeb přispělo i sloučení dvou dceřiných společností Telefónica O2 Services a DELTAX Systems do nové dceřiné společnosti Telefónica O2 Business Solutions.

V roce 2009 se Telefónica O2 velmi intenzivně podílela na technologickém vývoji státní a veřejné správy. Na základě vítězství ve výběrovém řízení v úzké spolupráci s Českou poštou zajišťovala Telefónica O2 realizaci projektu Informační systém datových schránek (ISDS), který se stal průlomovým projektem v oblasti eGovernmentu.

Datové schránky slouží jako úložiště dat a jsou určeny k doručování elektronických písemností orgány veřejné moci či k provádění úkonů vůči těmto orgánům. Od 1. listopadu 2009 měly orgány veřejné moci povinnost komunikovat prostřednictvím datové schránky s těmi subjekty, které disponovali datovou schránkou. Právníkům osobám zapsaným v obchodním rejstříku, právníkům osobám zřízeným zákonem a orgánům veřejné moci byla datová schránka zřízena povinně, ostatní právnické a všechny fyzické osoby mohly o její bezplatné zřízení požádat Ministerstvo vnitra. Pro českou státní správu znamenal tento krok velký posun směrem k nové virtuální éře.

V průběhu roku 2009 společnost podporovala vývoj řízených služeb IP Centrex, Managed LAN a WAN, které představují výbornou základnu pro další rozvoj ICT služeb tohoto druhu v České republice.

Také v následujících letech se Telefónica O2 zaměří na podporu vývoje nových služeb pro potřeby státní správy i korporátních zákazníků a na expanzi jejího komplexního portfolia ICT služeb.

Národní a mezinárodní služby velkoprodeje

V roce 2009 vyvrcholil trend konsolidace telekomunikačního trhu v České republice, který byl podpořen zhoršeným makroekonomickým vývojem. T-Mobile a Vodafone následovali strategii společnosti Telefónica O2 a postupně se z čistě mobilních operátorů začali měnit na komplexní telekomunikační operátory poskytující širší portfolio služeb, včetně fixních. Na ekonomickou situaci reagovali operátoři zvýšenou kontrolou svých nákladů a realizací řady úsporných opatření. Tyto snahy se na velkoprodejním trhu obecně projeví tlakem na pokles cen, zvýšenou migrací na služby s nižším výnosem na zákazníka (ARPU) i obecnou stagnací poptávky po službách.

Telefónica O2 inovovala své velkoprodejní produktové portfolio. V souladu s legislativními změnami začala být poskytována služba tzv. naked ADSL, kdy alternativní poskytovatel nakupoval pouze ADSL přípojku bez nutnosti existence telefonní stanice. Tato služba spolu se zvýšenou poptávkou po pronájmu přenosové infrastruktury ze strany mobilních operátorů zapříčinila jisté oživení na velkoprodejním telekomunikačním trhu ve druhém pololetí roku 2009. V roce 2009 došlo rovněž ke zvýšení zájmu o datové služby na bázi Ethernetu. Velká část takto nově zřizovaných služeb však vznikla migrací z již poskytovaných služeb na bázi pronajatých okruhů.

V oblasti mezinárodních datových a internetových služeb se rostoucí požadavky na mezinárodní přenosové kapacity ze strany mezinárodních partnerů projevily zvýšenými požadavky na nákup dodatečné kapacity, především mezinárodní IP konektivity. Telefónica O2 tak zaznamenala zvýšenou poptávku a nárůst prodeje vysokokapacitních mezinárodních pronajatých okruhů (Lambda 2,5 a 10 Gbps). Došlo rovněž k nárůstu mezinárodní IP konektivity společnosti. V rámci skupiny Telefónica a společně s dalšími partnery v zahraničí se Telefónica O2 úspěšně podílela na realizaci několika poměrně rozsáhlých projektů mezinárodních VPN a rozšířila rovněž svoji funkcionální integrační spolupráci s Telefónica International Wholesale Services. V důsledku negativního ekonomického vývoje nastalo utlumení poptávky po nově zřizovaných mezinárodních pronajatých okruzích, rušení stávajících okruhů ze strany zákazníků a zvýšení tlaku na snížení cen.

V oblasti mezinárodních hlasových služeb pro jiné operátory Telefónica O2 upevnila svoji pozici v regionu střední a východní Evropy. Rozšířila počet přímých propojení na nové mobilní a fixní operátory v Evropě a ve světě a směřovala svoji pozornost do regionu Ruska, Středního a Blízkého východu. Ve srovnání s rokem 2008 došlo k nárůstu provozu tranzitních služeb o 5 % na rekordních téměř 1,5 mld. minut. Společnost také rozšířila svoji nabídku pro mobilní operátory, kterým nabídla tranzit video volání do zahraničních mobilních sítí.

Na konci roku 2009 byla pevná síť společnosti Telefónica O2 v České republice propojena se sedmnácti provozovateli pevných sítí veřejných elektronických komunikací a mobilní síť s jedenácti provozovateli veřejných sítí elektronických komunikací.

Komentované finanční výsledky

V této části jsou prezentovány a komentovány konsolidované finanční výsledky skupiny Telefónica O2, zpracované v souladu s Mezinárodními standardy účetního výkaznictví (IFRS).

Konsolidované finanční výsledky

Výnosy, náklady a OIBDA

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. Zisky z prodeje dlouhodobého majetku dosáhly v roce 2009 výše 422 mil. Kč, ve srovnání s 855 mil. Kč v roce 2008. Za tímto poklesem stál nižší zisk z jednorázových prodejů nemovitostí v roce 2009 ve srovnání s rokem 2008. Jak bylo detailně popsáno v kapitole Přehled skupiny a hlavní změny v roce 2009, prodala společnost v lednu 2009 své bývalé sídlo v Praze s jednorázovým ziskem ve výši 342 mil. Kč, zatímco v roce 2008 realizovala prodej části portfolia nemovitostí po celé České republice se ziskem ve výši zhruba 727 mil. Kč. Celkové konsolidované provozní náklady poklesly v roce 2009 o 9,7 % na 34 mld. Kč, díky pokračujícímu úsilí o efektivitu v této oblasti a vlivu jednorázových položek. Výsledkem byla konsolidovaná výše provozního zisku před odpisy hmotných a nehmotných aktiv OIBDA ve výši 27,1 mld. Kč, což představuje meziroční pokles o 4,4 %, tedy menší než pokles výnosů. OIBDA upravená pro účely odhadu¹ poklesla meziročně o 3,9 %, na 27,9 mld. Kč, tedy v rozmezí 0 % až -4 %, který společnost očekávala. Plně srovnatelný provozní zisk OIBDA², bez zahrnutí vlivu jednorázových položek, poklesl o 5,3 % na 26,3 mld. Kč. Marže OIBDA (OIBDA/Výnosy) dosáhla v roce 2009 výše 45,2 % ve srovnání s 43,8 % v roce 2008.

Odpisy hmotných a nehmotných aktiv

Konsolidované odpisy hmotných a nehmotných aktiv dosáhly v roce 2009 výše 12 mld. Kč, meziročně o 7,2 % méně.

Provozní zisk, zisk před zdaněním a čistý zisk

Konsolidovaný provozní zisk a konsolidovaný zisk před zdaněním poklesly v roce 2009 meziročně o 2,0 % a 3,1 %, na 15,1 mld. Kč, respektive na 14,9 mld. Kč díky poklesu provozního zisku OIBDA a mírně vyšším čistým finančním nákladům, které nebyly plně vykompenzovány poklesem odpisů hmotných a nehmotných aktiv. Konsolidovaný čistý zisk v roce 2009 dosáhl výše 11,7 mld. Kč, meziročně o 0,3 % více, díky kombinaci výše uvedených faktorů a 13,7% poklesu daně z příjmů.

Finance a zadluženost

Celková výše konsolidovaných finančních závazků (krátkodobých a dlouhodobých) k 31. prosinci 2009 dosáhla 3,1 mld. Kč, o 2,0 % méně ve srovnání s koncem roku 2008. Objem peněz a peněžních ekvivalentů na konci roku 2009 dosáhl výše 1,3 mld. Kč, což představuje pokles z 7,1 mld. Kč na konci roku 2008. Výsledkem je ukazatel čisté zadluženosti³ ve výši 2,5 % a hrubé zadluženosti⁴ na úrovni 4,2 % na konci roku 2009 ve srovnání s minus 5,1 % a 4,1 % na konci roku 2008.

¹ Pro účely odhadu OIBDA nezahrnuje snížení hodnoty aktiv (86 mil. Kč v roce 2008 a 23 mil. Kč v roce 2009) a poplatek za používání značky (626 mil. Kč v roce 2008 a 754 mil. Kč v roce 2009), za předpokladu konstantního kurzu roku 2008.

² Plně srovnatelné hodnoty nezahrnují snížení hodnoty aktiv, poplatek za používání značky a jednorázové položky (2008: zisk z prodeje nemovitostí ve výši 727 mil. Kč a vliv univerzální služby ve výši 500 mil. Kč; 2009: zisk z prodeje nemovitostí ve výši 342 mil. Kč, vliv univerzální služby ve výši 181 mil. Kč a vliv uzavření dohody o narovnání se společností T-Mobile ve výši 1 027 mil. Kč), za předpokladu konstantního kurzu roku 2008.

³ Dlouhodobé a krátkodobé finanční závazky minus peníze a peněžní ekvivalenty vůči vlastnímu kapitálu.

⁴ Dlouhodobé a krátkodobé finanční závazky vůči vlastnímu kapitálu.

Výdaje na investice

Celkové konsolidované výdaje na investice dosáhly v roce 2009 výše 6,5 mld. Kč, meziročně o 19,8 % méně. Podobně jako v předchozích letech byly investice v roce 2009 vynakládány selektivně a směřovaly do růstových oblastí podnikání. Jak bylo uvedeno výše v této Výroční zprávě, v průběhu roku 2009 rozšířila Telefónica O2 pokrytí své 3G sítě z Prahy a Brna do všech 13 krajských měst. V oblasti pevných sítí směřovaly investice zejména do posílení rychlosti, dostupnosti a kvality služeb ADSL, IPTV, Voice Over IP a služeb s přidanou hodnotou v souvislosti s nárůstem počtu zákazníků a zkvalitnění pevné přístupové sítě, a zefektivnění informačních systémů. Na Slovensku společnost pokračovala v investicích do výstavby vlastní sítě a rozvoje systémů. Do konce roku 2009 zprovoznila Telefónica O2 Slovakia 917 základnových stanic a její síť tak pokrývala téměř 93 % populace, což je zhruba dvakrát více než požadují licenční podmínky.

Přehled konsolidovaných výnosů

Celkové konsolidované výnosy poklesly v roce 2009 meziročně o 7,4 %, na 59,9 mld. Kč a byly negativně ovlivněny nepříznivým makroekonomickým prostředím a snížením mobilních terminačních poplatků. Dalším faktorem, který ovlivnil meziroční srovnání výnosů v roce 2009, byly výnosy z univerzální služby.

Výnosy z hlasových služeb (odchozí hovorné, výnosy z propojení a ostatní velkoobchodní služby, měsíční a jednorázové poplatky za hlasové služby a poplatky za zřizování) dosáhly v roce 2009 celkové výše 38,7 mld. Kč, o 8,9 % méně než v roce 2008.

Na vysoce nasyceném mobilním trhu v České republice vzrostl celkový počet mobilních zákazníků na konci roku 2009 meziročně o 3,0 % na 4 945 tisíc. Počet smluvních zákazníků vzrostl ke konci roku 2009 meziročně o 11,7 % na 2 814 tisíc. Čistý přírůstek v roce 2009 dosáhl celkem 295 tisíc, meziročně o 7,1 % více a to díky pokračující oblíbenosti tarifů O₂ NEON a migraci zákazníků z předplacených služeb na tarifní služby. Na konci roku 2009 dosáhl podíl smluvních zákazníků na celkovém počtu 56,9 %, což představuje meziroční nárůst o 4,5 p. b. Počet aktivních zákazníků předplacených služeb dosáhl ke konci roku 2009 výše 2 130 tisíc, meziročně o 6,7 % méně. Za zmínku stojí 39,8% meziroční pokles čistého úbytku zákazníků předplacených služeb v roce 2009 na 153 tisíc. Za tímto pozitivním vývojem stojí úspěch nabídky O₂ NA!VÍC založené na odměňování zákazníků za pravidelné dobíjení kreditu.

Celková průměrná měsíční míra odchodu zákazníků v roce 2009 dosáhla 2,1 %, tedy o 0,1 procentního bodu meziročně více, zejména díky vyššímu odchodu zákazníků předplacených služeb.

Celkový mobilní hlasový provoz⁵ v České republice vzrostl v roce 2009 meziročně o 11,1 % na 8 155 milionů minut, zejména díky nárůstu počtu zákazníků a úspěšné nabídce tarifů O₂ NEON.

Průměrný měsíční výnos na zákazníka ARPU⁶ dosáhl v roce 2009 výše 514 Kč, což představuje meziroční pokles o 9,1 %, především díky optimalizaci spotřeby zákazníků a dále díky snížení mobilních terminačních poplatků. ARPU tarifních zákazníků dosáhl v roce 2009 výše 753 Kč, o 14,3 % méně než v roce 2008. Hlavním důvodem poklesu ARPU tarifních zákazníků byla pokračující migrace předplacených zákazníků na tarifní služby. ARPU zákazníků předplacených služeb klesl v roce 2009 meziročně o 12,1 % na 223 Kč. Důvodem byla optimalizace spotřeby

⁵ Odchozí a příchozí, bez zahrnutí roamingového provozu.

⁶ Včetně výnosů ze segmentu pevných linek.

zákazníků v prostředí zpomalující se domácí ekonomiky a migrace zákazníků s vyšší hodnotou ze segmentu předplacených služeb na tarifní služby. Nicméně ve čtvrtém čtvrtletí 2009 ARPU zákazníků předplacených služeb stoupl na 224 Kč oproti 222 Kč ve třetím čtvrtletí 2009.

Celkový počet pevných linek společnosti Telefónica O2 v České republice poklesl meziročně o 6,5 % na 1 771 tisíc na konci roku 2009, když ve druhém pololetí společnost zaznamenala snížení jejich úbytku díky nárůstu počtu zákazníků využívajících služeb vysokorychlostního internetu bez hlasového paušálu (tzv. naked ADSL). Ve srovnání s předchozím rokem se tak úbytek pevných linek v roce 2009 snížil o 30,2 % na 123 tisíc.

Hlasový provoz generovaný v síti pevných linek klesl v roce 2009 meziročně o 13,6 % na 2 miliardy minut díky pokračujícímu poklesu pevných telefonních linek a nahrazování fixního hlasového provozu provozem mobilním.

Na konci roku 2009 dosáhl počet aktivních zákazníků na Slovensku výše 553 tisíc, což představuje meziroční růst o 69,9 %. Počet zákazníků smluvních služeb se ke konci prosince 2009 meziročně téměř zdvojnásobil (+97,6 %) na 196 tisíc, zatímco počet aktivních zákazníků předplacených služeb vzrostl v roce 2009 meziročně o 57,8 % na 357 tisíc. Na konci roku 2009 tak podíl smluvních zákazníků na celkovém počtu dosáhl 35,4 %, což představuje meziroční nárůst o 4,9 p. b. Průměrný měsíční výnos na zákazníka ARPU smluvních služeb dosáhl v roce 2009 výše 23,8 EUR a na zákazníka předplacených služeb 8,4 EUR.

Konsolidované výnosy z měsíčních a jednorázových poplatků za hlasové služby klesly v roce 2009 meziročně o 6,3 % na 15,4 mld. Kč. Za tímto poklesem stál především nižší počet pevných linek a uvedení nové koncepce služeb založené na vysokorychlostním internetu bez hlasového paušálu (tzv. naked ADSL) v květnu 2009. Naopak výnosy v mobilním segmentu rostly díky pokračujícímu nárůstu zákazníků smluvních služeb.

Konsolidované výnosy z odchozího hovorného dosáhly v roce 2009 výše 13,2 mld. Kč, o 14,0 % méně ve srovnání s rokem 2008, z důvodu nižšího hlasového provozu generovaného v pevných sítích, většího počtu zákazníků využívajících tarify na principu flat rate a nižších výnosů z roamingu.

Výnosy z propojení a ostatních velkoobchodních služeb poklesly v roce 2009 meziročně o 4,4 % na 10 mld. Kč a byly ovlivněny zejména snížením mobilních terminačních poplatků o 22,7 % a nižšími výnosy z roamingu zahraničních zákazníků v České republice, který nebyl plně kompenzován nárůstem výnosů z mezinárodních tranzitních služeb v segmentu pevných linek.

Výnosy z SMS & MMS & služeb s přidanou hodnotou poklesly o 3,6 % na 4,9 mld. Kč z důvodu vyššího počtu výnosů z SMS zahrnutých v měsíčních poplatcích souvisejících s nárůstem počtu zákazníků využívajících tarify na principu flat rate. Zákazníci společnosti Telefónica O2 v České republice poslali a přijali v roce 2009 celkem 3 564 mil. SMS, což představuje meziroční nárůst o 7,0 %.

Výnosy z pronajatých okruhů a fixní datové služby poklesly o 9,2 % na 3,5 mld. Kč, zejména kvůli poklesu výnosů z pronajatých okruhů, které nebyly plně vykompenzovány nárůstem výnosů z datových služeb na bázi IP.

Výnosy z Internetu, včetně mobilních dat a IPTV vzrostly v roce 2009 meziročně o 14,6 % na 7,4 mld. Kč. Za tímto nárůstem stojí především úspěch nové koncepce služeb založené na vysokorychlostním internetu bez hlasového paušálu (tzv. naked ADSL) a růstu počtu zákazníků

O₂ Internet a O₂ TV. Počet maloobchodních přípojek ADSL dosáhl na konci roku 2009 výše 677 tisíc, meziročně o 17,0 % více. Za celý rok 2009 se počet maloobchodních zákazníků ADSL zvýšil o 99 tisíc, meziročně o 40,1 %, zejména díky propagaci a úspěchu nabídky nové koncepce služeb pro domácnosti. Počet zákazníků služby O₂ TV dosáhl na konci roku 2009 výše 138 tisíc, meziročně o 20,2 % více. Na druhé straně výnosy z mobilních dat nepatrně poklesly z důvodu optimalizace spotřeby zákazníků v podmínkách zhoršeného ekonomického prostředí.

I přes pokles domácí ekonomiky a politickou situaci výnosy z IT služeb a obchodních řešení vzrostly v roce 2009 meziročně o 19,6 % na 2,8 mld. Kč. Výnosy z příslušenství a aktivačních prostředků poklesly o 24,5 % na 1,5 mld. Kč z důvodu nižšího počtu prodaných telefonů, a ostatní telekomunikační výnosy poklesly o 56,4 % na 981 mil. Kč a byly ovlivněny nižšími výnosy z univerzální služby (367 mil. Kč v roce 2009 v porovnání s 1,3 mld. Kč v roce 2008).

Přehled konsolidovaných provozních nákladů

Konsolidované provozní náklady skupiny Telefónica O2 poklesly v roce 2009 o 9,7 %, na 34 mld. Kč díky důsledné finanční disciplíně s cílem maximálně kompenzovat pokles výnosů a dále vlivem několika jednorázových položek. Ke snížení došlo u většiny nákladových položek, a to jak v oblasti komerční tak provozní.

Konsolidované náklady z propojení a roamingu poklesly v roce 2009 meziročně o 5,1 % na 11,4 mld. Kč zejména díky snížení mobilních propojovacích poplatků, nižším cenám za roaming a nižším nákladům na mezinárodní transitační služby. Náklady na prodané zboží dosáhly v roce 2009 výše 2,3 mld. Kč, což představuje meziroční pokles o 29,2 % z důvodu nižšího množství prodaného zboží a snížení průměrné nákladové ceny. Ostatní náklady na prodej, které zahrnují náklady na služby obsahu, subdodávky, věrnostní program pro zákazníky, telekomunikační služby a ostatní náklady na prodej, poklesly v roce 2009 dohromady o 18,5 % na 2,5 mld. Kč, zejména díky poklesu nákladů spojených s univerzální službou (794 mil. Kč v roce 2008 a 187 mil. Kč v roce 2009) v souladu s nižšími výnosy z univerzální služby.

Náklady na zaměstnance včetně odchodného dosáhly v roce 2009 výše 7,1 mld. Kč, o 0,2 % více oproti roku 2008. Počet zaměstnanců skupiny v roce 2009 poklesl o 4,5 % a k 31. prosinci 2009 dosáhl výše 8 687. Počet zaměstnanců mateřské společnosti Telefónica O2 se do konce prosince 2009 snížil meziročně o 4,4 %, na 8 011.

