

02

Zpráva představenstva
o podnikatelské činnosti



Pracujeme
na sobě

Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti

Skupina Telefónica O2 Czech Republic

Přehled skupiny a hlavní změny v roce 2010

Skupinu Telefónica O2 Czech Republic (skupina Telefónica O2) tvoří společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (Telefónica O2, společnost), a několik dalších dceřiných společností. Převážná část služeb skupiny byla v roce 2010 poskytována na území České republiky. Prostřednictvím 100% vlastněné dceřiné společnosti Telefónica O2 Slovakia, s.r.o. (Telefónica O2 Slovakia) poskytuje skupina od roku 2007 své mobilní služby zákazníkům na Slovensku. 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.). V souladu se strategií rozšiřovat svoji nabídku o služby jiné než tradiční hlasové a datové založila Telefónica O2 spolu s dalšími partnery společnost MOPET CZ a.s., jejímž cílem je spuštění platebních služeb prostřednictvím mobilu. Telefónica O2 získala v této společnosti 14% podíl na základním kapitálu.

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 zákazníky z řad středních a velkých firem, veřejné správy a státní instituce. Společnost také poskytovala velkoobchodní služby ostatním provozovatelům veřejných telekomunikačních sítí a poskytovatelům veřejných telekomunikačních služeb v České republice i v zahraničí.

K 31. prosinci 2010 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 4–Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 00	Datové služby a konzultace v oblasti telekomunikací, poskytování služeb IT/ ICT	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	240 000 000 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	166 000,00 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 %
MOPET CZ a.s.	Praha 4–Nusle, Hvězdova 1716/2b, PSČ 140 78	Služby placení v reálném čase prostřednictvím mobilu	24759023	91 000 000 Kč	14,29 %

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.

V květnu 2010 představenstvo společnosti Telefónica O2 schválilo zvýšení základního kapitálu ve společnosti Telefónica O2 Slovakia ve formě peněžitého vkladu v hodnotě 40 000 000,00 EUR. Základní kapitál v hodnotě 200 000 000,00 EUR se zvýšil na částku 240 000 000,00 EUR. Zvýšení základního kapitálu nabylo účinnosti ke dni 6. května 2010.

Restrukturalizační program

V souladu se svojí dlouhodobou strategií zaměřenou na zlepšení své provozní efektivity realizovala Telefónica O2 v roce 2010 ambiciózní restrukturalizační program, jehož cílem bylo nastavení efektivnější organizační struktury prostřednictvím snížení organizačních úrovní v celé společnosti. Kromě toho se zaměřila na zefektivnění svých procesů díky pokračující integraci fixních a mobilních platform a systémů, se zvláštním zaměřením na transformaci v oblasti provozu sítí, včetně outsourcingu některých činností. Výsledkem optimalizace provozu sítě byl outsourcing provozu technologií a technologických lokalit strategickým partnerem, odstraňování poruch a údržby podpůrných technologií. V rámci restrukturalizace bylo propuštěno více než 1 000 zaměstnanců, z toho zhruba 50 % představoval outsourcing v oblasti provozu sítí.

Celkový počet zaměstnanců skupiny Telefónica O2 dle zeměpisného členění byl následující:

	k 31. prosinci 2009	k 31. prosinci 2010
Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	8 011	6 936
Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o.	272	178
Zaměstnanci v České republice	8 283	7 114
Telefónica O2 Slovakia, s.r.o.	404	408
Zaměstnanci na Slovensku	404	408
Zaměstnanci skupiny celkem	8 687	7 522

Projekty ke zvýšení provozní efektivity a zákaznické spokojenosti

Kromě výše uvedeného restrukturalizačního programu pokračovala společnost v realizaci dalších projektů zaměřených na zvýšení provozní efektivity při současném zkvalitnění zákaznické péče a zvýšení zákaznické spokojenosti. Z pozice technologického inovátora zahájila Telefónica O2 projekt, jehož cílem je vytvoření nástrojů a procesů, které umožní převést všechny klíčové nástroje a vztahy se zákazníky do online prostředí. V rámci projektu zaměřeného na zvýšení vnitřní efektivity společnosti došlo v souvislosti se snížením počtu zaměstnanců k poklesu plochy pronajímaných nemovitostí. Zavedením nových provozních nastavení v administrativních budovách, call centrech a vybraných základnových stanicích došlo k významnému snížení spotřeby elektrické energie. Vozový park společnosti byl snížen o 25 %, což vedlo k úspoře pohonných hmot. Zefektivněn byl rovněž proces toku zákaznických dokumentů centralizací jejich vstupu.

