

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 nejuspěšnějším 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.