Náklady na marketing a prodej (marketing a provize) poklesly meziročně o 11,2 %, na 2,8 mld. Kč, díky pokračující snaze o efektivní vynakládání marketingových nákladů a využití externích prodejních kanálů. Náklady na opravy a udržování sítí a výpočetní techniky poklesly v roce 2009 meziročně o 4,5 %, na 2,4 mld. Kč, díky pokračujícímu zlepšení efektivity procesů zejména v oblasti plánování, monitorování a údržby sítí. Náklady na pronájem a náklady na provoz nemovitostí a dopravních prostředků vzrostly o 1,0 % na 2,2 mld. Kč. Náklady na dodávky energií zůstaly v roce 2009 na úrovni předešlého roku ve výši 1,1 mld. Kč. Náklady na ostatní externí služby (vymáhání a inkaso pohledávek, call centra, poradenství a profesionální poplatky a ostatní externí služby včetně nákladů za používání obchodní značky) a ostatní provozní náklady dosáhly v roce 2009 výše 1,2 mld. Kč, meziročně o 46,2 % méně, a byly pozitivně ovlivněny částkou zhruba 1 mld. Kč díky uzavřením dohody o narovnání se společností T-Mobile.

Daně a poplatky (kromě daně z příjmů) a snížení hodnoty pohledávek a zásob poklesly v roce 2009 dohromady meziročně o 2,9 % na 925 mil. Kč a byly ovlivněny revizí politiky tvorby opravných položek k pohledávkám na základě úspěšnosti vymáhacího procesu u pohledávek.

Výhled pro rok 2010

V roce 2010 se Telefónica O2 zaměří na uspokojení potřeby svých zákazníků prostřednictvím nabídky nových produktů a zlepšením stávajících služeb. Bude pokračovat v aktivní nabídce svých mobilních tarifů O₂ NEON a tarifů pro podnikatele a firemní zákazníky umožňujících výhodné volání. Společnost věří, že se jí tak podaří udržet tempo růstu mobilních zákazníků jako v roce 2009. To povede k dalšímu zlepšení struktury zákaznické základny. V souladu se svými plány na další rozšíření pokrytí 3G sítě se bude společnost nadále zaměřovat na zlepšení nabídky mobilního vysokorychlostního připojení k internetu a datových služeb. Společnost chce maximálně využít svoji konkurenční výhodu největšího pokrytí 3G sítě a nejrozsáhlejšího portfolia mobilních datových služeb. V segmentu pevných linek se bude úsilí společnosti zaměřovat 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. Tyto aktivity by měly pomoci dosáhnout vyššího nárůstu zákazníků fixního internetu a mobilních smluvních služeb ve srovnání s konkurencí.

Telefónica O2 Slovakia bude i nadále pokračovat v aktivní propagaci své nabídky jednoduchých a hodnotných služeb, díky níž překonala konkurenci v růstu zákazníků. Tyto aktivity povedou k dalšímu růstu počtu zákazníků a zlepšení finanční výkonnosti.

Společnost očekává, že náročné prostředí ovlivněné obtížně předvídatelným ekonomickým vývojem a politickou situací s nejistým dopadem na chování zákazníků přetrvá při nejmenším v první polovině roku 2010. Kromě toho, mobilní výnosy budou ovlivněny dalším snížením mobilních terminačních poplatků. Kromě výše uvedených aktivit vedoucích k uspokojení potřeb zákazníků bude Telefónica O2 nadále pokračovat v realizaci úspor v oblasti komerčních a nekomerčních provozních nákladů s cílem maximalizovat tvorbu hotovostních toků. Ta zůstává jedním z nejdůležitějších strategických cílů.

V roce 2010⁷ skupina očekává, že konsolidovaný provozní zisk OIBDA⁸ poklesne o 5 % až 9 % a výdaje na investice dosáhnou výše zhruba 6 mld. Kč.

⁷ Odhad pro rok 2010 nepředpokládá změny v konsolidačním celku a předpokládá konstantní kurz roku 2008.

⁸ Pro účely odhadu pro rok 2010 OIBDA nezahrnuje poplatek za používání značky (754 mil. Kč v roce 2009). Dále OIBDA v roce 2009 nezahrnuje jednorázové operace (narovnání se společností T-Mobile, univerzální službu a zisk z prodeje nemovitostí) v celkové hodnotě 1 548 mil. Kč.

Společenská odpovědnost (CSR)

Společenská odpovědnost byla i v roce 2009 součástí podnikání společnosti Telefónica O2. V rámci své činnosti nadále uplatňovala dlouhodobý přístup zohledňující dopady svého působení na okolí. Snažila se naplňovat potřeby tohoto přístupu a využít svého postavení na trhu v jeho prospěch. Budování důvěry, partnerství založené na principu win-win a dialog se zainteresovanými stranami představovaly klíčové atributy CSR.

Společnost Ernst & Young Audit & Advisory provedla v rámci celé skupiny Telefónica audit, který byl zaměřen na klíčové oblasti CSR (ekologii, etiku, vztah k zaměstnancům, zákazníkům, dodavatelům a ke komunitě). Vyhodnocení auditu bylo využito pro plánování cílů a akčních kroků na nastávající rok. Cíle CSR byly předloženy ke schválení představenstvu společnosti a Výboru pro etiku a společenskou odpovědnost. Společnost vydala elektronickou brožuru obsahující souhrn aktivit uskutečněných v oblasti společenské odpovědnosti v roce 2009.

Během celého roku probíhal celoskupinový výzkum zaměřený na vnímání společnosti Telefónica O2 v očích veřejnosti, tzv. RepTrak. Výzkum pomáhal definovat priority CSR a řídit reputaci společnosti.

Etické zásady podnikání a compliance

Společnost Telefónica O2 v roce 2009 pokračovala v budování podnikatelské etiky, samozřejmě součástí firemní filozofie společnosti. Etické zásady podnikání jsou společné pro celou skupinu Telefónica a pomáhají zajistit, aby jednání všech zaměstnanců a každodenní aktivity společnosti byly v souladu s firemními hodnotami a principy. Dodržování Etických zásad podnikání pravidelně monitoruje oddělení Interního auditu. V případě podezření z porušení těchto zásad měli zaměstnanci možnost kontaktovat odborné poradce z útvarů Lidské zdroje, Bezpečnost a Právní záležitosti, případně využít nástrojů důvěrné pomoci. Výbor pro etiku a společenskou odpovědnost, dozorčí orgán pro CSR, byl pravidelně informován o tom, jak společnost nakládala s podněty týkajícími se porušení Etických zásad podnikání.

V průběhu roku 2009 pokračovala informační kampaň k Etickým zásadám podnikání.

V rámci vzdělávání zaměstnanců v oblasti etiky a compliance je ve společnosti zaveden také elektronický kurz Soutěžní právo, který byl spuštěn v březnu 2008, společně s kurzem Etické zásady podnikání. Tento kurz je povinný jen pro určitou skupinu zaměstnanců a k 31. prosinci 2009 jej absolvovalo 73,95 % povinných absolventů. V září 2009 byl nově spuštěn kurz Ochrana osobních údajů, který je taktéž povinný jen pro určenou skupinu zaměstnanců a k 31. prosinci 2009 jej absolvovalo 65,97 % povinných absolventů.

Brožuru Etické zásady podnikání obdržel každý nový zaměstnanec v rámci úvodního školení při nástupu do zaměstnání. Její text byl také k dispozici na firemním intranetu a na webových stránkách společnosti.

Působení na trhu a chování k zákazníkům

Zákaznická zkušenost

Nejllepší zákaznická zkušenost tvořila i v roce 2009 jeden z tří hlavních pilířů strategie společnosti Telefónica O2. Potřeby a spokojenost zákazníků byly monitorovány prostřednictvím řady pravidelných nebo jednorázových průzkumů, globálních analýz a kvalitativních výzkumů, jako například focus groups, store exits, pravidelných zpětných vazeb od zákazníků, týkajících se vyřešení jejich požadavků na zákaznické lince nebo spokojenosti s obchodním zástupcem.

Na základě těchto výzkumů byly definovány hlavní cíle společnosti. Zaměřila se zejména na implementaci nového zákaznického software, optimalizaci klíčových procesů a služeb, např. mobilního delivery za použití proaktivního přístupu k zákazníkovi.

V květnu 2009 spustila Telefónica O2 nový CRM systém, aby mohla efektivně reagovat na potřeby svých zákazníků. Jednalo se o celofiremní softwarové řešení, které propojilo a zastřešilo stávající fixní a mobilní systémy. Společnost tím získala možnost vidět na jednom místě soubor všech produktů a služeb, kterých zákazník využívá. Přechod na tento nový software, resp. jeho stabilizace dává společnosti příslib do budoucna aktivně a cíleně reagovat na potřeby každého zákazníka, možnost vytvořit mu takovou nabídku, které využije a přinese mu užitek, včetně výhodných slev v případě kombinace fixních a mobilních produktů. Telefónica O2 chtěla nabídnout zákazníkovi komplexní správu produktů a služeb prostřednictvím internetového samoobslužného řešení.

Na potřeby zákazníků reagovala společnost rozdělením péče a obsluhy na telefonických kontaktních bodech. Tím byla postupně zvýšena telefonická dostupnost. Společnost se současně zaměřila na zvýšení kvality odbavení hovorů prostřednictvím certifikace a specializace svých operátorů dle produktových, procesních a systémových znalostí. Na základě zpětné vazby od firemních zákazníků byla rozšířena pracovní doba zákaznické linky. Podnikatelé tak mohli řešit své požadavky i ve večerních hodinách nebo o víkendech. Společnost nově nabízela nonstop servis (24 hodin denně/7 dní v týdnu) pro vyřizování urgentních mobilních požadavků korporátních zákazníků.

Produkty a služby pro zákazníky se specifickými potřebami

V roce 2009 uvedla Telefónica O2 na trh novou verzi telefonu Emporia Talk Premium, mimořádně jednoduchý a snadno ovladatelný přístroj, určený především starším osobám a zdravotně postiženým, kteří mají potíže s ovládáním běžných mobilních telefonů. Přístroj umožnil přístup k jednotlivým funkcím pomocí jednoduchých postranních tlačítek. Současně disponoval mohutnými tlačítky a velkým, dobře podsvíceným displejem pro usnadnění rozeznávání písmen a číslic. Má také vylepšenou technologii přenosu zvuku. Telefónica O2 nabízela zákazníkům možnost pořídit si tento nový typ telefonu ve výhodném balíčku s kreditem za poloviční cenu nebo s cenově zvýhodněnou verzí tarifu O₂ Neon S. Z každého prodaného telefonu Emporia navíc společnost Telefónica O2 věnovala 100 Kč na podporu Linky seniorů. Za kampaň probíhající v listopadu a prosinci roku 2009 Nadace O₂ předala Lince seniorů částku 16 830 Kč.

Služba Hovor pro neslyšící

I v roce 2009 společnost nabízela službu Hovor pro neslyšící. Ten umožňuje neslyšícím zákazníkům snadněji komunikovat, například objednávat se k lékaři, zajišťovat urgentní opravy nebo využívat informační telefonní služby. V závěru roku společnost rozšířila možnosti komunikace neslyšících s operátorským pracovištěm o e-mailovou schránku neslyšící@o2.com. Prostřednictvím tohoto pracoviště mohli komunikovat jak lidé s poruchou sluchu se slyšícími, tak i naopak. Služba byla k dispozici 24 hodin denně. Celkem tuto službu v roce 2009 využilo 11 529 zákazníků.

Poskytované slevy

Telefónica O2 i v roce 2009 poskytovala osobám s I. stupněm závislosti slevu O2 pro ZTP na pevné lince, přestože vláda České republiky státní příspěvek zrušila. Současně společnost zachovala možnost pronájmu speciálního telefonu pro tuto vybranou skupinu obyvatel. V roce 2009 poskytla O2 slevu pro ZTP ve výši 108 mil. Kč. Státní příspěvek zdravotně postiženým činil 120 mil. Kč.

I v roce 2009 mohli rehabilitované osoby a účastníci odboje využít slev. Celková výše slev poskytnutých v roce 2009 těmto osobám dosáhla cifry 42,4 mil. Kč.

Soutěž „Internet mi usnadňuje život“

Telefónica O2 v roce 2009 realizovala spolu s magistráty měst Plzeň a Ostrava soutěž s názvem Internet mi usnadňuje život o nejlepší projekty či aktivity se sociální tematikou. Cílem těchto akcí bylo podpořit využívání prostředků moderních technologií pro usnadnění komunikace poskytovatelů sociálních služeb. Výherci obdrželi nejrychlejší mobilní datové připojení k internetu, včetně potřebného HW, na dobu dvou let zcela zdarma.

Reakce na vzniklou krizovou situaci

Telefónica O2 v létě roku 2009 reagovala na kritickou situaci vzniklou v důsledku povodní a pro povodně postižené občany připravila speciální programy, které jim mohly pomoci při okamžitém řešení nastalé situace.

Bezpečně s internetem

V roce 2009 se společnost Telefónica O2 zaměřovala na bezpečnost při používání internetu. Zdarma zákazníkům nabídla ke všem ADSL i mobilním internetovým připojením speciální program F-Secure Profi Antivirus.

Zdraví a mobily

Telefónica O2 se v roce 2009 věnovala problematice působení mobilních telefonů na zdraví člověka. V rámci Asociace provozovatelů mobilních sítí se podílela na vytvoření speciálních webových stránek věnujících se tomuto tématu www.zdraviamobil.cz a brožury Odpovědi do kapsy – Mobilní telefony, základnové stanice a zdraví.

Pomáháme chránit děti ve světě komunikačních technologií

Jako poskytovatel komunikačních služeb se Telefónica O2 rozhodla všemi dostupnými prostředky pomoci eliminovat možná rizika, která s sebou svět moderní technologie přináší. Ochrana dětí a bezpečné prostředí pro děti ve světě informačních a komunikačních technologií platily stále jako klíčové cíle ve vztahu k zákazníkům společnosti. V rámci ochrany dětí byla realizována řada konkrétních kroků. Telefónica O2 přijala politiku Marketing ve vztahu k dětem, která shrnovala zásady respektované v rámci marketingových aktivit společnosti. V roce 2009 společnost zároveň přistoupila k blokování internetových stránek šířících obsah se sexuálně zneužívanými dětmi. V O₂ síti byly blokovány všechny stránky, které byly v rámci všech zemí EU označeny jako nelegální.

Mobilní telefon určený především dětem

V roce 2009 společnost zařadila do nabídky mobilních telefonů Samsung S3030 Tobi, konstruovaný speciálně pro potřeby dětí a jejich bezpečnost. Telefon obsahoval speciální funkce jako například SOS volání či SOS zprávu. Součástí balení telefonu byla předplacená SIM karta s automaticky deaktivovanou službou prémiové SMS a prémiového volání a informační brožura pojednávající o tom, jak bezpečně používat moderní technologie a kam se v případě nouze obrátit. V telefonním seznamu SIM karty bylo zároveň předvoleno číslo Linky bezpečí.

Podpora akcí zaměřených na ochranu dětí

V únoru 2009 se společnost zapojila do oslav v rámci mezinárodního dne bezpečného internetu a společně s Národním centrem bezpečnějšího internetu podpořila celoevropskou kampaň zaměřenou na boj proti kybernetické šikaně. Telefónica O2 byla také členem poradního výboru, který vznikl v rámci projektu Saferinternet. Věcnými cenami společnost podpořila soutěž pro děti s názvem Mobil Story na téma kybernetická šikana.

Telefónica O2 také na jaře roku 2009 podpořila mezinárodní konferenci s názvem Bezpečnější internet pro děti, kterou pořádalo ministerstvo vnitra ve spolupráci s Evropskou komisí v rámci předsednictví České republiky v EU.

V listopadu 2009 se zástupci společnosti zúčastnili diskuse pořádané Odborem bezpečnostní politiky Ministerstva vnitra ČR ve spolupráci s Úřadem pro zahraniční styky, která byla zaměřena na téma nelegálního a nežádoucího obsahu na internetu.

Na konci roku 2009 se uskutečnil již sedmý ročník mezinárodní konference, zaměřené na působení internetu na společnost, s názvem Cyberspace, kterou pořádala Právnická fakulta Masarykovy univerzity ve spolupráci s Fakultou sociálních studií MU. Telefónica O2 byla hlavním partnerem této akce.

Zástupci společnosti také realizovali v rámci projektu Junioroom přednášky na téma „Co nám svět moderních komunikačních technologií přináší a jaká jsou jeho úskalí“. Cílem bylo seznámit děti ve věku od 10 do 16 let s bezpečným používáním internetu a mobilních telefonů.

Péče o zaměstnance a pracovní prostředí

Dlouhodobou strategií společnosti v oblasti lidských zdrojů bylo vytvořit z O2 „místo, kde je radost pracovat“. V roce 2008 byl definován tzv. slib zaměstnancům, který přesně charakterizoval, čeho chce firma v jednotlivých oblastech dosáhnout. Plánované aktivity firma realizovala v průběhu roku 2009.

Struktura zaměstnanců

	Stav k 31. 12. 2009
celkem počet zaměstnanců	8 020
z toho ženy	2 784
z toho muži	5 236
z toho zaměstnanci se zdravotním znevýhodněním či postižením	62

Údaje o počtu zaměstnanců podle divizí

Název organizační jednotky	Stav k 31. 12. 2009
Divize Korporátní a SME zákazníci	1 007
Divize Rezidentní zákazníci	2 107
Divize Provoz	3 465
Velkoprodej	63
Vnější vztahy	24
Strategie a rozvoj produktů	292
Lidské zdroje	82
Podpůrné jednotky	349
Divize Finance	382
Právní záležitosti	51
Interní audit a řízení rizik	17
Veřejná správa a Business Solutions	132
DHL	43
Kancelář generálního ředitele	6
Celkem	8 020

Zapojení zaměstnanců

Průzkum Reflect

Zájem zaměstnanců společnosti o průzkum spokojenosti a motivovanosti meziročně vzrostl o 1 %, na konečných 90 %. Celkový Reflect index zůstal na stejné úrovni jako v roce 2008. Tento výsledek považovalo vedení společnosti za dobrý vzhledem ke skutečnosti, že v průběhu roku došlo k řadě významných změn. V dílčích oblastech se zobrazilo několik pozitivních trendů. Indexy Můj manažer, Má práce a rozvoj a Atmosféra se zlepšily o jeden bod a patřily k silným stránkám firmy. Index Top management se meziročně zhoršil o 3 body, proto se vedení společnosti bude v dalších letech intenzivněji věnovat důvěryhodnosti, dostupnosti a efektivitě týmu top manažerů.

Výroční ceny Spirit of O₂

Už tradičně se ve společnosti oceňovali nejlepší zaměstnanci v rámci výročních cen Spirit of O₂. Všichni zaměstnanci měli možnost nominovat sebe nebo své kolegy za aktivity, které napomáhají společnosti Telefónica O2 držet se na špičce telekomunikačního trhu. Novinkou roku 2009 bylo zdvojnásobení nominací – v jarním kole volili vítěze zaměstnanci, v podzimním kole vybrala ty nejlepší návrhy za celý rok odborná porota složená z vrcholových manažerů společnosti.

Programy podporující rovnováhu pracovního a osobního života

Telefónica O2 si uvědomovala, že dát zaměstnancům možnost pracovat z domova přináší výhody všem stranám – zaměstnancům, firmě i jejím zákazníkům. Proto se každý zaměstnanec, u kterého to dovozovala povaha jeho práce, mohl dohodnout se svým nadřízeným na výkonu práce z domova. Při využívání komunikačních prostředků (pevné či mobilní internetové připojení a zaměstnanecký mobilní telefon) nebyla potřeba vykonávat veškeré aktivity z kanceláře. Firma také zaměstnancům po dohodě s nadřízeným umožňovala práci na částečný úvazek. Rodiče dětí v předškolním věku navíc mohli využít benefit z tzv. caterie, kterým je příspěvek na úhradu nákladů, jež platili za své dítě v mateřské škole.

Péče o zdraví**Program VZP Zdravá firma**

Všeobecná zdravotní pojišťovna nabídla svým pojištěncům, zaměstnaným ve společnosti Telefónica O2, program zdravotní péče zaměřený na prevenci v oblastech, které souvisejí s výkonem jejich práce. Program v celkové hodnotě 1,4 milionu Kč zajišťovala společnost Santé – poskytovatel závodní preventivní péče ve společnosti Telefónica O2. Zaměstnanci měli na výběr očkování proti chřipce či hepatitidě typu A, masáže zad a preventivní vyšetření se zaměřením na civilizační onemocnění.

Příležitostné aktivity na podporu zdraví

Na konci roku 2009 firma zajistila a zorganizovala očkování proti sezónní chřipce. Na jaře proběhlo na náklady firmy přeočkování zaměstnanců proti meningokoku na pracovištích, na kterých se onemocnění v roce 2008 vyskytlo. Také byla nabídnuta psychologická pomoc členům týmu, ve kterém došlo k tragické události.