Také projekty zaměřené na zvýšení důvěry a spokojenosti zákazníků přinesly již v průběhu roku 2010 první hmatatelné výsledky. Díky zkvalitnění procesu doručení služeb zákazníkům, zlepšení kvality prodeje v prodejnách a díky zaměřením na aktivní, důvěryhodnou a transparentní komunikaci se zákazníci se snížil počet stížností a reklamací v jednotlivých zákaznických divizích o 25 až 30 %. Ke zlepšení došlo i v oblasti call center, kde se zvýšila míra jejich využití, když podíl přijatých hovorů do dvaceti sekund se na celkovém počtu přichozících hovorů na konci roku podílel stabilně v počtech kolem 85 %. Průměrný počet hovorů na zákazníka se snížil o zhruba 15 % a průměrná délka jednoho hovoru poklesla zhruba o 8 %. Na základě výsledků kontinuálního nezávislého výzkumu zákaznické spokojenosti v call centrech došlo v průběhu roku 2010 ke zvýšení zákaznické spokojenosti ve všech segmentech a zhruba 64 % všech zákaznických požadavků v call centrech bylo vyřešeno během prvního zavolání.

V souladu se svojí strategií udržet si pozici nejlepšího poskytovatele mobilního internetu rozšířila Telefónica v roce 2010 významně pokrytí svých mobilních vysokorychlostních sítí (EDGE a 3G). Zároveň udržela jejich vysokou kvalitu a zvýšila rychlost připojení. Signálem 3G pokryla 72 měst a jejich okolí, u dalších deseti pokrytí zvýšila. Na konci roku 2010 pokrývala 84 měst, což představuje 42,5 % populace. Průměrná rychlost stahování dat dosáhla 1,8 MB/s, v nově pokrývaných lokalitách až kolem 4 MB/s. Pokrytí technologií zvýšila o 81 procentních bodů, na 98 % populace, čímž se dostala na úroveň ostatních dvou operátorů. Spolu s rozšířením pokrytí mobilních vysokorychlostních sítí představila nové portfolio tarifů mobilního internetu pro zákazníky předplacených i smluvních služeb. To vedlo k nárůstu zákaznické spokojenosti napříč všemi zákaznickými segmenty.

Všechny výše uvedené aktivity vedly ke zlepšení celkového ukazatele zákaznické spokojenosti o 1,3 procentního bodu a ke snížení rozdílu oproti konkurenci.

Telefónica O2 Slovakia

K 31. prosinci 2010 evidovala společnost Telefónica O2 Slovakia celkem 880 tisíc zákazníků, z toho 334 tisíc zákazníků smluvních služeb. To představuje meziroční nárůst o 59 %. Výnosy společnosti dosáhly 112 mil. EUR, o 51 % více než v roce 2009. Ve třetím a čtvrtém čtvrtletí 2010 zaznamenala Telefónica O2 Slovakia kladný provozní zisk před odpisy a amortizací (OIBDA).

V roce 2010 pokračovala společnost v nabídce produktu O2 Fér při zachování původních parametrů – jednoduchost, srozumitelnost a flexibilita. V září 2010 odstartovala prodej nového produktu O2 Moje Firma pro zákazníky ze segmentu živnostníků, malých a středních firem. V průběhu roku 2010 se Telefónica O2 Slovakia soustředila na získávání kvalitní zákaznické báze formou akvizice zákazníků s využitím procesu přenosu mobilního telefonního čísla. Tato aktivita byla podpořena nabídkou bonusů při přenosu telefonního čísla do sítě O2. Díky tomu v roce 2010 přišlo do sítě O2 téměř 142 tisíc nových zákazníků se svým existujícím číslem.

Koncem září společnost oznámila svůj plán na rozšíření pokrytí Slovenska vlastní 3G sítí. Spuštění komerčního provozu služeb v rozšířené 3G síti je naplánováno na červen 2011. V červenci 2011 by měla 3G síť od O2 pokrývat už 33 % populace ve 24 městech Slovenska.

Koncem prosince 2010 pokrývala Telefónica O2 Slovakia vlastní sítí už 94,9 % populace na Slovensku. Toto pokrytí umožnilo realizovat téměř 89 % volání ve vlastní síti. Zbývajících 11 % volání bylo realizováno v režimu národního roamingu. Podíl hovorů ve vlastní síti se oproti konci roku 2009 zvýšil o téměř 4 procentní body.

Na základě průzkumu nezávislé agentury Ipsos Tambor a společnosti Telefónica O2 Slovakia dosáhlo O2 na Slovensku opět nejvyšší úroveň spokojenosti zákazníků mezi všemi slovenskými mobilními operátory. Index zákaznické spokojenosti O2 (CSI) dosáhl historicky nejvyšší hodnoty, stejně jako rozdíl v porovnání s konkurencí.