Koncem roku 2009 společnost otestovala nový NoStress program zaměřený na podporu zdraví zaměstnanců. Jednalo se o program boje se stresem. Cílem programu bylo pomoci zvyšovat odolnost zaměstnanců vůči stresu a schopnost řešit stresové situace. Školení se uskutečnilo v Praze, Kolíně a Pardubicích a zúčastnilo se ho celkem 79 zaměstnanců.

Vzdělávání a rozvoj**Workshopy – klíčová chování**

Na počátku roku 2009 byla identifikována čtyři základní klíčová chování, podstatná pro úspěšné působení společnosti na trhu – osobní zodpovědnost, vítání změny, řešení problémů spoluprací a zaměření na zákazníka. Pro všechny zaměstnance byly připraveny dva půldenní workshopy, během nichž zaměstnanci z různých částí firmy společně diskutovali o obsahu těchto chování a jejich promítnutí do každodenního pracovního života. Těchto workshopů se v roce 2009 zúčastnilo 2 300 zaměstnanců. V roce 2010 bude program vyhodnocen a v případě potřeby modifikován.

Zdokonalování kompetencí liniového managementu

Vzdělávacího programu Leading to Excellence pro střední management, jehož cílem bylo sjednotit styl vedení lidí ve společnosti, se v roce 2009 zúčastnilo 110 zaměstnanců (celkově pak 474 osob). Dlouhodobý trénink pro nově jmenované supervizory a manažery Managing Others společnost spustila ve druhém čtvrtletí roku 2009. Celkem jej absolvovalo 36 zaměstnanců.

Motivační programy a benefity

I přes náročnou ekonomickou situaci na trhu tradičně nabídla Telefónica O2 svým zaměstnancům pestrou škálu zaměstnaneckých benefitů – např. finanční produkty, služby a produkty O2, benefity podporující rovnováhu pracovního a osobního života nebo podporu zaměstnanců s dětmi v předškolních zařízeních. Zdravotně znevýhodnění zaměstnanci dostali navíc poukázku na rehabilitační dovolenou ve výši 2 x 10 000 Kč ročně. V roce 2009 obdrželo tyto poukázky 69 zdravotně znevýhodněných zaměstnanců.

Nabídku benefitů pro zaměstnance společnost každý rok aktualizuje podle zájmu zaměstnanců. V rámci programu Výhodné nákupy smluvní partneři nabízeli zaměstnancům slevy na své služby (např. rekondiční lázeňské pobyty, zdravotní péči, rehabilitace apod.). V roce 2009 program zahrnoval nabídku více než šedesáti partnerů.

Ocenění Zaměstnavatel roku

V roce 2009 společnost získala třetí místo v hlavní kategorii ocenění Zaměstnavatel roku. Odborná porota firmu posunula o tři příčky výše oproti roku 2008.

Péče o životní prostředí

Politika ochrany životního prostředí

Vztah společnosti Telefónica O2 k minimalizaci jejího vlivu na životní prostředí v roce 2009 byl definován dlouhodobou strategií a vyhlášenou Politikou ochrany životního prostředí. Ta se dlouhodobě zaměřuje na eliminaci, resp. minimalizaci možných dopadů případných poškození či degenerace životního prostředí jako celku nebo jeho části, s ohledem na oblast působnosti společnosti a v souladu s úrovní vědeckotechnického poznání. Základní principy péče společnosti o životní prostředí byly součástí koordinovaného přístupu skupiny Telefónica a přispěly k naplnění jednak skupinových, jednak lokálních cílů, ale i zákonných a jiných požadavků.

Program zelená firma

Trvalým zvyšováním environmentálních požadavků kladených na dodavatele přispěla společnost k hlubšímu prosazení myšlenek péče o životní prostředí i ve svém okolí. Sama také pokračovala v aktivním zapojování svých zaměstnanců prostřednictvím programu Zelená firma.

Snižování negativních dopadů

Nadále se dařilo držet trend snižování negativních dopadů na životní prostředí. Telefónica O2 spotřebovala k zajištění svých činností v roce 2009 o více jak 3 % méně elektrické energie a o více než jednu třetinu méně zemního plynu a vody než v roce 2008. Ve srovnání s rokem 2008 bylo sníženo celkové množství znečišťujících látek vypuštěných do ovzduší ze zdrojů na výrobu tepla, elektrické energie i z dopravních prostředků, kdy např. spotřeba topných olejů klesla meziročně o více jak 21 %, spotřeba distribuovaného tepla klesla o více než 37 % a množství najetých kilometrů služebními vozy kleslo o více než 7 %. Současně se firmě významným způsobem dařilo snižovat produkci odpadů, neboť byl zaznamenán meziroční pokles o více než 24 %. Z toho ve sféře komunálních odpadů se podařilo snížit jejich produkci o 26 % a ve sféře nebezpečných odpadů o 66 %.

Šetrný přístup společnosti se promítnul i v jiných oblastech, kdy např. pro obalový materiál byl opětovně využíván recyklát nebo materiály minimalizující dopad na životní prostředí.

Certifikace

Aktivity společnosti v oblasti péče o životní prostředí podléhaly pravidelnému ověřování, a to jak v interních oblastech, tak u činností dodavatelů. Dosahovaná úroveň přístupů je pravidelně oceňována certifikací podle mezinárodního standardu ISO 14001, kterou společnost vlastní jako jediný telekomunikační operátor v České republice.

Podpora akcí zaměřených na ochranu životního prostředí

Telefónica O2 se v roce 2009 opětovně zaměřila i na sociální oblast, v níž se snažila aktivně prosazovat principy aktivní péče o životní prostředí. Mezi nejvýznamnější aktivity patřil sociálně zaměřený projekt Nechte svůj starý mobil pomáhat, který podporoval provoz Linky bezpečí. Celková částka předaná Lince bezpečí činila za rok 2009 celkem 44 801 Kč. Dále pak společnost podpořila věcnými cenami v hodnotě 60 000 Kč 16. ročník sběrových ekologických soutěží Velká cena Českých sběrných surovin, který se konal pod záštitou Ministerstva životního prostředí ČR. Do této soutěže byly zapojeny mateřské školky a základní školy z celé České republiky.

Podpora veřejně prospěšných aktivit

Podpora veřejně prospěšných aktivit a filantropie byla i v roce 2009 nedílnou součástí konceptu CSR. Telefónica O2 usilovala o to, aby její technologie pomáhaly zlepšovat lidem kvalitu života. Hlavním nástrojem pro transparentní a systémové firemní dárcovství byla již osmým rokem Nadace O₂.

Společnost se v roce 2009 účastnila šestého ročníku akce TOP filantrop, ceny Fóra dárců za společensky odpovědné chování. Dostala se do žebříčku deseti nejštědřejších firem v ČR, v kvalitativní kategorii TOP 10 filantrop 2009 se podle objemu investovaných prostředků umístila na desátém místě. Pro měření filantropických aktivit bylo využíváno měření dle LBG, komplexního standardizovaného mezinárodního systému měření filantropických aktivit firem. V rámci uvedené akce byla také poprvé vyhlášena cena pro Osobnost roku – cena společnosti O₂. Cena byla určena jednotlivci, který se v České republice významným způsobem zasloužil o rozvoj a propagaci společenské odpovědnosti firem, osobní angažovanosti v neziskovém sektoru nebo o rozvoj filantropie.

Celková výše finančních prostředků, věcných darů a telekomunikačních služeb, které Telefónica O2 v roce 2009 poskytla na veřejně prospěšné projekty, překročila částku 30 milionů Kč.

Regionální granty a Cena Nadace O₂

V osmém ročníku programu Regionálních grantů rozdělila Nadace O₂ již tradičně 10 milionů korun mezi 55 nestátních neziskových organizací a podpořila přes 7 tisíc dětí a mladých lidí. Granty ve výši 50 – 400 tisíc Kč získaly projekty na podporu sociálně a zdravotně znevýhodněných dětí a mládeže, aktivní využití jejich volného času, výchovu a vzdělávání a odstranění bariér a problémů komunikace. Vítězem Ceny Nadace O₂ pro rok 2009 se stalo občanské sdružení Rozum a Cit za svou podporu prarodičovským náhradním rodinám. Cena Nadace O₂ představovala speciální ocenění ve výši 1 milion Kč pro projekt, který správní radu nadace zaujal svou snahou měnit zavedené společenské zvyklosti a otevírat tabuizovaná společenská témata.

Linka bezpečí 116 111

Nadace O₂ byla již 15 let generálním partnerem jediné celostátní bezplatné anonymní linky důvěry pro děti, které se ocitly v tíživých životních situacích. V roce 2009 se Nadace O₂ stala také hlavním partnerem benefičního koncertu Linky bezpečí u příležitosti jejího patnáctiletého výročí. Diváci přímého přenosu zaslali Lince bezpečí dárcovské SMS v celkové výši přesahující 1,1 milionu Kč. Nadace O₂ částku navýšila o stejnou sumu. Celkový výtěžek koncertu činil 3 654 660 Kč a největším dárcem se stala společnost Telefónica O2, která darovala prostřednictvím Nadace O₂ 1,5 mil. Kč.

Linka seniorů

Nadace O₂ i nadále pokračovala v podpoře Linky seniorů, provozované organizací Elpida Plus. Seniori se mohli na telefonním čísle 800 200 007 svěřit pracovníkům linky důvěry se svými problémy i radostmi a dostalo se jim rady a pomoci z oblasti medicíny, práva, psychologie a systému sociální podpory. Linka seniorů řešila v roce 2009 přes 3 300 vážných hovorů z celkového počtu 16 tisíc kontaktů. Díky finanční podpoře Nadace O₂ zůstalo volání na linku bezplatné.

Minimalizace šikany

Program zaznamenal v roce 2009 významný úspěch. Občanské sdružení Aisis, které bylo koordinátorem programu, získalo grant z Evropských sociálních fondů na rozšíření projektu Minimalizace šikany na další desítky škol po celé ČR. Nadace O₂, která v roce 2005 celý projekt iniciovala a pět let financovala, tím završila své dlouholeté úsilí upozornit společnost na závažné téma, nabízet školám účinné nástroje a přispívat ke snížení výskytu šikany mezi dětmi. Navýšením zdrojů financování získá dalších 60 škol v příštích třech letech zdarma dlouhodobé vzdělávání pedagogů v boji proti šikaně.

Nadace O₂ v roce 2009 rovněž podpořila vydání publikace Minimalizace šikany aneb Praktické rady pro rodiče. V druhé polovině roku byl proveden rozsáhlý průzkum na téma kyberšikana českých dětí. Průzkum ukázal neznalost pojmu mezi českými dětmi a zároveň detailnějším dotazováním potvrdil, že 10 % dětí se v nedávných měsících s kyberšikanou setkala. Výsledky překvapivě nepotvrdily anonymitu pachatelů kyberšikany, protože až 78 % dětí uvedlo, že pachatelem byl někdo z jejich spolužáků. Učiteli by se s tímto problémem svěřilo pouze 8 % dětí. Průzkum potvrdil, že kyberšikana přímo souvisí s klimatem třídy a školy.

Dopad aktivit Nadace O₂ na širokou veřejnost

Na jaře 2009 proběhl průzkum mezi veřejností o aktivitách Nadace O₂ a jejich smysluplnosti. Průzkum realizovala agentura Factum Invenio a dotazován byl milion respondentů. Celkové povědomí o Nadaci O₂ v populaci činilo 10,4 %. Více než 70 % respondentů, kteří nadaci znali, vědělo, že Nadace O₂ každoročně rozděljuje desítky milionů korun na pomoc dětem. 39 % z nich vědělo, že Nadace O₂ se věnuje problematice šikany na základních školách. V budoucnu by se Nadace O₂ měla zaměřit zejména na problematiku násilí mezi dětmi na základních školách. Tuto oblast by rozhodně doporučilo 68,9 % populace. Průzkum prokázal správnost směřování Nadace O₂ v oblasti šikany na školách.

Naprostá většina populace ČR (90 %) byla přesvědčena, že by firmy měly částí svého zisku podporovat potřebné (odpovědi rozhodně + spíše ano). Telefónica O2 byla díky Nadaci O₂ vnímána pozitivněji. 49 % populace uvedlo, že díky Nadaci O₂ pro ně Telefónica O2 byla přitažlivější (mnohem přitažlivější – 15 %, trochu přitažlivější – 34 %).

Dobrovolnické programy pro zaměstnance

Činnost Nadace O₂ byla založena na dobrovolné práci zaměstnanců společnosti.

V roce 2009 se do činnosti Nadace O₂ zapojilo rekordních 1995 zaměstnanců, nejvíce z celé skupiny Telefónica Europe.

Výrazně vzrostly finanční příspěvky zaměstnanců společnosti Telefónica O2. 1 676 zaměstnanců věnovalo Nadaci O₂ téměř 1,3 milionu Kč. Z toho největší částku 474 383 Kč poskytli na likvidaci následků rozsáhlých povodní, které zasáhly severní Moravu v červnu 2009, konkrétně na výstavbu povodňových domů v obci Životice. Telefónica O2 tuto částku dorovnala na celkový jeden milion korun. Dále zaměstnanci podpořili Linku bezpečí, Linku seniorů a konkrétní rodiny v nouzi. Částku 380 000 Kč věnovali zaměstnanci transplantační jednotce a novorozeneckému oddělení JIRP Fakultní nemocnice Motol na nákup monitorů životních funkcí a speciálních pump.

Zaměstnanci se pravidelně účastnili dobrovolnických akcí a věnovali tím svůj čas, své schopnosti a dovednosti.

Firemní teambuildingy se proměnily v dobrovolnické akce, manažeři s celými svými týmy pracovali v neziskových organizacích. V roce 2009 věnovalo tímto způsobem 116 zaměstnanců 956 hodin práce neziskovým organizacím. Svůj volný čas darovalo 98 zaměstnanců. 1 096 hodin trávili při volnočasových aktivitách s dětmi z dětských domovů a 288 hodin při pomoci vybraným neziskovým organizacím. 1 820 hodin také pomáhali zaměstnanci v hlavním grantovém programu. V regionálních komisích vybírali projekty, mezi něž Nadace O₂ rozdělila 10 milionů korun.

Nadace O₂ také ocenila ty zaměstnance společnosti, kteří byli ve svém volném čase aktivními dobrovolníky. V roce 2009 díky této službě veřejnosti získalo 23 zaměstnanců 460 tisíc korun pro veřejně prospěšné organizace, kterým pravidelně a dlouhodobě pomáhají.

Na velikonočních a vánočních trzích, které Nadace O₂ pořádala ve svých budovách po celé České republice, nabízely zaměstnancům chráněné dílny produkty vyrobené lidmi s postižením. Šedesát dílen v roce 2009 získalo díky zaměstnancům společnosti 582 tisíc korun.

Mezinárodní dobrovolnický projekt Proniño

Dobrovolné aktivity zaměstnanců přesáhly též v roce 2009 hranice České republiky. V roce 2009 se šest zaměstnanců společnosti zapojilo do Mezinárodního dobrovolnického programu Proniño, který společnost Telefónica realizovala v zemích Latinské Ameriky. Třicet dobrovolníků ze všech zemí, kde Telefónica působí, poslala v roce 2009 společnost Telefónica do Ekvádoru, Brazílie, Salvadoru a Peru. Zde měli za úkol co nejmýsluplnějším způsobem vyplnit čas dětí, které po škole buď končí na ulici, nebo musí pracovat.

Daruj krev s O₂

Pokračoval i projekt Daruj krev s O₂, jehož cílem je podpořit dobrovolné dárcovství krve v České republice. Do projektu se v průběhu roku zapojilo přes 360 zaměstnanců a odebráno bylo více než 160 litrů krve.

Podpora Fair Trade

Projekt S O₂ Férově, zaměřený na podporu výrobců a služeb z oblasti Fair Trade, probíhal i v roce 2009. Největším úspěchem bylo zařazení Fair Trade výrobků do katalogu reklamních předmětů a do nabídky interního občerstvení pro obchodní partnery. Společnost také darovala partnerovi v oblasti Fair Trade stánek v hodnotě 75 000 Kč na propagaci Fair Trade výrobků. Výrobky byly současně využívány jako dárky pro účastníky různých konferencí a také jako vánoční dárky pro obchodní partnery. Hodnota těchto dáreků v roce 2009 činila téměř 700 tisíc Kč. V roce 2009 měli zaměstnanci společnosti také možnost koupit si výrobky Fair Trade prostřednictvím e-shopu za zvýhodněné ceny, dále pak využít nabídky Fair Trade a etnocateringů při různých firemních akcích.

Správa a řízení společnosti

Správa a řízení skupiny Telefónica O2 Czech Republic

V roce 2009 došlo k rozšíření zavedeného modelu správy a řízení společnosti o nový samostatný orgán – výbor pro audit, a pokračovalo celkové zdokonalování nástrojů a postupů správy společnosti Telefónica O2 i jejích dceřiných společností. Stejně jako v minulém období byla využívána možnost sdílet zkušenosti a získávat poznatky o nejlepší praxi v rámci skupiny Telefónica.

Z hlediska organizačního začlenění patří společnost Telefónica O2 do evropské divize skupiny Telefónica (Telefónica Europe), která zahrnuje všechny společnosti užívající obchodní značku O₂ bez ohledu na vlastnické vazby v rámci skupiny Telefónica. Ve vlastnické struktuře společnosti nenastaly v uplynulém období žádné významné změny, hlavním vlastníkem zůstává společnost Telefónica, S.A., s nezměněným podílem 69,41 %.

Vlastnická práva společnosti Telefónica O2 v dceřiných společnostech, kromě dceřiných společností se sídlem v zahraničí, vykonává představenstvo společnosti z titulu funkce jediného společníka. V dceřiných společnostech se sídlem v zahraničí výkon vlastnických práv mateřské společnosti vykonávají osoby pověřené představenstvem mateřské společnosti v rozsahu oprávnění schváleného představenstvem mateřské společnosti. Personální změny ve statutárních a dozorčích orgánech dceřiných společností (na místech obsazovaných zástupcem společnosti) schvaluje představenstvo společnosti a v souladu s platnými stanovami podléhají předchozímu souhlasu dozorčí rady společnosti, která při rozhodování v této záležitosti bere v úvahu stanovisko svého Výboru pro jmenování a odměňování.

Dceřiné a přidružené společnosti (stav k 15. 3. 2010)

V roce 2009 nedošlo ve struktuře a počtu společností, patřících do skupiny Telefónica O2 Czech Republic, k žádným zásadním změnám oproti stavu popsanému ve Výroční zprávě za rok 2008 a v Pololetní zprávě 2009. Přehled uskutečněných změn za uplynulé období je uveden níže:

- s účinností od 1. července 2009 byl rozhodnutím představenstva společnosti Telefónica O2 navýšen základní kapitál dceřiné společnosti Telefónica O2 Slovakia, s.r.o., peněžítým vkladem na celkovou výši 200 000 000 EUR,
- k 1. srpnu 2009 byl završen proces fúze sloučením společností Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o. (nástupnická společnost), a společnosti DELTAX Systems a.s. (zanikající společnost), zápisem fúze do obchodního rejstříku.