Telefónica O2 Slovakia se stala vítězem pátého ročníku jediné nezávislé ankety, která hodnotí aktivity mobilních operátorů na Slovensku. S více než dvoutřetinovým podílem ze všech platných hlasů O2 získalo už druhý rok po sobě cenu „Mobilní operátor roku“.

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 určitou úroveň a riziko je považováno za významné, je uvedeno v katalogu rizik společnosti.

Útvar Řízení rizik byl i v roce 2010 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 společnosti a o způsobu jejich řízení.

Útvar Řízení rizik svými aktivitami pokrýval rovněž rizika ve společnosti Telefónica O2 Slovakia a nakládal 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, snahy vlády a státních orgánů generovat další úspory, působení konkurence, zásahy regulačních úřadů (vč. kroků Evropské komise) a změn právního prostředí, zejména v souvislosti s přijetím nového regulačního rámce.

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.

Provozní rizika

Rizika možných ztrát vznikající z událostí způsobených nedostatky v procesech, lidským selháním, selháním technologií nebo informačních systémů nebo událostmi způsobenými vnějšími faktory.

Telekomunikační trh v České republice

Vývoj českého telekomunikačního trhu byl v roce 2010 ovlivněn postupným zotavením ekonomického vývoje. Výsledkem byl zhruba dvouprocentní růst ekonomiky měřeno výší hrubého národního produktu (HDP). Přes tento pozitivní trend pokračoval zejména na začátku roku tlak zákazníků na ceny v důsledku optimalizace jejich spotřeby a výdajů na služby a zboží, včetně telekomunikačních, a narůstajícího konkurenčního tlaku. V průběhu roku se však spotřeba zákazníků mobilních služeb postupně zlepšovala, což se projevilo v nižším poklesu průměrného výnosu na zákazníka. Kromě toho měla na vývoj mobilního trhu vliv pokračující regulace terminačních poplatků a mezinárodního roamingu. Následkem toho došlo na trhu telekomunikací ke zpomalení růstu počtu nových zákazníků za současného poklesu tržeb. Dle odhadů společnosti Telefónica O2 poklesly tržby na telekomunikačním trhu v České republice v roce 2010 meziročně přibližně o 7 %.

Výnosy trhu pevných linek klesaly meziročně přibližně o 8 %, výnosy mobilního trhu klesly meziročně přibližně o 6 % ve srovnání s přibližně šestiprocentním poklesem v roce 2009. Penetrace pevných linek se na konci roku 2010 dostala na úroveň 30 %, což odpovídá klesajícímu trendu minulých let. Na druhé straně penetrace uživatelů mobilních služeb (na základě počtu registrovaných SIM karet s kritériem 13 měsíců) v České republice dosáhla úrovně přibližně 134 % počtu obyvatel (přesné číslo nelze uvést z důvodu rozdílné metodologie vykazování počtu zákazníků ze strany českých mobilních operátorů), což je v porovnání s ostatními státy Evropy jedna z nejvyšších hodnot.

Česká republika se v rámci Evropské unie dlouhodobě řadí mezi státy s vysokým podílem provozu v mobilních sítích. Přesto i nadále podíl nahrazování fixního hlasového provozu mobilním roste. Podle odhadů společnosti vzniklo z celkového hlasového provozu v roce 2010 zhruba 86 % v mobilních sítích. V meziročním srovnání to představuje nárůst o dva procentní body.

Rok 2010 byl ve znamení rostoucí poptávky po datových službách, čemuž odpovídala i reakce ze strany operátorů ve formě rozšiřujícího se pokrytí sítí 3G a vylepšování nabídky produktů z této oblasti.

Trendy na trhu pevných linek

Výnosy na trhu pevných linek dosáhly v roce 2010 přibližně 45 miliard Kč, což představuje meziroční pokles přibližně o 8 %. Pokles výnosů z hlasových služeb byl částečně kompenzován růstem výnosů z vysokorychlostního internetu, IT služeb a zákaznických řešení.

V průběhu roku 2010 došlo na trhu fixních služeb k několika významným událostem.

Akvizice maloobchodní zákaznické části Českých Radiokomunikací, a.s. na konci roku 2009 umožnila společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen T-Mobile) nabídnout vlastní fixní telekomunikační služby. Na začátku roku 2010 představil T-Mobile balíček „2v1“, který spojoval datový tarif Internet ADSL s vybranými mobilními hlasovými tarify. Díky kombinaci v balíčku získali zákazníci výhodnější cenu.