Obchodní jméno	Základní kapitál	Podíl společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.
Telefónica O2 Slovakia, s.r.o.	200 000 000 EUR	100 %
Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o.	10 000 000 Kč	100 %
CZECH TELECOM Austria GmbH	35 000 EUR	100 %
CZECH TELECOM Germany GmbH	25 000 EUR	100 %
První certifikační autorita, a.s.	20 000 000 Kč	23,25 %
AUGUSTUS, spol. s r.o.*	166 000 Kč	39,76 %

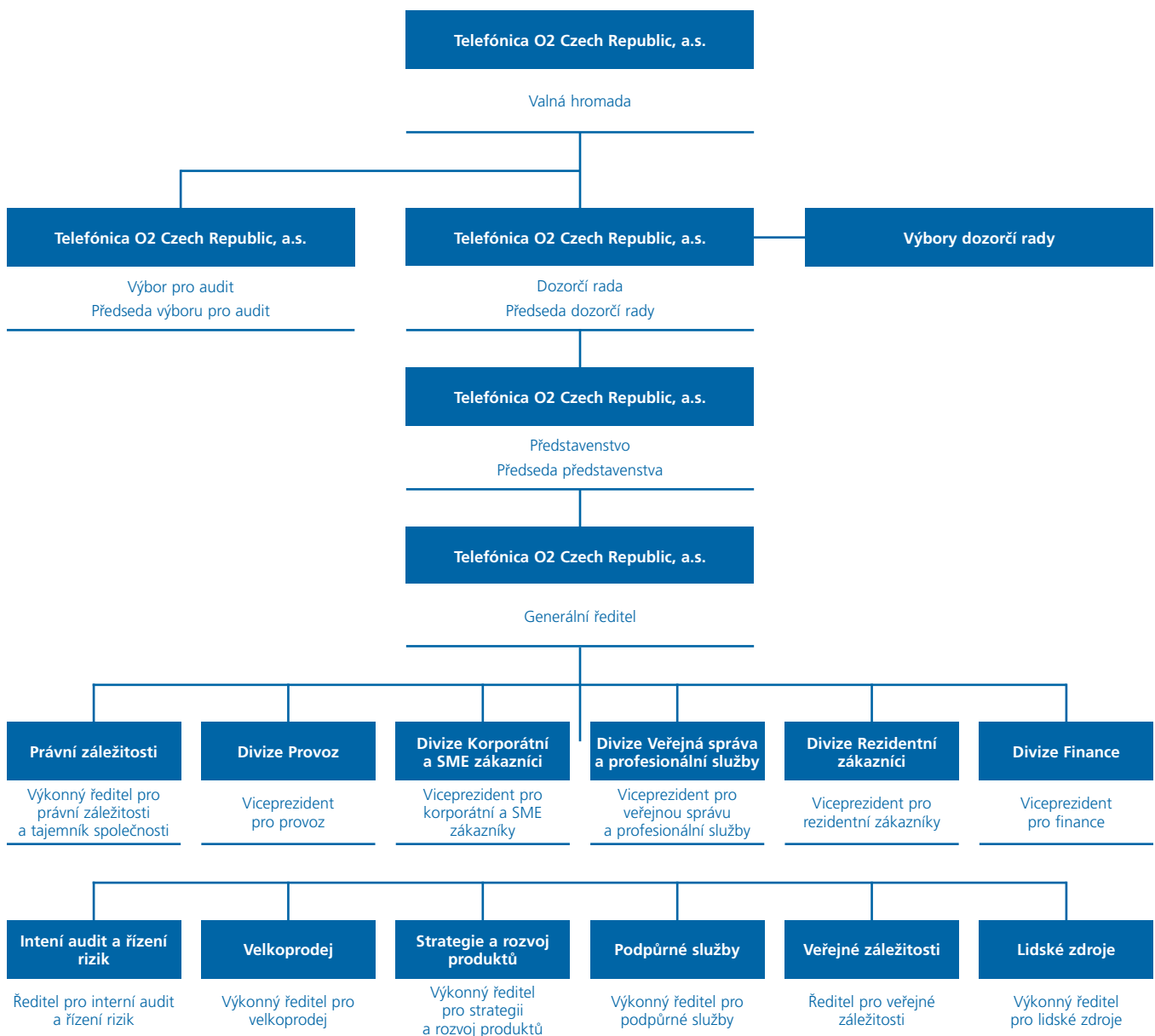
* Telefónica O2 Czech Republic, a.s., tuto společnost neovládá.

Organizační struktura společnosti Telefónica O2

V roce 2009 prodělala architektura organizace a řízení společnosti Telefónica O2 další úpravy a optimalizační změny, jejichž cílem bylo zlepšit fungování společnosti a zefektivnit její činnost.

Na první úrovni výkonné liniové organizační makrostruktury společnosti došlo v říjnu 2009 k přesunu útvaru Regulace z organizační jednotky Veřejné záležitosti a regulace do organizační jednotky Právní záležitosti. Vzhledem ke klíčovému významu zlepšování zákaznické zkušenosti pro další rozvoj společnosti vzniklo v srpnu 2009 v přímé řídicí působnosti generálního ředitele malé pracoviště Customer Journey pro podporu změn a zlepšení přístupu k zákazníkům společnosti.

Schéma výkonné makrostruktury společnosti Telefónica O2 Czech Republic (stav k 15. 3. 2010)



Správní orgány společnosti (stav k 15. 3. 2010)

Valná hromada	Valná hromada je tvořena akcionáři a rozhoduje o zásadních hospodářských, organizačních a provozních záležitostech. Její působnost a pravomoci určují Obchodní zákoník a Stanovy společnosti. Představenstvo svolává valnou hromadu zpravidla jednou ročně. Základní informace o valné hromadě, jejím postavení a působnosti uvádějí články 7–13 Stanov společnosti.
Výbor pro audit	Výbor pro audit má šest členů a je samostatným orgánem společnosti s posílenou působností v záležitostech týkajících se statutárního auditu, sestavování a ověřování finančních výkazů a hodnocení účinnosti vnitřního kontrolního systému společnosti. Členové výboru pro audit jsou voleni a odvoláváni valnou hromadou společnosti a jeho členy mohou být členové dozorčí rady nebo třetí osoby. Funkční období členů výboru pro audit je pětileté. Výbor pro audit se schází dle potřeby, zpravidla jednou za čtvrtletí, nejméně však čtyřikrát v kalendářním roce. Základní informace o výboru pro audit a jeho působnosti jsou obsaženy v člácích 26a–26f Stanov společnosti.
Dozorčí rada	Dozorčí rada společnosti se skládá z patnácti členů a dohlíží na výkon působnosti představenstva a uskutečňování podnikatelské činnosti společnosti. Složení, působnost a pravomoci dozorčí rady určují Obchodní zákoník a Stanovy společnosti. Dozorčí rada zasedá podle potřeby, zpravidla jednou za čtvrtletí, nejméně však čtyřikrát v kalendářním roce. Dvě třetiny členů dozorčí rady volí a odvolává valná hromada, jednu třetinu členů dozorčí rady volí a odvolávají zaměstnanci společnosti. Funkční období členů dozorčí rady je pětileté. Základní informace o dozorčí radě a její působnosti jsou uvedeny v člácích 20–25 Stanov společnosti.
Představenstvo	Představenstvo má sedm členů a je statutárním orgánem, jenž řídí činnost společnosti a jedná jejím jménem. Představenstvo rozhoduje o všech záležitostech společnosti, které nejsou právními předpisy nebo stanovami vyhrazeny do působnosti valné hromady nebo dozorčí rady společnosti. Představenstvo zasedá zpravidla jednou za kalendářní měsíc, nejméně však dvanáctkrát v kalendářním roce. Členy představenstva volí a odvolává dozorčí rada společnosti. Funkční období členů představenstva je pětileté. Základní informace o představenstvu a jeho působnosti jsou popsány v člácích 14–19 Stanov společnosti.
Výbory dozorčí rady	Nedílnou součástí správy společnosti jsou výbory dozorčí rady, které zřizuje dozorčí rada v rámci svých kompetencí jako své poradní a iniciativní orgány. Dozorčí rada vždy zřizuje Výbor pro jmenování a odměňování. Členové výborů jsou voleni a odvoláváni dozorčí radou a jejich funkční období trvá dva a půl roku. Výbory dozorčí rady mohou být složeny pouze z členů dozorčí rady. Působnost výborů je vymezena v článku 26 Stanov společnosti. Ve společnosti jsou zřízeny tyto výbory dozorčí rady: Výbor pro jmenování a odměňování, Výbor pro etiku a společenskou odpovědnost.

Představenstvo společnosti (stav k 15. 3. 2010)



Luis Antonio Malvido (*1964)

předseda

Vystudoval průmyslové inženýrství na Technologickém institutu v Buenos Aires. Pro společnost Telefónica začal pracovat v 80. letech během privatizačního procesu a byl členem týmu pro zhodnocení cílové společnosti. Poté ve společnosti Telefónica zastával různé pozice v oblasti zákaznických služeb, prodeje, rozvoje obchodu a strategického plánování. V červnu 1998 byl jmenován viceprezidentem a výkonným ředitelem společnosti Telefónica Móviles Argentina, Unifón, kde byl odpovědný za start společnosti, její sloučení s jiným regionálním operátorem a vybudování celonárodního mobilního operátora. Od ledna 2005 působil ve funkci prezidenta a výkonného ředitele společnosti Telefónica Venezuela, Movistar. Později se stal členem Řídícího výboru společnosti Telefónica Latam, kde byl také prezidentem regionálního Výboru pro kvalitu. Od ledna 2008 zastával pozici výkonného ředitele společnosti TeleSP, která je pobočkou skupiny Telefónica v Brazílii. Do funkce generálního ředitele společnosti Telefónica O2 Czech Republic a předsedy představenstva byl jmenován v únoru 2010, kdy se zároveň stal členem správní rady Telefónica Europe.



Jesús Pérez de Uriguen (*1970)

1. místopředseda

Vystudoval management se specializací na finance a účetnictví na University of Maryland at College Park v roce 1992, kde získal titul Bachelor of Science in Business and Management. V roce 1993 získal titul MBA na Instituto de Empresa v Madridu. Před nástupem do společnosti Telefónica O2 Czech Republic působil v Bank of America, Arthur Andersen, Jazz Telecom, S.A., a v Telefónica Moviles, S.A. Za svého působení v těchto společnostech, kde zodpovídal mimo jiné za plánování, řízení a kontrolu, Jesús získal značné zkušenosti v oblasti telekomunikací a finančního řízení. Následně působil skoro čtyři roky ve funkci finančního ředitele společnosti Telefónica Centroamérica. Byl členem představenstva Telefónica Moviles v Panamě, El Salvadoru, Nicaragu a Guatemale. Nyní zastává funkci viceprezidenta pro finance společnosti Telefónica O2 Czech Republic.



Petr Slováček (*1959)

2. místopředseda

Vystudoval ČVUT Praha, Elektrotechnickou fakultu – obor telekomunikace. Absolvoval postgraduální kurz Master of Business Telecommunications (M.B.T.) Technické univerzity Delft v Nizozemsku. Po studiu pracoval ve Výzkumném ústavu telekomunikací Praha. V roce 1989 přišel do společnosti SPT TELECOM (právního předchůdce společnosti Telefónica O2 Czech Republic) a pracoval v oborech spojovací techniky, technickém rozvoji, v projektech řízení sítě a OSS. V červnu 2008 byl opětovně zvolen 2. místopředsedou představenstva společnosti Telefónica O2 Czech Republic. Zastává pozici viceprezidenta pro provoz.



Martin Bek (*1969)

člen

Studoval zahraniční obchod na Vysoké škole ekonomické v Praze a studia dokončil na European Business School v Paříži, obor finance. Pracoval ve francouzských společnostech ABC International, DRT International a následně v Guérard Viala Prague jako vedoucí konzultant a daňový poradce. Od roku 1996 pracoval v ČESKÉM TELECOMU (právní předchůdce společnosti Telefónica O2 Czech Republic) na pozici ředitele pro daně a účetnictví a posléze ve funkci výkonného ředitele pro plánování a kontroling. V dubnu 2004 byl jmenován jednatelem společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o. (právního předchůdce společnosti Telefónica O2 Czech Republic), kde od září 2004 působil jako výkonný ředitel pro provoz. Nyní zastává funkci výkonného ředitele pro podpůrné služby ve společnosti Telefónica O2 Czech Republic. Je členem správní rady Nadace O₂.



John Gerald McGuigan (*1960)

člen

Před nástupem do společnosti O2 John působil dva roky na pozici generálního ředitele společnosti NHS24, poskytující telefonní služby ve Skotsku. Do společnosti Telefónica O2 UK nastoupil v roce 2007 a pracoval jako výkonný ředitel spotřebitelského segmentu poboček Glasgow, Preston Brook a Bury. Od roku 2009 zastává pozici generálního ředitele společnosti Telefónica O2 Slovakia.



Jakub Chytil (*1961)

člen

Získal titul JUDr. na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Od roku 1991 do roku 1995 pracoval jako advokátní koncipient a poté jako advokát se specializací na obchodní a občanské právo a spolupracoval se zahraničními advokátními kancelářemi. V letech 1995–2000 byl jako firemní právník zodpovědný za ČR a Slovensko ve společnostech Philip Morris ČR a Kraft Foods. Později, v letech 2000–2003, působil ve funkci Senior Counsel právního oddělení společnosti Philip Morris International-Lausanne, Švýcarsko a odpovídal za zajištění právních služeb dceřiným společnostem Philip Morris International v různých zemích. Od svého nástupu do ČESKÉHO TELECOMU (právního předchůdce společnosti Telefónica O2 Czech Republic) v prosinci 2003 zastává funkci výkonného ředitele pro právní záležitosti a od května 2006 i funkci tajemníka společnosti. Je členem správní rady Nadace O₂.



Jose Severino Perdomo Lorenzo (*1971)

člen

Nastoupil do společnosti Telefónica ve Španělsku v roce 2006 a do září 2008 zodpovídal za oblast Business Intelligence a obchodní rozvoj. Poté se přesunul do České republiky. Před svým nástupem do společnosti Telefónica působil ve firmě McKinsey and Co., kde se více než šest let orientoval na oblast telekomunikací a marketing. Jose zahájil svou profesní kariéru v roce 1996 na pozici konstruktéra ve společnosti Sener (Madrid) a Boeing (Los Angeles).

Složení
představenstva
společnosti
Telefónica O2
Czech
Republic, a.s.,
k 15. 3. 2010

Jméno	Funkce	Členství od
Luis Antonio Malvido	předseda představenstva	1. února 2010
Jesús Pérez de Uriguen	1. místopředseda představenstva	1. května 2008
Petr Slováček	2. místopředseda představenstva	14. června 2008
Martin Bek	člen představenstva	27. dubna 2006
John Gerald McGuigan	člen představenstva	27. října 2009
Jakub Chytil	člen představenstva	27. dubna 2006
Jose Severino Perdomo Lorenzo	člen představenstva	24. února 2009

Informace o délce funkčního období členů představenstva společnosti je uvedena v kapitole Správní orgány společnosti.

Změny ve složení představenstva v prvním pololetí roku 2009 byly popsány ve Výroční zprávě za rok 2008 a v Pololetní zprávě 2009.

Ve druhém pololetí roku 2009 a v období 1. ledna–15. března 2010 došlo v personálním složení představenstva k níže uvedeným změnám:

Juraj Šedivý	výkon funkce člena představenstva skončil projednáním jeho odstoupení dozorčí radou dne 27. října 2009
John Gerald McGuigan	do funkce člena představenstva zvolen dozorčí radou dne 27. října 2009
Salvador Anglada Gonzalez	výkon funkce člena představenstva skončil projednáním jeho odstoupení dozorčí radou dne 31. ledna 2010
Luis Antonio Malvido	do funkce člena představenstva zvolen dozorčí radou dne 31. ledna 2010

Výkonné řízení společnosti (stav k 15. 3. 2010)

Výkonné řízení společnosti zahrnuje členy vrcholového managementu společnosti:

Luis Antonio Malvido (*1964)

generální ředitel

(životopis uveden v kapitole Představenstvo společnosti)

Jesús Pérez de Uriguen (*1970)

viceprezident pro finance

(životopis uveden v kapitole Představenstvo společnosti)

Petr Slováček (*1959)

viceprezident pro provoz

(životopis uveden v kapitole Představenstvo společnosti)

Martin Bek (*1969)

výkonný ředitel pro podpůrné služby

(životopis uveden v kapitole Představenstvo společnosti)

Jakub Chytil (*1961)

výkonný ředitel pro právní záležitosti a tajemník společnosti

(životopis uveden v kapitole Představenstvo společnosti)

Jose Severino Perdomo Lorenzo (*1971)

viceprezident pro rezidentní zákazníky

(životopis uveden v kapitole Představenstvo společnosti)



Stanislav Kůra (*1968)

výkonný ředitel pro strategii a rozvoj produktů

Absolvoval Stavební fakultu Vysokého učení technického v Brně, studoval řízení projektů na Cranfield Institute of Technology a následně získal titul MBA na London Business School ve Velké Británii. Pracoval v managementu společnosti UNISYS v Londýně a v Praze, následně v Idom, dceřiné společnosti Deloitte & Touche, a u společnosti McKinsey & Company v Praze a v Silicon Valley v Kalifornii, v pozici mladšího partnera pro sekci telekomunikací. Má patnáct let zkušeností v oboru telekomunikací a IT. V dubnu 2005 nastoupil do společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o. (právní předchůdce Telefónica O2 Czech Republic) na pozici ředitele pro širokopásmové služby s celkovou zodpovědností za implementaci sítě a služeb UMTS a v říjnu 2005 byl jmenován do funkce výkonného ředitele pro strategii a rozvoj produktů a zároveň jednatelem společnosti Eurotel. Po sloučení ČESKÉHO TELECOMU a Eurotelu a vzniku společnosti Telefónica O2 Czech Republic se zodpovědnost za strategii a rozvoj produktů dále rozšířila o provoz služeb založených na reklamě a poskytování informací.

**František Schneider (*1967)****viceprezident pro korporátní a SME zákazníky**

Ve společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. působí od dubna 2008, nejprve jako výkonný ředitel pro korporátní prodej, nyní zastává pozici viceprezidenta pro korporátní a SME zákazníky. Promoval v oboru umělé inteligence na Západočeské univerzitě v Plzni a poté zahájil svou profesionální dráhu ve společnosti Vikomt CZ. Od roku 1997 pracoval ve společnosti Dell Computer, kde začínal jako obchodní ředitel pro malé a střední firmy pro Českou a Slovenskou republiku. V roce 2001 se přesunul na pozici Business Development Managera pro východní Evropu, Střední východ a Afriku, kde vedl rozvojové projekty s cílem efektivního pokrytí korporátního trhu. V té době také postupně působil v Izraeli, Turecku, Saúdské Arábii, Spojených arabských emirátech a v Rusku. Od května 2004 zastával funkci generálního ředitele zastoupení pro Českou a Slovenskou republiku.

**David Šita (*1969)****viceprezident pro veřejnou správu**

Absolvoval VŠE v Praze, obor finance, a dále získal titul MBA na US Business School akreditované univerzitou Rochester Institute of Technology, New York. Následně pracoval v bankovním a finančním sektoru. V roce 1998 nastoupil do GE Capital Bank. Do ČESKÉHO TELECOMU (právního předchůdce Telefónica O2 Czech Republic) nastoupil v roce 2000 jako manažer, později ředitel ve finančním oddělení. V roce 2003 byl jmenován výkonným ředitelem pro regulaci a následně i propojování. Od ledna 2008 působil na pozici výkonného ředitele pro veřejné záležitosti a regulaci. K 1. únoru 2009 byl jmenován viceprezidentem organizační jednotky veřejná správa a profesionální služby. Je předsedou správní rady Nadace O₂.

**Michal Urválek (*1963)****výkonný ředitel pro lidské zdroje**

Je absolventem Právnické fakulty Univerzity Karlovy, Do společnosti Telefónica O2 nastoupil v srpnu 2009 z pozice personálního ředitele skupiny RWE CZ Group, kde zastával i řadu dalších funkcí v řídicích a statutárních orgánech firem RWE zaměřených na prodej a služby. Několik let pracoval v oblasti médií a komunikací v České republice a ve Velké Británii. Největší část svého profesního života věnoval oblasti personálního řízení, a to ve firmách z odvětví informačních technologií, telekomunikací a energetiky.

Zpráva dozorčí rady společnosti



V roce 2009 vykonávala dozorčí rada společnosti Telefónica O2 Czech Republic v souladu se Stanovami společnosti dohled nad výkonem působnosti představenstva a nad uskutečňováním podnikatelské činnosti společnosti. Členové dozorčí rady jsou oprávněni nahlížet do všech dokladů a záznamů, týkajících se činnosti společnosti, a kontrolovat, zda jsou účetní zápisy vedeny v souladu se skutečností a zda obchodní činnost společnosti probíhá v souladu s právními předpisy, Stanovami společnosti a pokyny valné hromady.

Dozorčí rada průběžně sledovala činnost společnosti Telefónica O2 Czech Republic a klíčová rozhodnutí představenstva a managementu a zabývala se podněty svých výborů i jednotlivých členů dozorčí rady. Dozorčí radě byly představenstvem a managementem poskytovány materiály a informace nezbytné pro výkon její činnosti v souladu s právními předpisy a stanovami. Dozorčí rada úzce spolupracovala s výborem pro audit společnosti Telefónica O2 Czech Republic ve všech hlavních záležitostech spadajících do působnosti obou těchto orgánů společnosti.

Na zasedání konaném dne 22. února 2010 dozorčí rada přezkoumala auditované roční účetní závěrky za rok 2009 (bez konsolidace a po konsolidaci), zpracované podle mezinárodních standardů účetního výkaznictví. Dozorčí rada rovněž přezkoumala návrh představenstva na rozdělení zisku společnosti za rok 2009 a nerozdělených zisků společnosti z minulých let, případně dalších disponibilních vlastních zdrojů společnosti, a stanovení tantiém za rok 2009. V obou případech dozorčí rada vydala doporučení valné hromadě společnosti k jejich schválení.