V průběhu roku 2010 společnost České Radiokomunikace, a.s. pokračovala v rozšiřování technologie WiMAX do dalších měst České republiky. Na konci roku České Radiokomunikace, a.s. oznámily změnu svého majitele. Novým vlastníkem se stala skupina australských fondů Macquarie.

V září společnost Dial Telecom a.s. převzala firemní a velkoobchodní zákaznickou bázi společnosti Volný, čímž posílila pozici na českém telekomunikačním trhu. S převzetím firemních a velkoobchodních zákazníků souviselo i převzetí částí obchodního a technického oddělení. Dial Telecom a.s. dále oznámil, že v souladu se svou strategií bude i nadále investovat do rozšiřování vlastní optické infrastruktury.

Začátkem dubna společnost UPC Česká republika, a.s. (dále jen UPC) rozšířila svoji nabídku produktů vysokorychlostního Internetu o UPC Fiber Power 25 a zároveň trvale o 40 % snížila cenu svých dvou nejrychlejších nabídek internetového připojení (UPC Fiber Power 50 a UPC Fiber Power 100).

Na trhu placené televize představila Telefónica O2 na podzim svůj nový koncept služby O2 TV s názvem „O2 TV Flexi“, čímž vyšla vstříc přání zákazníků, kteří upřednostňovali vlastní skladbu programů a nechtěli platit za programy, které nesledují. Nově získali možnost nakombinovat si vlastní skladbu programů do základního balíčku a doplnit ho libovolně o dva tematické balíčky s dalšími programy.

V listopadu vstoupila na trh placené televize společnost T-Mobile. Pod značkou T-Mobile TV začala nabízet již existující satelitní platformu společnosti Skylink, která je jedním ze čtyř největších poskytovatelů satelitní televize v České republice.

V průběhu roku 2010 pokračoval růst počtu uživatelů satelitního televizního vysílání a uživatelů IPTV. Společnosti UPC začala vysílat na HD+ kanálu ve formátu 3D.

Silné postavení na fixním trhu vysokorychlostního internetu si s počtem přibližně 835 tisíc uživatelů (zahrnující také různé technologie FTTx) udrželi poskytovatelé nabízející přístup k internetu založený na bázi WiFi. I přes jejich velké množství nadále přetrvávala relativně velká rozdílnost v kvalitě poskytovaných služeb. V průběhu roku 2010 začali poskytovatelé WiFi více investovat do FTTx infrastruktury.

Trendy na mobilním trhu

Mobilní trh v České republice dosáhl z hlediska výše výnosů v roce 2010 hodnoty přibližně 76 miliard Kč, což představuje meziroční pokles přibližně o 7 %.

V podmínkách pozvolného oživení ekonomicky a vysoké penetrace zaznamenali všichni mobilní operátoři v roce 2010 nárůst počtu svých uživatelů. Čistý přírůstek aktivních zákazníků společnosti Telefónica O2 a registrovaných zákazníků společnosti T-Mobile a Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen Vodafone) dosáhl v roce 2010 výše 108 tisíc uživatelů, oproti 249 tisícům v roce 2009. Meziročně čisté přírůstky tak poklesly o 70 %.

Telefónica O2 zaznamenala v roce 2010 meziroční pokles aktivních zákazníků o 2,1 %, na 4 839 tisíc, zejména z důvodu jednorázového snížení počtu smluvních zákazníků s nízkou mírou aktivity o 111 tisíc zákazníků. Bez tohoto jednorázového snížení by celkový počet zákazníků vzrostl meziročně o 0,1 %, což na vysoce konkurenčním a penetrovaném mobilním trhu v České republice představuje velmi dobrý výsledek. Přesný podíl aktivních zákazníků společnosti na trhu nelze určit z důvodu rozdílné metodologie používané společnostmi T-Mobile a Vodafone, které zveřejňují pouze informace o registrovaných zákaznících. Díky pokračující migraci zákazníků z předplacených služeb na smluvní vzrostl počet tarifních zákazníků společnosti Telefónica O2 (bez vlivu jednorázového snížení o zákazníky s nízkou mírou aktivity) v roce 2010 meziročně o 5,7 %, na 2 975 tisíc.

Operátoři na mobilním trhu reagovali na potřeby svých zákazníků a zdokonalovali nabídku hlasových i datových tarifů s velkým důrazem na mobilní internet a internet v mobilu. V oblasti hlasových tarifů došlo k významnému rozšíření nabídky tzv. „flat-rate“ tarifů, umožňujících zákazníkům neomezené volání v rámci paušálu. Vodafone přišel na trh se zcela novým konceptem tarifů „Na míru“.