V Praze dne 22. února 2010



Jaime Smith Basterra
předseda dozorčí rady

Dozorčí rada společnosti (stav k 15. 3. 2010)



Jaime Smith Basterra (*1965)

předseda

Získal akademický titul BA v oborech ekonomie a Business Administration (Universidad Comercial Deusto, Španělsko) a je držitelem titulu MA v oboru Finance and Investments (Exeter University, UK). Před příchodem do společnosti Telefónica pracoval ve finančním sektoru pro španělskou makléřskou firmu a pro společnost Banesto (BSCH Group) jako ředitel sekce Global Equities v divizi peněžního managementu. Do skupiny Telefónica nastoupil v roce 1999 na pozici ředitele finančního plánování společnosti Telefónica Internacional a v prosinci téhož roku postoupil do funkce finančního ředitele. V říjnu 2000 byl jmenován vrchním účetním skupiny Telefónica. Od prosince 2002 byl finančním ředitelem společnosti Telefónica de España. V červnu 2005 se stal generálním ředitelem a předsedou představenstva společnosti ČESKÝ TELECOM (nyní Telefónica O2 Czech Republic). V červnu 2007 byl jmenován generálním ředitelem společnosti Telefónica O2 Germany GmbH. Od června 2009 je ředitelem pro dceřiné společnosti a průmyslové aliance ve společnosti Telefónica, S.A. V období 2006 – 2009 byl členem představenstva společnosti Telefónica Europe plc a v současné době je předsedou dozorčí rady společnosti Telefónica O2 Czech Republic.



Alfonso Alonso Durán (*1957)

1. místopředseda

Získal titul BA z ekonomie na Universidad Autónoma v Madridu a titul MBA na IESE Business School Barcelona. Svou profesní kariéru začal u společnosti Banco de Bilbao jako manažer/účetní kontrolor. Do společnosti Telefónica nastoupil jako ekonom a pracoval v několika odděleních – interní audit, účetnictví, infrastruktura, mezinárodní komunikace, finanční a nákladová kontrola – u jednotky provozující pevnou síť ve Španělsku. V roce 1999 přešel ze společnosti Telefónica de España do společnosti Telefónica, S.A. do funkce náměstka ředitele plánování a kontroly managementu. V roce 2003 se stal hlavním manažerem pro Strategii, rozpočty a kontrolu. V roce 2008 byl jmenován provozním ředitelem a ve stejném roce byl pověřen výkonnou pravomocí transformovat oblasti nákupu, technologií, informačních systémů a obchodního rozvoje po linii provozní integrace v organizačních jednotkách skupiny Telefónica.



Lubomír Vinduška (*1956)

2. místopředseda

Absolvent Střední průmyslové školy elektrotechnické, obor radio-sdělovací. V letech 1974–1979 pracoval postupně jako televizní opravář a elektrotechnik v Okresním kovopodniku Praha-východ, v Tesle Strašnice a v Československém rozhlasu. Ve společnosti Telefónica O2 Czech Republic a u jejích právních předchůdců pracuje od roku 1979. Pracoval ve funkcích mistr energetického provozu, vedoucí energetického provozu, vedoucí teritoriální DAM Praha. Nyní pracuje na pozici specialisty Dopravy a mechanizace. Je místopředsedou pro telekomunikace Odborového svazu zaměstnanců poštovních, telekomunikačních a novinových služeb, místopředsedou Podnikového koordinačního odborového výboru společnosti Telefónica O2 Czech Republic a předsedou Koordinačního odborového výboru Praha.



Eduardo Andres Julio Zaplana Hernández-Soro (* 1956)

člen

Vystudoval práva a v období 1995 – 2002 byl předsedou regionální vlády v provincii Valencie. Byl poslancem španělského parlamentu a senátorem, působil též jako ministr práce a sociálních věcí a v období 2002 – 2004 byl mluvčím vlády. Mezi další oficiální funkce, které zastával, patří předseda Výboru pro regionální politiku a strukturální fondy, člen Kanceláře a první viceprezident Výboru regionů (Committee of Regions). V dubnu 2008 ho skupina Telefónica jmenovala svým zástupcem pro Evropu. Telefónica má kanceláře v Bruselu a aktivity ve Velké Británii, Německu, Irsku, České republice a na Slovensku. Eduardo Zaplana je od července 2008 členem Telefónica Europe plc. V prosinci 2008 provedla Telefónica reorganizaci své řídicí struktury s cílem posílit linie řízení předsedy a zejména sekretariátu pro technické záležitosti. Vznikla nová pozice Associate to the Technical Secretary General, do níž byl jmenován Eduardo Zaplana, čímž se jeho kompetence plynoucí z předchozí funkce podstatně rozšířily i za hranice Evropy.



Antonio Botas Bañuelos (* 1963)

člen

Bakalářský titul v oboru práva získal na Universidad Complutense a magisterský titul v oboru ekonomie a řízení (MBA) na IESE in Barcelona. Má dvacetileté zkušenosti v oblasti řízení, operativního a strategického marketingu a koordinace velkých mezinárodních týmů. Působil na mezinárodních trzích, zejména v Jižní a Severní Americe a v Evropě. Ve funkci manažera marketingu působil ve společnosti Royal Insurance, kam nastoupil po svém odchodu od Johnson & Johnson. Do skupiny Telefónica vstoupil v roce 1995; nejprve pracoval na různých pozicích ve společnostech Telefónica Publicidad e Informacion, Doubleclick Iberoamérica, Terra a Terra Lycos – od ředitele pro prodej a marketing až po výkonného viceprezidenta pro rozvoj. Od roku 2005 do srpna 2007 působil ve funkci ředitele pro transformaci a konvergenci ve společnosti Telefónica O2 Czech Republic. Od září 2007 je výkonným ředitelem pro vývoj produktů a značku u společnosti Telefónica O2 Germany GmbH & Co. OHG. Od dubna 2008 je členem dozorčí rady společnosti Telefónica O2 Czech Republic. V roce 2010 přijal pozici ředitele pro mezinárodní koordinaci globálního marketingu ve společnosti Telefonica S.A.



Anselmo Enriquez Linares (* 1965)

člen

Do skupiny přišel 1. července 2008 do funkce ředitele pro lidské zdroje ze společnosti Diageo, předního výrobce nápojů v regionu Afrika, pro kterou též vedl oblast lidských zdrojů. Jeho působnost se týká evropských dceřiných společností s výjimkou Španělska. Je členem představenstva skupiny Telefónica Europe plc. Díky výkonu své dřívější pozice ředitele pro lidské zdroje v Africe a v iberském regionu pro skupinu Diageo má rozsáhlé zkušenosti v oblasti rozvoje manažerských struktur na mezinárodní úrovni. Před jeho působením ve skupině Diageo pracoval v několika velkých společnostech působících v oblasti finančních služeb a spotřebního zboží, například Barclays, Lloyds TSB a Grand Metropolitan. Narodil se ve Velké Británii španělským rodičům a tudíž hovoří plynule anglicky i španělsky. V rámci své rozmanité kariéry působil v různých částech světa – Thajsku, Latinské Americe a Severní Americe. V současnosti bydlí v Londýně.



Tomáš Fírbach (*1976)

člen

Vystudoval České vysoké učení technické, Fakultu dopravní, obor Management a ekonomie v dopravě a telekomunikacích. Po ukončení v roce 1999 působil ve firmě JSJ spol. s r.o. jako Manager IS. V roce 2001 nastoupil do společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o. (právního předchůdce společnosti Telefónica O2 Czech Republic), kde pracoval jako specialista plánování sítě. V letech 2004 – 2005 byl zaměstnán v ČD Telekomunikace, a.s. (dnes ČD Telematika, a.s.) jako business konzultant. Od roku 2005 pracuje ve společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. na pozici Senior Product Manager pro fixní datové služby. V posledních pěti letech nebyl členem statutárních nebo dozorčích orgánů mimo Telefónica O2 Czech Republic, a.s.



Petr Gazda (*1965)

člen

Absolvoval Vysokou školu podnikání, obor ekonomie a management, titul Bc. U společnosti Telefónica O2 Czech Republic (a jejích právních předchůdců) pracuje od roku 1991, v současné době na pozici ředitele provozu sítě – regiony; 1991–2006 Eurotel Praha, spol. s r.o.; 1988–1991 ČESKÝ TELECOM, a.s.; 1986–1988 AŽD Praha, samostatný referent; 1983–1984 AŽD Praha, elektromechanik. Za posledních pět let nebyl členem jiných statutárních či dozorčích orgánů mimo dozorčí radu společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.



Pavel Herštlík (*1951)

člen

Absolvoval Střední průmyslovou školu elektrotechnickou – obor sdělovací technika. V roce 1972 nastoupil na Ředitelství telekomunikací Praha na pracoviště telefonní zkušebny. V následujících dvaceti letech (1975–1995) působil v oblasti přípravy pracovních postupů, hodnocení a měření práce. Od roku 1995 do roku 2005 vedl postupně jednotku Informační správy a útvar Řízení, organizace a správy. V současnosti působí na pozici senior specialisty v oblasti řízení a správy řídicích dokumentů. V letech 2005 a 2009 absolvoval kurzy zaměřené na mezinárodní účetní standardy a finanční vztahy ve skupině společností. V roce 2007 získal certifikát v Národním certifikačním programu řízení firemní etiky a kultury. Je předsedou Podnikového koordinačního odborového výboru společnosti Telefónica O2 Czech Republic a členem Evropské rady pracujících evropské divize Telefónica. Za období posledních pěti let nebyl členem dozorčí rady v žádné jiné společnosti.



Guillermo José Fernández Vidal (*1946)

člen

Vystudoval obor průmyslové inženýrství a IT a v roce 1989 nastoupil do společnosti Telefónica, kde nejprve zastával pozici manažera, poté obchodního ředitele (1992–1995) a ředitele pro společnost skupiny Telefónica (1995–1999). V roce 1999 byl jmenován generálním ředitelem společnosti Telefónica Data a prezidentem společnosti Telefónica Data España. V témže roce byl také členem statutárních orgánů společností Telefónica Móviles, Telefónica de España, Vía Digital a Portugal Telecom. V roce 2003 byl jmenován generálním ředitelem pro přidružené společnosti. V letech 2004–2005 působil ve funkci generálního ředitele pro obchodní rozvoj a přidružené společnosti u společnosti Telefónica, S.A. V roce 2005 byl jmenován vrchním generálním ředitelem společnosti Telefónica, S.A. a členem představenstva ve společnostech Telefónica Móviles de España, Telefónica de España a TPI. V současnosti působí jako poradce společnosti Telefónica, S.A.



Luis Lada Díaz (*1949)

člen

Vystudoval obor telekomunikačního inženýrství a pro skupinu Telefónica začal pracovat již v roce 1973 v oddělení výzkumu a vývoje. Od té doby zastával různé manažerské a výkonné pozice v rámci skupiny. V roce 1989 působil jako náměstek ředitele v oblasti technologie, plánování a mezinárodních služeb. Později nastoupil u společnosti Amper Group, výrobce telekomunikačních systémů a zařízení, ve funkci ředitele oddělení plánování a kontroly. Do skupiny Telefónica se vrátil v roce 1993 jako vrchní účetní dceřiných společností a majetkových účastí. V roce 1994 byl jmenován generálním ředitelem společnosti Telefónica Móviles de España, S.A. a v září 2000 byl jmenován do funkce předsedy představenstva a generálního ředitele společnosti Telefónica Móviles, S.A. Ve funkci předsedy působil do roku 2004, kdy byl jmenován ředitelem sekce rozvoje, plánování a regulačních záležitostí společnosti Telefónica, S.A. V roce 2005 se stal výkonným ředitelem Telefónica de España, S.A.U. Do doby, než v červnu 2006 opustil vysoké výkonné pozice ve společnosti Telefónica, zastával funkce člena v představenstvech společností Telefónica, S.A., Telefónica Móviles, S.A., Telefónica Internacional, S.A. a dalších členů skupiny. V současné době je členem několika nadací a mozkových trustů ve Španělsku, je také čestným profesorem madridské polytechniky, členem Královské technické akademie a vědecké poradní rady Telefónica Research & Development (TID, S.A.) a poradní rady Telefónica Latinoamerica, členem představenstva ve společnostech INDRA Sistemas S.A., Telefónica I+D, Telcel (Telefónica Venezuela) a Ydilo Advanced Voice Solutions, S.A. a ředitel v Ribafuente, S.L.



Maria Pilar López Álvarez (*1970)

členka

Absolventka oboru ekonomiky (Business Studies) nastoupila do společnosti Telefónica po několika letech působení ve společnosti JP Morgan v Londýně a New Yorku, kde se vypracovala na pozici viceprezidentky. Do skupiny Telefónica přišla Pilar v roce 1999, kdy začala pracovat v útvaru strategického plánování společnosti Telefónica de España. V květnu 2000 byla jmenována ředitelkou pro kontrolu řízení ve společnosti Telefónica, S.A. O dva roky později přešla do společnosti Telefónica Móviles S.A. na pozici ředitelky pro kontrolu řízení. V říjnu 2006 byla povýšena do funkce ředitelky strategie a rozvoje podnikání ve společnosti Telefónica de España. Dne 1. března 2007 byla jmenována výkonnou ředitelkou pro finance společnosti Telefónica O2 Europe plc (nyní Telefónica Europe plc).



Ángel Vilá Boix (*1964)

člen

Promoval v oboru průmyslového inženýrství na universitě Universidad Politècnica de Catalunya (1988) a získal titul MBA na Columbia University (New York, 1990). Nejprve zastával funkci finančního analytika u Citibank NA a konzultanta u společnosti McKinsey & Co., poté pracoval ve společnostech Ferrovial a Pacsa, které ve Španělsku působí v oblasti výstavby a služeb. V roce 1997 začal pracovat u společnosti Telefónica na pozici hlavního účetního skupiny, ze které byl v roce 1998 povýšen do funkce výkonného ředitele pro finance společnosti Telefónica Internacional a následně do funkce ředitele pro rozvoj celé skupiny. Je také místopředsdou představenstva ve společnostech Telco SpA (Itálie) a členem poradního panelu fondů Macquarie's MEIF 1, 2, 3 Funds. Dříve působil v představenstvech společností Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), CTC Chile, Cablevisión Argentina, Terra Lycos, Indra SSI, Telefónica Sistemas, Telefónica Data, Atento a Catalana d'Iniciatives.



Dušan Stareček (*1956)

člen

Vystudoval ÚSO v oboru elektronika a elektrotechnologie na SPŠV a PT v Rožnově pod Radhoštěm. V roce 1975 nastoupil jako technik u Správy dálkových kabelů Praha (právního předchůdce společnosti ČESKÝ TELECOM). V roce 1992 přestoupil na pozici vedoucího čtyř vnější údržby u o. z. Přenosová technika (právní předchůdce společnosti Telefónica O2 Czech Republic). V současnosti zastává funkci specialisty pro provoz a údržbu digitální telekomunikační technologie v Ostravě. Je členem Podnikového koordinačního odborového výboru zaměstnanců Telefónica O2 Czech Republic, předsdou KOV MORAVA a členem EWC – evropské rady zaměstnanců společnosti Telefónica Europe plc.



Enrique Used Aznar (*1941)

člen

Enrique Used Aznar zastává funkci člena představenstva společností Telefónica Internacional, Telefónica Brazílie (Telesp) a Telefónica Perú. Je také členem Sdružení ředitelů IESE v Madridu, místopředsdou španělské asociace pro výzkum rakoviny a patronem nadace pro výzkum rakoviny. Kromě toho působí jako výkonný předseda společností Telefónica Internacional S.A., Telefónica Servicios Móviles a Telefónica I+D, výkonný místopředseda společností TPI Páginas Amarillas, Telefónica Chile a Telintar (argentinský investor) a jako člen představenstva společností Telefónica, Telefónica Argentina, AT&T Network System International a Ericsson Spain. Na madridské univerzitě absolvoval v oboru telekomunikačního inženýrství a na IESE získal titul v oblasti Business Management.

Složení dozorčí rady společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., k 15. 3. 2010

Jméno	Funkce	Členství od
Jaime Smith Basterra	předseda dozorčí rady	21. dubna 2008
Alfonso Alonso Durán	1. místopředseda dozorčí rady	23. června 2005
Lubomír Vinduška	2. místopředseda dozorčí rady	29. června 2008
Luis Lada Díaz	člen dozorčí rady	23. června 2005
Maria Pilar López Álvarez	členka dozorčí rady	21. dubna 2008
Enrique Used Aznar	člen dozorčí rady	3. dubna 2009
Ángel Vilá Boix	člen dozorčí rady	23. června 2005
Anselmo Enriquez Linares	člen dozorčí rady	3. dubna 2009
Antonio Botas Bañuelos	člen dozorčí rady	21. dubna 2008
Guillermo José Fernández Vidal	člen dozorčí rady	23. června 2005
Eduardo Andres Julio Zaplana Hernández-Soro	člen dozorčí rady	3. dubna 2009
Petr Gazda	člen dozorčí rady	29. června 2008
Pavel Herščík	člen dozorčí rady	29. června 2008
Tomáš Fírbach	člen dozorčí rady	29. června 2008
Dušan Stareček	člen dozorčí rady	29. června 2008

Informace o délce funkčního období členů dozorčí rady je uvedena v kapitole Správní orgány společnosti.

Změny ve složení dozorčí rady v prvním pololetí roku 2009 byly popsány ve Výroční zprávě za rok 2008 a v Pololetní zprávě 2009.

Ve druhém pololetí roku 2009 a v období 1. ledna–15. března 2010 nedošlo ve složení dozorčí rady k žádným změnám.

Výbor pro audit společnosti (stav k 15. 3. 2010)

Alfonso Alonso Durán (*1957)

předseda

(životopis uveden v kapitole Dozorčí rada společnosti)

Ángel Vilá Boix (*1964)

místopředseda

(životopis uveden v kapitole Dozorčí rada společnosti)

Pavel Herštlík (*1951)

člen

(životopis uveden v kapitole Dozorčí rada společnosti)

Maria Pilar López Álvarez (*1970)

členka

(životopis uveden v kapitole Dozorčí rada společnosti)

Jaime Smith Basterra (*1965)

člen

(životopis uveden v kapitole Dozorčí rada společnosti)

Enrique Used Aznar (*1941)

člen

(životopis uveden v kapitole Dozorčí rada společnosti)

Složení výboru
pro audit
společnosti
Telefónica O2
Czech
Republic, a.s.,
k 15. 3. 2010

Jméno	Funkce	Členství od
Alfonso Alonso Durán	předseda Výboru pro audit	3. dubna 2009
Ángel Vilá Boix	místopředseda Výboru pro audit	3. dubna 2009
Pavel Herštlík	člen Výboru pro audit	3. dubna 2009
Maria Pilar López Álvarez	členka Výboru pro audit	3. dubna 2009
Jaime Smith Basterra	člen Výboru pro audit	3. dubna 2009
Enrique Used Aznar	člen Výboru pro audit	3. dubna 2009

Informace o délce funkčního období členů Výboru pro audit je uvedena v kapitole Správní orgány společnosti.

Principy odměňování osob s řídicí pravomocí emitenta

Skupina osob s řídicí pravomocí ve společnosti Telefónica O2 zahrnuje vedoucí osoby, kterými jsou členové představenstva a generální ředitel, a dále ty členy výkonného řízení společnosti (kapitola Výkonné řízení společnosti), kteří nejsou členy představenstva (jedná se o osoby, které v rámci emitenta činí rozhodnutí, která mohou ovlivnit budoucí vývoj a podnikovou strategii emitenta, a které mají přístup k vnitřním informacím).

Odměňování členů představenstva a členů dozorčí rady (včetně jejich výborů), jakož i poskytování dalších plnění členům dozorčí rady (a jejich výborů), se řídí pravidly pro odměňování a pro poskytování nenárokových plnění, které schvaluje valná hromada společnosti. Schvalování pravidel pro poskytování nenárokových plnění členům představenstva je dle Stanov společnosti (čl. 20, odst. 3 písm.d) v působnosti dozorčí rady společnosti. Adekvátnost nastavení systému odměňování (a dalších plnění) a jeho úpravy posuzuje a navrhuje výbor pro jmenování a odměňování dozorčí rady (viz dále kapitola Výbory správních orgánů společnosti).

Pravidla pro odměňování členů představenstva, dozorčí rady (a jejich výborů) stanovují konkrétní výši odměny pro jednotlivé kategorie členů uvedených orgánů společnosti, tj. odměny příslušející řadovému členovi orgánu, místopředsedům a předsedovi orgánu, jakož i další kritéria pro jejich poskytování. Odměna přísluší členovi představenstva/dozorčí rady za podmínky, že na ni uplatní nárok, přičemž pokud člen představenstva/dozorčí rady neuplatní nárok na celou odměnu, přísluší mu odměna pouze ve výši částky, na kterou nárok uplatnil.

Oproti principům odměňování členů orgánů společnosti popsaným ve Výroční zprávě společnosti za rok 2008 došlo v mezidobí pouze k těm změnám, které souvisely se zřízením Výboru pro audit jakožto nového samostatného orgánu společnosti. V případě pravidel pro odměňování členů dozorčí rady se jedná o technickou změnu reagující na zrušení Výboru pro audit a kontrolu vypuštěním ustanovení o odměňování za práci v tomto výboru, přičemž zbylá část pravidel zůstala nezměněna. Řádná valná hromada společnosti v roce 2009 rozhodla rovněž o aktualizaci Pravidel pro poskytování nenárokových plnění členům dozorčí rady. Šlo o úpravu zastaralých pravidel pocházejících z roku 2003, spočívající zejména ve sloučení položek, týkajících se komunikační a výpočetní techniky, do jedné při současném výrazném snížení cenového stropu pro toto plnění a rovněž ve vypuštění položky „kapitálové životní pojištění“.

Níže jsou uvedeny základní údaje o výši odměn členů představenstva, dozorčí rady a jejich výborů, jakož i přehled položek poskytovaných nenárokových plnění. Úplné znění pravidel odměňování členů správních orgánů společnosti Telefónica O2 je uveřejněno v českém i v anglickém jazyce na webových stránkách společnosti.

Představenstvo a generální ředitel

a) Odměny

Pravidla pro odměňování členů představenstva společnosti, jejichž základní princip je zmíněn výše, zavádějí dvousložkovou měsíční paušální odměnu, která je tvořena:

- částkou pokrývající povinné (mandatorní) platby (např. daně, pojistné na zdravotní pojištění apod.), kterou je člen představenstva povinen zaplatit nebo nést z toho důvodu, že je sjednáno pojistné, jímž je kryta jeho případná odpovědnost za škodu související s výkonem funkce člena představenstva, jakož i mandatorní platby vyplývající z poskytnutí částky podle této věty. Tato částka se odvíjí od výše pojistného připadajícího na příslušného člena představenstva, přičemž celková výše pojistného je stanovována na základě postupů obvyklých v pojišťovnictví,

- částkou příslušející jednotlivým kategoriím členů představenstva za zasedání představenstva:
 - (i) člen představenstva: 25 000 Kč; (ii) místopředseda představenstva: částka ad (i) zvýšená o 10 000 Kč; předseda představenstva: částka ad (ii) zvýšená o 10 000 Kč.

Generálnímu řediteli náleží v souvislosti s výkonem jeho funkce odměna, která se skládá z následujících složek:

- základní hrubá mzda,
- výkonnostní odměna,
- poskytnutí rozdílu mezi dávkami nemocenského pojištění a 100 % průměrné denní mzdy.

Výkonnostní odměna náleží generálnímu řediteli v případě splnění konkrétních cílů, které jsou mu stanoveny pro daný kalendářní rok a jež mají přímou vazbu na roční finanční a podnikatelský plán společnosti schválený představenstvem. Tyto cíle představují klíčové parametry výkonnosti v oblasti finanční i nefinanční (např. dosažení plánované hodnoty provozního hospodářského výsledku, dosažení plánovaných tržeb, dosažení vyšší úrovně zákaznické spokojenosti). Plnění výkonnostních cílů generálního ředitele je vyhodnocováno představenstvem společnosti a projednáváno ve Výboru pro jmenování a odměňování dozorčí rady společnosti, a to na základě auditovaných finančních výsledků společnosti a v případě zákaznické spokojenosti na základě nezávislých (externích) měření. Výkonnostní odměna může v úhrnu za kalendářní rok dosáhnout při standardním splnění cílů výše 80 % celkového příjmu za rok. Další nepeněžní benefity souvisejí s realokací zaměstnance z jeho domovské země do České republiky (náklady na ubytování v Praze, letenky k návštěvě rodiny, příspěvek na mezinárodní školu, mezinárodní zdravotní pojištění). V případě dočasné pracovní neschopnosti pro nemoc nebo úraz vyplátí společnost generálnímu řediteli za každý pracovní den neschopnosti rozdíl nemocenského pojištění a 100 % průměrné denní mzdy.

Odměna náležící osobám, které zastávají funkci člena představenstva z titulu výkonu exekutivní (manažerské) funkce ve společnosti Telefónica O2, sestává ze dvou složek. Ty jsou tvořeny základní hrubou mzdou a výkonnostní odměnou, která je vyplácena v závislosti na splnění konkrétních ročních cílů. Metoda a způsob stanovení těchto cílů i jejich vyhodnocení a kontrola podléhají stejným pravidlům a postupům jako v případě generálního ředitele. Výkonnostní odměna může v úhrnu za kalendářní rok dosáhnout při standardním plnění cílů až výše 50 %, resp. 40 % celkového příjmu za rok. Součástí celkového hodnocení výkonu těchto osob v jejich manažerských pozicích je jejich hodnocení prováděné generálním ředitelem.

b) Plnění za převzetí závazku nekonkurence

Člen představenstva může ve smlouvě o výkonu funkce přijmout tzv. závazek nekonkurence, tj. závazek nepůsobit po skončení své funkce samostatně ani ve prospěch jiné osoby v oblasti telekomunikací na území České republiky (ani např. v oblasti s tím souvisejícího poradenství či konzultací), ledaže by se jednalo o jeho působení v rámci koncernu. Smlouva o výkonu funkce (včetně ustanovení ohledně závazku nekonkurence) musí být schválena dozorčí radou společnosti.

Plnění za převzetí závazku nekonkurence vychází dále z následujících principů:

- závazek nekonkurence se přebírá na dobu šest měsíců ode dne skončení výkonu funkce,
- za převzetí závazku nekonkurence je společnost povinna poskytnout jako protiplnění členovi představenstva peněžitou náhradu ve výši rovnající se šestinásobku průměrné paušální odměny podle Pravidel pro odměňování členů představenstva společnosti, která připadala na jednoho člena představenstva v měsíci předcházejícím tomu, ve kterém člen představenstva skončil svou funkci v představenstvu společnosti. Při stanovení průměrné paušální odměny se nepřihlíží k tomu, že některý z členů představenstva společnosti případně neuplatnil nárok na svou odměnu.

Generální ředitel je při skončení pracovního poměru vázán konkurenční doložkou, týkající se celé skupiny Telefónica.

c) Nepeněžitá plnění

Pojištění odpovědnosti za škodu

Společnost jako pojistník sjednala pojištění odpovědnosti za škodu, způsobenou v souvislosti s výkonem určitých funkcí, s tím, že pojištěnými (tj. osobami, jejichž funkce spadá pod pojistné krytí) mohou být mj. členové představenstva. Celkové pojistné zaplacené společností je rovnoměrně rozvrhováno mezi pojištěné osoby a příslušná na ně připadající částka tvoří jejich příjem.

Kapitálové životní pojištění

V souvislosti s výkonem funkce členů představenstva není ve prospěch členů představenstva sjednáno žádné kapitálové životní pojištění.

Osobní automobil

V souvislosti s výkonem funkce členů představenstva není členům představenstva poskytován osobní automobil pro soukromé účely. Generálnímu řediteli je společností osobní automobil pro služební i soukromé účely poskytován. Na stejné plnění mají nárok i ostatní exekutivní členové představenstva společnosti, a to z titulu svých manažerských funkcí.

Dozorčí rada

a) Odměny

Pravidla odměňování členů dozorčí rady společnosti, jejichž základní princip je zmíněn výše, zavádějí dvousložkovou měsíční paušální odměnu, jež je tvořena:

- částkou pokrývající povinné (mandatorní) platby (např. daně, pojistné na zdravotní pojištění apod.), kterou je člen dozorčí rady povinen zaplatit nebo nést z toho důvodu, že je sjednáno pojistné, jímž je kryta jeho případná odpovědnost za škodu, související s výkonem funkce člena dozorčí rady, jakož i mandatorní platby vyplývající z poskytnutí částky podle této věty. Tato částka se odvíjí od výše pojistného připadajícího na příslušného člena dozorčí rady, přičemž celková výše pojistného je stanovována na základě postupů obvyklých v pojišťovnictví,
- částkou příslušející jednotlivým kategoriím členů dozorčí rady měsíčně: (i) člen dozorčí rady: 40 000 Kč; (ii) místopředseda dozorčí rady: částka ad (i) zvýšená o 10 000 Kč; předseda dozorčí rady: částka ad (ii) zvýšená o 10 000 Kč.

Pokud je člen dozorčí rady též členem některého z výborů zřizovaných dozorčí radou, přísluší mu též odměna za práci ve výboru, stanovená jako odměna za zasedání výboru, a to (i) členovi výboru ve výši 10 000 Kč; (ii) místopředsedovi výboru částka ad (i) zvýšená o 12 000 Kč; předsedovi výboru (iii) částka ad (ii) zvýšená o 15 000 Kč.

b) Plnění za převzetí závazku nekonkurence

Člen dozorčí rady může ve smlouvě o výkonu funkce přijmout tzv. závazek nekonkurence, tj. závazek nepůsobit po skončení své funkce samostatně ani ve prospěch jiné osoby na území České republiky v oblasti telekomunikací (ani např. v oblasti s tím souvisejícího poradenství či konzultací), ledaže by se jednalo o jeho působení v rámci koncernu. Smlouva o výkonu funkce (včetně ustanovení ohledně závazku nekonkurence) musí být schválena valnou hromadou.

Plnění za převzetí závazku nekonkurence vychází dále z následujících principů:

- závazek nekonkurence se přebírá na dobu 6 měsíců ode dne skončení výkonu funkce,
- za převzetí závazku nekonkurence je společnost povinna poskytnout příslušnému členovi dozorčí rady jako protiplnění za převzetí závazku nekonkurovat peněžitou náhradou ve výši rovnající se šestinásobku průměrné paušální odměny podle Pravidel pro odměňování členů dozorčí rady společnosti, která připadala na jednoho člena dozorčí rady společnosti v měsíci předcházejícím tomu, ve kterém člen dozorčí rady ukončil výkon své funkce i v dozorčí radě společnosti. Při stanovení průměrné paušální odměny se nepřihlíží k tomu, že některý z členů dozorčí rady společnosti případně neuplatnil nárok na svou odměnu.

c) Nepeněžitá plnění

Pojištění odpovědnosti za škodu

Společnost jako pojistník sjednala pojištění odpovědnosti za škodu, způsobenou v souvislosti s výkonem určitých funkcí, s tím, že pojištěnými (tj. osobami, jejichž funkce spadá pod pojistné krytí) mohou být mj. členové dozorčí rady. Celkové pojistné zaplacené společností je rovnoměrně rozvrhováno mezi pojištěné osoby a příslušná na ně připadající částka tvoří jejich příjem.

Kapitálové životní pojištění – toto nenárokové plnění bylo rozhodnutím valné hromady, konané dne 3. dubna 2009, o aktualizaci Pravidel pro poskytování nenárokových plnění členům dozorčí rady společnosti, z poskytovaných plnění vypuštěno. V období roku 2009 před konáním této valné hromady nebyla sjednána žádná pojistná smlouva kapitálového životního pojištění pro členy dozorčí rady.

Osobní automobil

Předsedovi a místopředsedům dozorčí rady je podle pravidel schválených valnou hromadou pro služební i soukromé účely poskytován osobní automobil vyšší střední třídy. Od poloviny roku 2005 toto plnění není čerpáno.

Další plnění

Společnost poskytla členům představenstva (včetně generálního ředitele) a členům dozorčí rady rovněž následující plnění:

- hlasové a datové služby a produkty společnosti pro služební i soukromé účely (mimo podnikání),
- komunikační a výpočetní technika (mobilní telefon, stolní počítač nebo notebook, PDA apod. včetně příslušenství), a to pro služební i soukromé účely (mimo podnikání),
- platební karta VISA (v případě dozorčí rady a výboru pro audit toto plnění přísluší pouze předsedovi a místopředsedům tohoto orgánu – v roce 2009 toto plnění nebylo čerpáno),
- zajištění zdravotní péče.

Uvedená plnění byla osobám zastávajícím funkci člena představenstva poskytnuta z titulu výkonu exekutivní (manažerské) funkce ve skupině Telefónica O2 Czech Republic pro účely plnění povinností vyplývajících z jejich funkcí. V případě členů dozorčí rady se poskytování těchto a dalších nepeněžních plnění řídí pravidly pro poskytování nenárokových plnění pro příslušný orgán společnosti.

Ostatní informace týkající se osob s řídicí pravomocí

Informace o všech peněžitých a naturálních příjmech, které přijaly za účetní období osoby s řídicí pravomocí (vyjma osob, které v rámci emitenta činí rozhodnutí, která mohou ovlivnit budoucí vývoj a podnikovou strategii emitenta, a které mají přístup k vnitřním informacím) od společnosti Telefónica O2 a jí ovládaných osob

(v Kč)	Peněžité příjmy	Z toho tantiémy	Naturální příjmy
Představenstvo celkem	76 373 681	0	35 832 175
– z toho z titulu členství v představenstvu emitenta	460 716	0	1 679 937
Dozorčí rada celkem	10 955 706	0	4 001 137
– z toho z titulu členství v dozorčí radě emitenta	5 289 434	0	3 599 865

Výše uvedené osoby s řídicí pravomocí nepřijaly od osob ovládaných společnostmi Telefónica O2 v roce 2009 žádné peněžité a naturální příjmy.

V zájmu kontinuity reportingu údajů uveřejněných ve Výročních zprávách společnosti Telefónica O2 v minulých letech je níže uváděna nad rámec zákonných požadavků též informace o všech peněžitých příjmech, které přijali za účetní období členové vrcholového vedení společnosti.

(v Kč)	Peněžité příjmy	Z toho tantiémy	Naturální příjmy
Vedení společnosti ¹	26 442 095	0	6 604 747

¹ Do skupiny Vedení společnosti jsou zahrnuty příjmy osob uvedených v subkapitole Výkonné řízení společnosti s tím, že příjmy těch osob, které jsou zároveň členy představenstva, jsou uvedeny v horní tabulce ve skupině Představenstvo celkem.

Informace o počtu akcií vydaných společnostmi Telefónica O2, které jsou ve vlastnictví statutárních orgánů nebo jejich členů, ostatních osob s řídicí pravomocí, včetně osob blízkých těmto osobám, informace o opčních a obdobných smlouvách, informace o jednotlivých obchodech, které uvedené osoby uskutečnily v účetním období

	Počet akcií
Představenstvo	0
Dozorčí rada	100
Výbor pro audit ¹	0
Ostatní osoby s řídicí pravomocí – Vedení společnosti ²	0
Osoby blízké osobám s řídicí pravomocí	100

¹ Akcie členů výboru pro audit, kteří jsou členy dozorčí rady jsou uvedeny ve skupině Dozorčí rada.

² Do skupiny Vedení společnosti jsou zahrnuty počty akcií osob zahrnutých do skupiny Výkonné řízení společnosti Telefónica O2 (viz kapitola Výkonné řízení společnosti). Akcie těch členů představenstva, kteří spadají zároveň do skupiny Vedení společnosti, jsou uvedeny ve skupině Představenstvo.

U žádného z členů představenstva, dozorčí rady a členů výkonného řízení společnosti nebyl zjištěn střet zájmů a rovněž žádný z nich nebyl nejméně v posledních pěti letech odsouzen za podvodné trestné činy, nebyl v pozici statutárního nebo dozorčího orgánu účasten v konkurzních řízeních, správách a likvidacích nebo obviněn či sankcionován ze strany statutárních či regulatorních orgánů.

Údaje o pracovních nebo obdobných smlouvách členů představenstva, dozorčí rady a Výboru pro audit uzavřených s emitentem

V roce 2009 měli všichni členové představenstva a dozorčí rady se společností uzavřenou platnou smlouvu o výkonu funkce, z níž vyplývá nárok na plnění v případě převzetí závazku nekonkurence po skončení funkce.

Prohlášení společnosti Telefónica O2 Czech Republic o míře souladu její správy a řízení s Kodexem řádné správy a řízení společnosti, založeným na principech OECD (2004)

Telefónica O2 se přihlásila k principům řádné správy společností již ve Výroční zprávě za rok 2001 a od té doby činí pravidelně dobrovolné prohlášení v rámci této zprávy o tom, jak implementuje zásady řádné správy a řízení společnosti (corporate governance) ve své praxi. Společnost dlouhodobě splňuje všechna hlavní kritéria, principy a doporučení českého Kodexu správy a řízení společností, založeného na principech OECD z roku 2004 (Kodex). Tento kodex je dostupný na webových stránkách Ministerstva financí ČR (www.mfcr.cz). Výjimku představují principy řádné správy společnosti, které nejsou přímo ovlivnitelné správními orgány společnosti a závisí na rozhodování vlastníků společnosti (zejména jde o kritérium počtu nezávislých členů dozorčí rady). Představenstvo společnosti průběžně dbá na zajištění řádného výkonu správy a řízení ve všech dceřiných společnostech, které společnost Telefónica O2 ovládá.

Správa a řízení společnosti

Osvědčený model správy a řízení společnosti, kontinuálně rozvíjený ve společnosti Telefónica O2 od roku 2006, byl v dubnu 2009 rozhodnutím valné hromady o změně Stanov společnosti doplněn o nový samostatný orgán – Výbor pro audit. Tento model je podle platných stanov společnosti založen na součinnosti výkonného představenstva, složeného výhradně z vrcholových manažerů skupiny Telefónica O2, a dozorčí rady vybavené pravomocemi, které jí umožňují kontrolu klíčových rozhodovacích procesů (na bázi vydávání předchozího souhlasu dozorčí rady k určeným záležitostem) a monitorování ostatních důležitých oblastí společnosti. Výkon působnosti dozorčí rady je účinně podpořen aktivním využíváním poradní a iniciační role výborů dozorčí rady. Kontrolní, dohlížecí a posuzovací funkce v korporacním správním modelu společnosti Telefónica O2 posiluje samostatné postavení Výboru pro audit. Nedílnou součástí tohoto modelu je personální spojení funkce generálního ředitele a předsedy představenstva společnosti, což společnost považuje v rámci modelu exekutivního představenstva za účelné a vzhledem k silné roli Výboru pro audit, dozorčí rady a aktivní činnosti jejích výborů za akceptovatelné.

Organizace správy společnosti

Činnost správních orgánů společnosti v roce 2009 potvrdila účelnost a funkčnost uplatňovaného modelu správy a řízení společnosti Telefónica O2 a jeho rychlou adaptaci na existenci samostatného výboru pro audit s širokými pravomocemi, což vyústilo v dosažení vyšší úrovně kvality správy společnosti.

Řádná valná hromada společnosti se konala 3. dubna 2009. Nejvyšší orgán společnosti měl na pořadu jednání standardní agendu související s chodem akciové společnosti a záležitosti spojené s ustavením nového orgánu společnosti – Výboru pro audit. Jednalo se o změnu stanov společnosti zahrnující, kromě vložení ustanovení o výboru pro audit, také zrušení Výboru pro audit a kontrolu jakožto povinného výboru dozorčí rady. Související úpravy dalších článků stanov se týkaly např. rozšíření pravomocí valné hromady, zejména pokud jde o personální obsazení Výboru pro audit a o poskytování odměn a dalších plnění členům tohoto orgánu. Nově je v působnosti valné hromady přijetí rozhodnutí o určení auditora společnosti pro provedení povinného auditu. Společnost Telefónica O2 reagovala jako první subjekt v České republice na inkorporaci evropské směrnice č. 2006/43/ES, týkající se povinného auditu ročních a konsolidovaných účetních závěrek do českého právního řádu (prostřednictvím zákona o auditorech), a před dokončením legislativního procesu přistoupila k výše uvedené úpravě svého korporacního správního modelu. Další informace

k výboru pro audit jsou uvedeny níže. Podrobný přehled výsledků řádné valné hromady je uveden na webových stránkách společnosti a je rovněž součástí Pololetní zprávy 2009. Informace o výši dividendy, rozhodném dnu a dnu výplaty dividendy je uvedena v kapitole Ostatní informace pro akcionáře a investory této Výroční zprávy. Základní popis postupů rozhodování valné hromady je obsažen ve stanovách společnosti (články 10. a 11.), které jsou přístupné na webových stránkách společnosti (viz též kapitola Záležitosti transparentnosti a informační otevřenosti) a dále v jednacího řádu valné hromady, jehož hlavní ustanovení jsou součástí kapitoly Vztahy společnosti s akcionáři. Informaci o působnosti tohoto nejvyššího orgánu obsahuje kapitola Správní orgány společnosti.

Představenstvo společnosti se v roce 2009 sešlo pětadvacetkrát. Naplnilo tím povinnost, která určuje konání alespoň dvanácti zasedání ročně. Personální změny v představenstvu v období leden – březen 2009 jsou popsány ve Výroční zprávě společnosti za rok 2008. V říjnu 2009 projednala dozorčí rada rezignaci 1. místopředsedy představenstva Juraje Šedivého na funkci člena představenstva (Juraj Šedivý odstoupil též z funkcí jednatele a generálního ředitele dceřině společnosti Telefónica O2 Slovakia, s.r.o., v souvislosti se svým rozhodnutím odejít ze skupiny Telefónica) a na uvolněné místo člena představenstva zvolila Johna McGuigana, který se stal nástupcem Juraje Šedivého v obou zmíněných pozicích ve společnosti Telefónica O2 Slovakia. Do funkce 1. místopředsedy představenstva byl zvolen Jesús Pérez de Uriguen. K 1. 2. 2010 bylo realizováno dříve oznámené střídání na pozici generálního ředitele společnosti Telefónica O2, kde Salvadora Angladu Gonzaleze, který přechází do manažerské pozice v mateřské společnosti Telefónica, S.A., nahradil Luis Antonio Malvido, který byl rovněž zvolen do funkce člena a následně též předsedy představenstva společnosti. Přehled členů představenstva společnosti spolu s jejich odbornými životopisy a také údaje o personálních změnách v tomto orgánu jsou uvedeny v kapitole Představenstvo společnosti.

Postupy rozhodování představenstva jsou vymezeny ve Stanovách společnosti (čl. 16–18), ve své činnosti představenstvo postupuje podle jednacího řádu. Oba tyto dokumenty jsou přístupné na webových stránkách společnosti (viz též kapitola Záležitosti transparentnosti a informační otevřenosti).

Dozorčí rada společnosti zasedala v roce 2009 pětkrát, což bylo v souladu se stanovami společnosti. Praxe se ustálila na účelnosti konání pravidelných čtvrtletních zasedání (únor, duben, červenec, říjen), která jsou věnována mj. projednání pravidelných (periodických) finančních zpráv společnosti pro akcionáře, a jednoho zasedání pořádaného primárně za účelem přípravy na řádnou valnou hromadu společnosti. Personální změny v dozorčí radě v období leden – březen 2009 jsou popsány ve Výroční zprávě společnosti za rok 2008. Ve zbylém období roku 2009 a v prvním čtvrtletí roku 2010 (do 15. března 2010) nedošlo v dozorčím orgánu společnosti k personálním změnám, pouze na řádné valné hromadě společnosti, konané dne 3. dubna 2009, proběhlo potvrzení členství kooptovaných členů tohoto orgánu jejich volbou na valné hromadě. Jedná se o Eduarda Andrese Julia Zaplanu Hernández-Sora, Anselma Enriqueze Linarese a Enrique Useda Aznara. Úplný přehled personálních změn v dozorčí radě za uvedené období, včetně jejího aktuálního personálního složení k 15. březnu 2010 a profesních životopisů všech členů tohoto orgánu, je uveden v kapitole Dozorčí rada společnosti. Žádný z členů dozorčí rady, ve složení k 15. březnu 2010, nenaplnuje kritéria nezávislosti.

Postupy rozhodování dozorčí rady jsou vymezeny ve Stanovách společnosti (čl. 22–24), dozorčí rada ve své činnosti postupuje podle jednacího řádu. Oba dokumenty jsou přístupné na webových stránkách společnosti (viz též kapitola Záležitosti transparentnosti a informační otevřenosti).

Výbor pro audit (VA) společnosti je samostatným orgánem společnosti s posílenou působností v záležitostech týkajících se statutárního auditu, sestavování a ověřování finančních výkazů a hodnocení účinnosti vnitřního kontrolního systému společnosti. Postavení a působnost VA jsou vymezeny v čl. 26a Stanov společnosti. Výbor má šest členů, kterými se rozhodnutím řádné valné hromady, konané dne 3. dubna 2009, stali Alfonso Alonso Durán, Ángel Vilá Boix, Jaime Smith Basterra, Pavel Heršík, Maria Pilar López Álvarez a Enrique Used Aznar, všichni členové dozorčí rady společnosti. Do funkce předsedy VA byl zvolen Alfonso Alonso Durán a do funkce místopředsedy Ángel Vilá Boix. Přehled členů Výboru pro audit společnosti je uveden rovněž v kapitole Výbor pro audit společnosti. Od svého ustavení dne 3. dubna 2009 se VA sešel celkem třikrát (v dubnu, v červenci a v říjnu, tj. jedenkrát za čtvrtletí). V předchozím období roku 2009 se uskutečnila dvě zasedání předchůdce tohoto orgánu, Výboru dozorčí rady pro audit a kontrolu (viz dále kapitola Výbory správních orgánů společnosti). Výbor pro audit je v úzkém kontaktu s externím auditorem společnosti a též s organizační jednotkou Interní audit a řízení rizik. Výbor získává a vyhodnocuje informace o skutečnostech, které by mohly ohrozit nezávislost externího auditora nebo proces provádění účetního auditu, což zahrnuje mj. i mechanismus povinného posuzování návrhů na využívání služeb externího auditora na neauditní činnosti ve společnosti ve Výboru pro audit před jejich případným schválením představenstvem společnosti. VA má oprávnění činit doporučení valné hromadě společnosti k určení statutárního auditora k provedení povinného auditu. K hlavní náplni činnosti VA patří též projednávání auditních zpráv předkládaných útvarem Interního auditu a ze Statutu interního auditu vyplývající povinná spoluúčast na sestavování a schválení ročního operativního plánu interního auditu, schvalování rozpočtu útvaru Interní audit a roční hodnocení jeho činnosti. Členové VA mají prostřednictvím CG Portálu (viz níže) nepřetržitý přístup k veškeré aktuální i archivní dokumentaci a reportingu útvaru Interního auditu a řízení rizik.

Pravidla odměňování členů Výboru pro audit vycházejí metodicky z pravidel odměňování členů dozorčí rady, nicméně princip odměňování (za zasedání výboru) a jednotlivé částky odměny za výkon funkce člena, místopředsedy a předsedy výboru zůstávají stejné, jako tomu bylo u zrušeného Výboru dozorčí rady pro audit a kontrolu. Pravidla odměňování členů Výboru pro audit společnosti, jejichž základní princip je zmíněn výše, zavádějí dvousložkovou měsíční paušální odměnu, která je tvořena:

- částkou pokrývající povinné (mandatorní) platby (např. daně, pojistné na zdravotní pojištění apod.), kterou je člen Výboru pro audit povinen zaplatit nebo nést z toho důvodu, že je sjednáno pojistné, jímž je kryta jeho případná odpovědnost za škodu, související s výkonem funkce člena Výboru pro audit, jakož i mandatorní platby vyplývající z poskytnutí částky podle této věty. Tato částka se odvíjí od výše pojistného připadajícího na příslušného člena Výboru pro audit, přičemž celková výše pojistného je stanovována na základě postupů obvyklých v pojišťovnictví,
- částkou příslušející jednotlivým kategoriím členů Výboru pro audit za zasedání: (i) člen výběru pro audit: 20 000 Kč; (ii) místopředseda výboru pro audit: částka ad (i) zvýšená o 12 000 Kč; předseda výběru pro audit: částka ad (ii) zvýšená o 15 000 Kč.

Členové Výboru pro audit obdrželi v roce 2009 od společnosti peněžní příjmy ve výši 2 490 516 Kč a naturální příjmy ve výši 1 519 209 Kč, z toho z titulu členství ve Výboru pro audit 120 000 Kč a žádný naturální příjem. Členové výboru nepřijali od osob ovládaných společnostmi Telefónica O2 v roce 2009 žádné peněžité a naturální příjmy.

Člen Výboru pro audit může ve smlouvě o výkonu funkce přijmout tzv. závazek nekonkurence, tj. závazek nepůsobit po skončení své funkce samostatně ani ve prospěch jiné osoby na území České republiky v oblasti telekomunikací (ani např. v oblasti s tím souvisejícího poradenství či

konzultací), ledaže by se jednalo o jeho působení v rámci koncernu. Smlouva o výkonu funkce (včetně ustanovení ohledně závazku nekonkurence) musí být schválena valnou hromadou. Plnění za převzetí závazku nekonkurence vychází dále z následujících principů:

- závazek nekonkurence se přebírá na dobu 6 měsíců ode dne skončení výkonu funkce,
- za převzetí závazku nekonkurence je společnost povinna poskytnout příslušnému členovi Výboru pro audit jako protiplnění za převzetí závazku nekonkurovat peněžitou náhradu ve stejné výši jako členům dozorčí rady, tj. ve výši rovnající se šestinásobku průměrné paušální odměny podle Pravidel pro odměňování členů dozorčí rady společnosti, která připadala na jednoho člena dozorčí rady společnosti v měsíci předcházejícím tomu, ve kterém člen výboru pro audit skončil svou funkci ve výboru pro audit společnosti. Při stanovení průměrné paušální odměny se nepřihlíží k tomu, že některý z členů dozorčí rady společnosti případně neuplatnil nárok na svou odměnu.

Pravidla pro poskytování nenárokových plnění členům Výboru pro audit představují modifikovanou variantu aktualizovaných pravidel pro poskytování nenárokových plnění členům dozorčí rady společnosti (jako formu plnění shodně obsahují hlasové a datové služby a produkty společnosti pro služební i soukromé účely, komunikační a výpočetní techniku, pojištění odpovědnosti za škodu související s výkonem funkce a zajištění zdravotní péče; předseda a místopředseda výboru má kromě uvedeného též nárok na platební kartu pro služební účely). V Pravidlech pro poskytování nenárokových plnění členům Výboru pro audit je zakotven princip, podle kterého člen výboru, který je zároveň členem dozorčí rady společnosti, nemůže nárokovat použití stejné položky (formy) plnění dvakrát, ale pouze jednou.

Postupy rozhodování Výboru pro audit jsou vymezeny ve Stanovách společnosti (čl. 26c–26e), ve své činnosti Výbor pro audit postupuje podle jednacího řádu. Oba tyto dokumenty jsou přístupné na webových stránkách společnosti (viz kapitola Zásady transparentnosti a informační otevřenosti).

Noví členové představenstva, Výboru pro audit, dozorčí rady a jejích výborů mají od začátku výkonu své funkce k dispozici, v zájmu svého rychlého a účinného seznámení se společností, speciálně sestavenou komplexní a strukturovanou sadu informací a podkladů správy a řízení společnosti a přístup k veškerým dalším aktuálním i archivním dokumentům, které potřebují pro řádný výkon svých funkcí. Dostupnost těchto informací je zajišťována prostřednictvím portálu správy skupiny Telefónica O2 (CG Portál).

Dlouhodobě zřízená funkce tajemníka společnosti je v současném modelu správy a řízení společnosti Telefónica O2 na vrcholové úrovni řízení formálně kombinována s funkcí vedoucího právníka společnosti (General Counsel). Výkon podpory správy a řízení společnosti i skupiny Telefónica O2 Czech Republic zajišťuje tajemník orgánů společnosti (Company Vice-Secretary), který vykonává funkci tajemníka představenstva, Výboru pro audit, dozorčí rady a jejích výborů.

V rámci provádění vnitřních kontrol v oblasti účetního výkaznictví jsou ve společnosti realizovány hlavní požadavky zákona Sarbanes-Oxley (dále SOX), které musí společnost dodržovat primárně vzhledem k tomu, že mateřská společnost Telefónica, S.A., je kótována na amerických kapitálových trzích. Dvakrát ročně probíhá ve společnosti hodnocení interních kontrol v oblasti finančního výkaznictví v rozsahu regulačního rámce stanoveného v sekci 404 SOX, včetně hodnocení kontrolních mechanismů informačních technologií společnosti, které mají potenciální dopad na účetní závěrku. Uvedená hodnocení ověřují úroveň popisu, nastavení a formou substantivního sledování (Walkthrough test) a testování (Compliance test) transakcí rovněž účinnost kontrolních mechanismů zajišťujících správnost účetního výkaznictví. Výsledky hodnocení jsou diskutovány s externím auditorem společnosti. Výsledkem hodnocení uskutečněného

v roce 2009 bylo zjištěno, že prováděné interní kontroly vykazují přiměřenou úroveň ve smyslu požadavků zákona SOX. Nedílnou součástí procedur správy a řízení společnosti vyplývajících ze zákona SOX je kvartální prohlášení vedení společnosti (generálního ředitele a viceprezidenta pro finance) o správnosti údajů ve finančních výkazech, zavedení a používání účinných kontrol a o dalších skutečnostech ve smyslu požadavků sekce 302 SOX (včetně informací o případné změně v účetní politice společnosti jednorázových/výjimečných a o významných položkách, které ovlivnily výsledky společnosti ve sledovaném čtvrtletí, a o přehledu významných rezerv, které společnost vytváří k pokrytí potenciálních závazků a rizik společnosti – např. soudních sporů). Výše uvedené dokumenty jsou v rámci společnosti předkládány představenstvu a rovněž Výboru pro audit k jejich projednání a posouzení.

V roce 2009 byla rozvíjena funkce interního auditu a řízení rizik ve společnosti, přičemž organizační uspořádání těchto funkcí (v rámci jedné organizační jednotky), liniové řízení generálním ředitelem a funkční podřízenost sféry správy a řízení společnosti (v prvním čtvrtletí 2009 Výboru pro audit a kontrolu, poté Výboru pro audit) zůstaly zachovány. Od 1. dubna 2009 byl do funkce ředitele pro interní audit a řízení rizik na základě doporučení Výboru pro audit a kontrolu a kladného stanoviska dozorčí rady ustanoven Andrés Romero Dexeus. Jeho životopis je uveden v pololetní zprávě 2009.

Interní audit představuje důležitý nástroj správy a řízení společnosti, který poskytuje správním a výkonným orgánům společnosti nezávislé a odborné posouzení vnitřního kontrolního a řídicího systému společnosti, stavu a vývoje zkoumané oblasti vůči současné nejlepší praxi, platným pravidlům, vydaným pracovním příkazům a pokynům. V roce 2009 bylo organizační jednotkou Interní audit a řízení rizik realizováno celkem čtyřicet jedna auditů a auditních akcí (včetně pravidelného hodnocení vnitřních kontrol v rámci požadavků SOX, sekce 404), vyplývajících z ročního operativního plánu interního auditu nebo z požadavků správních orgánů a generálního ředitele. Kromě provádění auditů a auditních šetření ve společnosti Telefónica O2 zajišťuje tento útvar standardně též výkon funkce interního auditu v dceřiné společnosti Telefónica O2 Slovakia. Ke zjištěním z provedených auditů jsou příslušným managementem přijímána nápravná opatření k jejich odstranění. Stav plnění nápravných opatření interní audit průběžně monitoruje a reportuje vrcholovému managementu a správním orgánům společnosti. Práce interního auditu je pravidelně monitorována Výborem pro audit (v prvním čtvrtletí 2009 Výborem pro audit a kontrolu). Činnost interního auditu a jeho hlavní procesy jsou popsány ve Statutu interního auditu společnosti Telefónica O2, který rovněž vymezuje principy nezávislosti interního auditu a objektivitu interních auditorů. Poslední novelizace Statutu proběhla v červenci 2009 a spočívala pouze v promítnutí technické změny týkající se ustavení Výboru pro audit jakožto samostatného orgánu společnosti.

V roce 2009 pokračovalo rozvíjení funkce řízení rizik a její harmonizace s metodickými postupy a praxí ve skupině Telefónica, což rozšiřuje prostor pro sdílení zkušeností a poznatků z mitigace jednotlivých druhů rizik s mateřskou společností a s dalšími společnostmi skupiny. Systém řízení rizik zahrnuje všechny oblasti a činnosti společnosti Telefónica O2, včetně její dceřiné společnosti Telefónica O2 Slovakia, a zajišťuje jejich identifikaci, ohodnocení, minimalizaci jejich dopadů a další sledování jejich vývoje. Představenstvo a dozorčí rada dostávají na měsíční bázi pravidelný report s informacemi o nejvýznamnějších rizicích a jejich vývoji. Výbor pro audit se zabývá problematikou řízení rizik primárně z pohledu hodnocení jeho účinnosti a přiměřenosti (zda hlavní rizika společnosti budou řádně identifikována a řízena) a za tímto účelem se pravidelně seznamuje s aktivitami organizační jednotky řízení rizik v rámci skupiny Telefónica O2 Czech Republic, užívanou metodologií, fungováním systému řízení rizik atd. Podrobnější údaje o řízení rizik jsou uvedeny v kapitole Řízení rizik této Výroční zprávy.

Pro podporu výkonu působnosti správních orgánů a zajištění efektivní administrace správy a řízení společnosti i celé skupiny Telefónica O2 Czech Republic je ve společnosti Telefónica O2 dlouhodobě provozována a kontinuálně rozvíjena elektronická platforma, CG Portál. Jedná se o komplexní a pokročilé řešení pro zajištění archivační, distribuční, organizační, edukační a informační funkce, určené jednak pro běžné zaměstnance společnosti, jednak pro členy správních orgánů mateřské společnosti a jejích dceřiných společností, s možností nastavování několikaúrovňových přístupových práv a bezpečného vzdáleného přístupu ke všem uloženým datům pomocí současných možností fixní i mobilní technologie. Prostřednictvím tohoto nástroje mají všichni (exekutivní i neexekutivní) členové příslušných správních orgánů zajištěn rovný přístup k archivním i aktuálním dokumentům, podkladům a informacím bez jakýchkoliv místních či časových omezení. V dokumentačním systému společnosti je uloženo několik desítek tisíc běžných i chráněných dokumentů (v českém i v anglickém jazyce). Kromě zápisů a podkladů z jednání jde rovněž např. o archiv interního auditu a reporting rizik, informace o skupině Telefónica O2 Czech Republic a o jednotlivých dceřiných společnostech atd. Bližší charakteristika obsahu a základních funkcí CG Portálu je uvedena ve Výroční zprávě společnosti za rok 2006. Portál je aktuálně využíván také jako platforma pro podporu a zajišťování dalších aktivit a činností patřících svým charakterem a účelem do oblasti corporate governance. Jedná se zejména o agendu Etických zásad podnikání společnosti (mj. provozování důvěrné linky pomoci pro oznamování případů etických selhání) a dalších zvolených prioritních oblastí rozvíjejícího se compliance programu společnosti. Hlavní pozornost je věnována především prevenci compliance rizik, přičemž v tomto směru se jako hlavního nástroje využívá elektronických kurzů pro zaměstnance společnosti. Výsledky dosažené v této oblasti v roce 2009 jsou uvedeny v kapitole Etické zásady podnikání a compliance.

Vztahy společnosti s akcionáři

Důsledné dodržování všech zákonných práv akcionářů, naplňování principu rovného přístupu ke všem akcionářům v obdobném postavení a respekt ke specifickým, zákonem vymezeným právům minoritních akcionářů patří k základním požadavkům správy a řízení společnosti Telefónica O2. Tento přístup ke svým akcionářům společnost zcela uplatnila i v roce 2009, kdy navíc oproti v České republice obvyklé praxi a v neposlední řadě nad rámec zákonných požadavků, na webových stránkách společnosti v předstihu uveřejnila sadu návrhů a podkladových dokumentů předkládaných řádné valné hromadě společnosti.

Společnost klade velký důraz na včasné a úplné informování akcionářů o dění ve společnosti, jejích finančních výsledcích a podnikatelských záměrech, přičemž tak dlouhodobě činí i nad rámec zákonné informační povinnosti. Hlavní komunikační platformu představují webové stránky společnosti (sekce O nás). Společnost pravidelně vydává tiskové zprávy týkající se kvartálních finančních výsledků a průběžně uveřejňuje informace o všech významných událostech a změnách ve společnosti.

Valné hromady jsou společností pořádány takovým způsobem, aby byly nejen bezvýhradně splněny všechny podmínky vyplývající z platného právního rámce a Stanov společnosti, ale aby také byly v maximální možné míře naplňovány požadavky stanovené Kodexem v oblasti práv akcionářů a spravedlivého zacházení s nimi. Společnost s velkým časovým předstihem zveřejňuje na svých webových stránkách datum konání valné hromady, jejíž čas zahájení a místo konání jsou voleny tak, aby se akcionáři mohli bez jakýchkoliv komplikací zúčastnit jednání nejvyššího orgánu společnosti. Jednací řád valné hromady je opakovaně schvalován na každém zasedání tohoto orgánu společnosti. Zůstává již několik let v nezměněné podobě, přičemž akcionáři za uvedené období neuplatnili žádné požadavky na jeho změnu. Umožňuje akcionářům účinně se podílet na rozhodování o podstatných změnách společnosti, klást otázky a požadovat informace k záležitostem, zařazeným na pořad jednání valné hromady. Návrh jednacího řádu

pro nadcházející valnou hromadu byl i v roce 2009 přístupný akcionářům na webových stránkách a rovněž v sídle společnosti Telefónica O2 již od okamžiku zveřejnění oznámení o konání aktuální valné hromady. Jednací řád valné hromady obsahuje následující hlavní ustanovení:

- na valné hromadě mohou akcionáři osobně nebo prostřednictvím svých zástupců vykonávat svá práva, tj. hlasovat k navrženým bodům programu, požadovat a obdržet v souladu s obchodním zákoníkem vysvětlení záležitostí týkajících se společnosti, popř. jí ovládaných osob, je-li takové vysvětlení potřebné pro posouzení předmětu jednání valné hromady, a uplatňovat v souladu s obchodním zákoníkem návrhy a protinávry. Akcionáři mohou podat protest, týkající se rozhodnutí valné hromady, a dále požadovat jeho uvedení v zápise z valné hromady;
- žádosti o vysvětlení, návrhy, protinávry a protesty podávají akcionáři zpravidla písemnou formou – předáním do informačního střediska. Při podání je nutno specifikovat, zda jde o žádost o vysvětlení, návrh, protinávrh, nebo protest. Písemné žádosti o vysvětlení, návrhy, protinávry a protesty budou opatřeny pod vlastním textem čitelným podpisem akcionáře nebo jeho zástupce;
- představenstvo společnosti je povinno v souladu s obchodním zákoníkem a stanovami společnosti zajistit podání vysvětlení na žádosti o vysvětlení k programu jednání valné hromady;
- na valné hromadě se hlasuje nejdříve o návrhu svolavatele valné hromady; v případě, že tento návrh není schválen, hlasuje se o dalších návrzích a protinávruzích k projednávanému bodu v tom pořadí, jak byly předloženy. Jakmile je předložený návrh schválen, o dalších protinávruzích k tomuto bodu se již nehlasuje. Předseda valné hromady je povinen před hlasováním zabezpečit seznámení akcionářů se všemi návrhy a protinávry akcionářů k bodu pořadu jednání valné hromady, o němž má být hlasováno.

Akcionáři měli i v roce 2009 k dispozici všechny potřebné dokumenty v tištěné podobě, a to v dvojjazyčném vyhotovení (v češtině i v angličtině). Se základními materiály (účetní závěrky, Zpráva o vztazích, případně návrh změny Stanov společnosti) se akcionáři mohli seznámit v zákonném časovém předstihu v sídle společnosti. Při registraci na valné hromadě obdrželi úplnou sadu podkladů pro jednání, včetně přehledu vystoupení členů představenstva k hlavním bodům programu. Všechny podklady pro valnou hromadu a další relevantní dokumenty (např. Stanovy společnosti) byly pro akcionáře k dispozici též v informačním středisku, které společnost pro akcionáře zřizuje na každé valné hromadě. Hlasování o každém bodu jednání valné hromady probíhalo zvlášť po ukončení rozpravy k danému bodu. Akcionáři se mohli obracet se svými dotazy na členy představenstva, dozorčí rady (výborů dozorčí rady) i na zástupce externího auditora společnosti, kteří se účastnili celého jednání valné hromady. Po celou dobu jednání valné hromady byl přítomen také notář.

Všechny podněty (dotazy, žádosti o vysvětlení, protinávry, návrhy), které byly akcionáři podány na řádné valné hromadě společnosti, konané dne 3. dubna 2009 (celkem dvacet jedna podnětů), byly řádně objasněny členy představenstva a následně byly zaznamenány (včetně odpovědí na ně) v zápisu z valné hromady. Členům dozorčí rady, předsedům výborů dozorčí rady a zástupcům statutárního auditora společnosti akcionáři na této valné hromadě nepoložili žádné dotazy.

Záležitosti transparentnosti a informační otevřenosti

Telefónica O2 důsledně a svědomitě dodržuje národní i komunitární právní předpisy a principy Kodexu. V souladu s tímto povinným i dobrovolným rámcem průběžně poskytuje akcionářům a investorům všechny podstatné informace o svém podnikání, finanční situaci a majetku společnosti, obchodních a provozních výsledcích, vlastnické struktuře a záležitostech správy společnosti. Společnost také důsledně dbá na včasné a úplné uveřejňování všech cenově citlivých údajů a skutečností. Společnost navíc na svých webových stránkách uveřejňuje řadu informací nad povinný rámec a bude ve vstřícném přístupu k akcionářům i nadále pokračovat. Cílem

společnosti je, aby akcionáři a investoři mohli činit podložená rozhodnutí o vlastnictví cenných papírů společnosti a při hlasování na valných hromadách. Pro tento účel společnost využívá k seznamování akcionářů se záležitostmi společnosti různé informační kanály a nástroje, které zahrnují jak tištěné informace (Obchodní věstník, Hospodářské noviny, výroční a pololetní zprávy atd.), tak především elektronickou komunikaci prostřednictvím webových stránek společnosti. Zde (v sekci O nás) mají investoři i akcionáři k dispozici všechny korporativní dokumenty a široké spektrum aktuálních informací o společnosti v českém i v anglickém jazyce. Společnost považuje elektronickou platformu pro zveřejňování informací za klíčovou mj. proto, že řada z jejích akcionářů jsou zahraniční právnické i fyzické osoby a webové stránky společnosti usnadňují zahraničním institucionálním investorům i drobným akcionářům přístup k informacím o společnosti, což vytváří předpoklady pro to, aby se mohli aktivně, efektivně a plnohodnotně podílet na rozhodování o záležitostech společnosti.

Nedílnou součástí politiky transparentnosti společnosti je poskytování dostatečných informací o odměňování členů představenstva a dozorčí rady společnosti (a jejích výborů). Z tohoto důvodu je této záležitosti věnována kapitola Principy odměňování osob s řídicí pravomocí emitenta, kde jsou mj. popsány a vysvětleny principy a systém odměňování členů představenstva a dozorčí rady společnosti stejně jako ostatních plnění poskytovaných společnostmi těmto osobám. V následné kapitole (Ostatní informace týkající se osob s řídicí pravomocí) je rovněž reportováno výsledné čerpání těchto plnění za uplynulé období. Na webových stránkách společnosti jsou zveřejněna úplná znění aktuálních dokumentů upravujících tuto oblast (Pravidla odměňování členů představenstva a Pravidla pro odměňování členů dozorčí rady, Pravidla pro poskytování nenárokových plnění členům dozorčí rady společnosti). Stejný režim a rozsah transparentnosti se týká odměňování nově ustaveného samostatného orgánu společnosti – Výboru pro audit (informace o pravidlech odměňování členů tohoto výboru a o výši finančních i naturálních odměn poskytnutých členům Výboru pro audit v roce 2009 je obsažena kapitole Organizace správy společnosti).

Telefónica O2 má v souladu se svými Etickými zásadami podnikání stanovenou nulovou toleranci v oblasti střetu zájmů. Procedura jednání a rozhodování správních orgánů je nastavena tak, aby se členové těchto orgánů neúčastnili hlasování o záležitostech, u kterých by mohla být zpochybněna jejich nestrannost (tzv. affiliated transaction). Možné střety zájmů vyplývající z členství ve správních orgánech jiných společností, účasti na obchodních transakcích a dalších vymezených situacích pravidelně zkoumá a posuzuje Výbor pro etiku a společenskou odpovědnost (viz dále kapitola Výbory správních orgánů společnosti).

Společnost důsledně dbá na to, aby nedocházelo ke zneužití vnitřních informací společnosti pro získání neoprávněného prospěchu při obchodování s cennými papíry společnosti. Základní rámec pravidel a chování pro zamezení takovému jednání představují platné komunitární i české právní předpisy, jakož i pravidla stanovená pro tuto oblast regulátorem finančních trhů ve Velké Británii (Financial Services Authority). Společnost uplatňuje přísný interní předpis vymezující pravidla dispozice s cennými papíry vydanými společnostmi nebo jí ovládanými osobami. Nedílnou součástí opatření je vedení a pravidelná aktualizace seznamu osob, které mají přístup k vnitřním informacím.

Výbory správních orgánů společnosti

Výbory dozorčí rady jsou nedílnou součástí systému správy a řízení společnosti již od roku 1996 a v současném modelu správy a řízení společnosti mají nezastupitelnou roli při výkonu působnosti dozorčí rady. Při koncipování působnosti a role výborů se společnost řídí jednak Kodexem a jednak doporučením Komise ES č. 2005/162/ES o úloze výborů dozorčí rady společností kótovaných na burze, jakož i novelizačním doporučením č. 2009/38/ES z dubna 2009. Základní údaje o výborech dozorčí rady společnosti jsou uvedeny v kapitole Správní orgány společnosti.

Postupy rozhodování výborů zřízených dozorčí radou jsou vymezeny ve Stanovách společnosti (čl. 26). Ve své činnosti výbory postupují podle svých jednacích řádů. Všechny zmíněné dokumenty jsou přístupné na webové stránce společnosti (viz též kapitola Záležitosti transparentnosti a informační otevřenosti).

Výbor pro audit a kontrolu (VAK) fungoval ve společnosti Telefónica O2 do 3. dubna 2009, kdy byl rozhodnutím řádné valné hromady o změně Stanov společnosti zrušen v souvislosti s ustavením Výboru pro audit v postavení samostatného orgánu společnosti. VAK měl pět členů a pracoval v prvním čtvrtletí 2009 (k 3. 4. 2009) v tomto personálním složení: Alfonso Alonso Durán, předseda; Ángel Vilá Boix, místopředseda; Maria Pilar López Álvarez, Jaime Smith Basterra a Pavel Herštík, členové. Nikdo z členů výboru nebyl certifikovaným účetním, nicméně všichni členové VAK měli z titulu svého vzdělání, profesního zaměření, praktických zkušeností a také odborného vzdělávání všechny předpoklady pro řádný výkon funkce člena tohoto klíčového výboru. Působnost a úloha VAK jsou popsány ve Výroční zprávě společnosti za rok 2008 (kapitola Správa společnosti). V roce 2009 (do 3. 4. 2009) se konala celkem dvě zasedání VAK.

Výbor pro jmenování a odměňování (VJO) má pět členů a je výborem, který dle stanov společnosti dozorčí rada povinně zřizuje. Výbor poskytuje zejména doporučení týkající se personálních změn ve složení představenstva, Výboru pro audit, dozorčí rady a výborů dozorčí rady společnosti. Výbor se vyjadřuje rovněž k návrhům na personální obsazení míst ve správních orgánech společnosti, patřících do skupiny Telefónica O2 Czech Republic. Do působnosti VJO patří rovněž posuzování odměňování a dalších plnění poskytovaných členům představenstva a dozorčí rady. Výbor má oprávnění trvale sledovat a vyhodnocovat výkonnost členů představenstva, Výboru pro audit, dozorčí rady i jejich výborů, přičemž v této souvislosti rovněž posuzuje a podporuje jazykové i odborné vzdělávání členů správních orgánů. V roce 2009 se uskutečnila celkem dvě zasedání tohoto výboru. VJO pracoval po celé období v nezměněném personálním složení. Ke konci roku 2009 byli členy VJO: Jaime Smith Basterra, předseda; Alfonso Alonso Durán, místopředseda; Luis Lada Díaz, Guillermo José Fernández Vidal a Anselmo Enriquez Linares, členové.

Výbor pro etiku a společenskou odpovědnost (VESO) je dobrovolně zřízeným výborem dozorčí rady a má šest členů, přičemž platí pravidlo, že polovina členů VESO je tvořena členy dozorčí rady volenými zaměstnanci společnosti a druhá polovina členy tohoto orgánu, volenými valnou hromadou. Výbor se každoročně zabývá problematikou potenciálního střetu zájmů, který je posuzován u členů představenstva, Výboru pro audit, dozorčí rady, členů výkonného řízení společnosti a také členů správních orgánů dceřiných společností. VESO pravidelně monitoruje stav dodržování etických zásad podnikání a fungování nástrojů důvěrné pomoci a je rovněž seznamován s aktivitami a činnostmi v rámci compliance programu na prevenci rizik etických selhání. Další oblastí primárního zájmu VESO je podpora společensky odpovědného chování společnosti. V roce 2009 výbor zasedal dvakrát. VESO pracoval po celé období v nezměněném personálním složení. Ke konci roku 2009 byli členy VESO: Pavel Herštík, předseda; Dušan Stareček, místopředseda; Jaime Smith Basterra, Tomáš Fírbach, Luis Lada Díaz a Guillermo José Fernández Vidal, členové.

Politika společnosti vůči zainteresovaným stranám

Telefónica O2 považuje koncept společenské odpovědnosti (Corporate Social Responsibility, CSR) za nedílnou součást své činnosti a podnikání. Vzhledem k šíři a množství aktivit společnosti v oblasti CSR je společenské odpovědnosti věnována samostatná kapitola (Společenská odpovědnost (CSR)) Výroční zprávy.

Informace týkající se záležitostí podle § 118 odst. 5 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen ZKPT), a informace, které jsou součástí souhrnné vysvětlující zprávy zpracované dle požadavků § 118 odst. 8 ZKPT

Číselné údaje a informace týkající se záležitostí podle odstavce § 118 odst. 5 písm. a) až l) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu:

- a) Informace o struktuře vlastního kapitálu emitenta, včetně cenných papírů nepřijatých k obchodování na regulovaném trhu se sídlem v členském státě Evropské unie a případného určení různých druhů akcií nebo obdobných cenných papírů představujících podíl na emitentovi a podílu na základním kapitálu každého druhu akcií nebo obdobných cenných papírů představujících podíl na emitentovi.

Struktura vlastního kapitálu společnosti Telefónica O2 k 31. prosinci 2009 byla následující:

	(v milionech Kč)
Základní kapitál	32 209
Emisní ážio	24 374
Zajišťovací fond	0
Fond na úhrady vázané na akcie	36
Fondy	6 450
Nerozdělený zisk	14 721
Celkem	77 790

Základní kapitál společnosti Telefónica O2 k 31. prosinci 2009 ve výši 32 208 990 000 Kč byl zcela splacen a byl tvořen těmito akciemi:

A. Druh: akcie kmenová
 Forma: na majitele
 Podoba: zaknihovaná
 Počet kusů: 322 089 890 ks
 Jmenovitá hodnota: 100 Kč
 Celkový objem emise: 32 208 989 000 Kč
 ISIN: CZ0009093209

B. Druh: akcie kmenová
 Forma: na jméno
 Podoba: zaknihovaná
 Počet kusů: 1 ks
 Jmenovitá hodnota: 1 000 Kč
 Celkový objem emise: 1 000 Kč

Dnem nabytí účinnosti smlouvy o převodu akcií mezi společnostmi Telefónica, S.A. (Telefónica), a Fondem národního majetku České republiky pozbyla akcie na jméno zvláštních práv, která s ní byla spojena dle ustanovení čl. IV. odst. 2 zákona č. 210/1993 Sb., kterým se mění a doplňuje zákon č. 92/1991 Sb., o podmínkách převodu majetku státu na jiné osoby, ve znění pozdějších předpisů.

Práva a povinnosti spojené s akcemi na jméno či na majitele představující podíl na společnosti Telefónica O2 jsou uvedeny v článku 5 Stanov společnosti.

Akcie na majitele ve jmenovité hodnotě 100 Kč byly přijaty k obchodování na těchto trzích:

Název trhu	Poznámka
Burza cenných papírů Praha, a.s.	na hlavním trhu
RM-SYSTÉM, česká burza cenných papírů a.s.	
Londýnská burza (The London Stock Exchange)	ve formě globálních depozitních certifikátů (GDR). Depozitářem pro GDR je The Bank of New York Mellon, ADR Division, 101 Barclay Street, West New York, NY 10286, USA; kustodem je Komerční banka, a.s., Na Příkopě 33, čp. 906, 114 07 Praha 1.

Emisní podmínky v plném znění, ze kterých byly vybrány pouze podstatné informace, jsou k nahlédnutí v sídle společnosti. Akcie na jméno ve jmenovité hodnotě 1 000 Kč nebyla přijata k obchodování na regulovaném trhu se sídlem v členském státě Evropské unie.

b) Informace omezení převoditelnosti cenných papírů

K převodu akcií a globálních depozitních certifikátů je třeba splnit pouze požadavky stanovené právními předpisy. Stanovy společnosti nijak neomezuji převod akcií společnosti a ani neexistuje žádné jiné omezení z důvodů, které by spočívaly na straně společnosti.

c) Informace o významných přímých a nepřímých podílech na hlasovacích právech emitenta

Struktura hlavních akcionářů společnosti Telefónica O2 k 31. prosinci 2009:

	Název	Adresa	Podíl na základním kapitálu
1	Telefónica, S.A.	Gran Vía 28, 28013 Madrid, Španělské království	69,41 %
2	Investiční fondy a individuální vlastníci	–	30,59 %

K 31. prosinci 2009 činil podíl společnosti Telefónica, S.A., na hlasovacích právech společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., ve smyslu ustanovení § 122 zákona o podnikání na kapitálovém trhu 69,41 %.

d) Informace o vlastních cenných papírech se zvláštními právy, včetně popisu těchto práv
Společnost nevydala žádné cenné papíry se zvláštními právy, pouze kmenové akcie zmíněné v bodě a) výše.

e) Informace o omezení hlasovacích práv

Hlasovací práva jsou spojena se všemi akciemi vydanými společností a mohou být omezena nebo vyloučena pouze v případech stanovených zákonem. Společnost si není vědoma žádného takového zákonného omezení nebo vyloučení hlasovacích práv. Stanovy společnosti neupravují žádné omezení hlasovacích práv a ani neexistuje žádné jiné omezení z důvodů, které by spočívaly na straně společnosti.

f) Informace o smlouvách mezi akcionáři nebo obdobnými vlastníky cenných papírů představujících podíl na emitentovi, které mohou mít za následek ztížení převoditelnosti akcií nebo obdobných cenných papírů představujících podíl na emitentovi nebo hlasovacích práv, pokud jsou emitentovi známy

Společnosti nejsou známy žádné informace o smlouvách mezi akcionáři, které mohou mít za následek ztížení převoditelnosti akcií nebo hlasovacích práv.

g) Informace o zvláštních pravidlech určujících volbu a odvolání členů statutárního orgánu a změnu stanov nebo obdobného dokumentu emitenta

Členové představenstva jsou voleni a odvoláváni dozorčí radou společnosti. Podmínky volitelnosti do představenstva vyplývají ze zákona; stanovy neobsahují žádné omezení nad rámec zákona ani neexistuje žádné jiné omezení z důvodů, které by spočívaly na straně společnosti.

Dvě třetiny členů dozorčí rady jsou voleny a odvolávány valnou hromadou společnosti, jedna třetina je volena a odvolávána zaměstnanci společnosti. Podmínky volitelnosti do dozorčí rady vyplývají ze zákona; stanovy obsahují omezení nad rámec zákona pouze v tom smyslu, že členem dozorčí rady společnosti nemůže být její generální ředitel. Neexistuje žádné jiné omezení z důvodů, které by spočívaly na straně společnosti.

h) Informace o zvláštních pravomocích členů statutárního orgánu, zejména o pověření podle § 161a a § 210 Obchodního zákoníku

Členové představenstva nemají žádné zvláštní pravomoci; některé úkony představenstva vyžadují v souladu s čl. 14 odst. 4 Stanov společnosti předchozí souhlas dozorčí rady.

i) Informace o významných smlouvách, ve kterých je emitent smluvní stranou a které nabudou účinnosti, změní se nebo zaniknou v případě změny ovládnutí emitenta v důsledku nabídky převzetí, a o účincích z nich vyplývajících, s výjimkou takových smluv, jejichž uveřejnění by bylo pro emitenta vážně poškozující; tím není omezena jiná povinnost uveřejnit takovou informaci podle tohoto zákona nebo jiných právních předpisů

Společnost neuzavřela žádné smlouvy, které nabudou účinnosti, změní se nebo zaniknou v případě změny ovládnutí emitenta v důsledku nabídky převzetí.

j) Informace o smlouvách mezi emitentem a členy jeho statutárního orgánu nebo zaměstnanci, kterými je emitent zavázán k plnění pro případ skončení jejich funkce nebo zaměstnání v souvislosti s nabídkou převzetí

Mezi společností a členy jejího představenstva nebo jejími zaměstnanci nebyly uzavřeny smlouvy, kterými by společnost byla zavázána k plnění pro případ skončení jejich funkce nebo zaměstnání v souvislosti s nabídkou převzetí.

k) Informace o případných programech, na jejichž základě je zaměstnancům a členům statutárního orgánu společnosti umožněno nabývat účastnické cenné papíry společnosti, opce na tyto cenné papíry či jiná práva k nim za zvýhodněných podmínek, a o tom, jakým způsobem jsou práva z těchto cenných papírů vykonávána

Pro členy představenstva společnosti ani pro její zaměstnance nejsou vytvořeny žádné programy, na jejichž základě by jim bylo umožněno nabývat účastnické cenné papíry společnosti, opce na tyto cenné papíry či jiná práva k nim za zvýhodněných podmínek.

l) Informace o úhradách placených státem za právo těžby, pokud rozhodující činnost emitenta spočívá v těžebním průmyslu

Vzhledem k tomu, že předmětem podnikatelské činnosti společnost není podnikání v těžebním průmyslu, tyto informace se jí netýkají.