Telefónica O2 na jaře rozšířila nabídku mobilních tarifů s neomezeným voláním, když zákazníkům z řad drobných podnikatelů a živnostníků nabídla tarify O2 Podnikání, které umožňovaly neomezené volání v pracovní době. Dalším zlepšením v této oblasti byla inovovaná tarifní řada pro malé a střední firmy O2 Business, obohacená o nový tarif O2 Business Unlimited, umožňující rovněž neomezené volání, SMS i data. V lednu T-Mobile uvedl na trh tarify Grand a Grand Plus, první „flat-rate“ tarify v rámci své nabídky, které umožňovaly neomezené volání pro nefiremní zákazníky. Krátce na to představil i tarify Profi, nabízející stejnou službu firemním zákazníkům. Nabídku pro živnostníky a menší firmy později doplnil ještě o komunitně zaměřené tarify „Tým“. Dále T-Mobile v roce 2010 uvedl na trh nové předplacené Twist tarify, v rámci kterých nabízel po provolání pěti minut nebo odeslání pěti SMS po zbytek dne hovory a SMS v síti T-Mobile zdarma.

Telefónica O2 ve druhém čtvrtletí 2010 rozšířila svou nabídku mobilního internetu o předplacenou variantu, počátkem června představila nové portfolio paušálních mobilních datových tarifů. T-Mobile rozšířil ve druhém čtvrtletí svou nabídku mobilního internetu o předplacený tarif.

V březnu představil Vodafone zcela novou koncepci Tarifů šitých na míru, které zákazníkům umožňují zkombinovat hlasové a datové služby dle jejich aktuálních individuálních potřeb a to od nulové měsíční platby až po možnost výběru neomezeného volání, SMS a neomezených dat.

Všichni operátoři zdokonalovali v průběhu roku nabídku internetu v mobilu spolu s nabídkou chytrých telefonů.

Na konci prvního pololetí došlo kvůli regulaci ze strany Evropské unie ke snížení cen hlasových služeb a SMS posílaných ze zahraničí. Povinně zaveden byl i tzv. data roaming limit, jehož cílem byla ochrana zákazníků před neočekávanými účty za používání internetu v zahraničí. Od 1. července byl limit ve výši 1 500 Kč vč. DPH povinně zaveden všem uživatelům využívajícím mobilní připojení k internetu v zemích Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru.

Během roku 2010 pokračovali všichni mobilní operátoři v modernizaci a rozšiřování pokrytí 3G sítí. Nejvyššího pokrytí obyvatelstva svou „chytrou sítí“ na konci roku dosáhla Telefónica O2, která dosáhla úrovně 43 %, a její mobilní síť 3G byla na konci prosince dostupná celkem v 84 městech. Na začátku roku 2010 zahájil T-Mobile komerční provoz 3G sítě v části Prahy, v polovině roku pak dokončil projekt modernizace své GSM sítě. Ke konci roku už T-Mobile pokrýval svým 3G signálem 37 % populace České republiky. Vodafone uzavřel dohodu se společností MobilKom a.s., která provozuje svoji síť pod názvem U:fon, o sdílení mobilní datové sítě na bázi technologie CDMA. Pokračoval rovněž v rozšiřování pokrytí vlastní sítě 3G a ke konci roku 2010 pokrýval 38 % populace.

Společnost MobilKom a.s. na konci roku 2009 ohlásila zásadní změnu ve své obchodní strategii a pozici na trhu s cílem stát se prvním nízkonákladovým operátorem v České republice. Jejím cílem je nabízet hlasové a datové služby také velkoobchodním způsobem. Na konci června 2010 MobilKom a.s. oznámil, že začne poskytovat svou síť ostatním operátorům, kteří budou služby rychlého mobilního internetu či hlasového volání poskytovat zákazníkům pod svým jménem, a umožnil tak vznik virtuálních operátorů. Virtuálními operátory v síti U:fon byly na konci roku například WIA, OpenCall nebo MujOperator.

Regulace

V regulačním prostředí trhu elektronických komunikací v České republice proběhla během roku 2010 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:

- vydání zákona č. 132/2010 Sb., o audiovizuálních mediálních službách na vyžádání a o změně některých zákonů (zákon o audiovizuálních mediálních službách na vyžádání),
- vydání zákona č. 153/2010 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony,
- vydání vyhlášky č. 318/2010 Sb., kterou se stanoví forma evidence provozních a lokalizačních údajů a způsob jejího předávání Českému telekomunikačnímu úřadu,
- vydání vyhlášky č. 360/2010 Sb., kterou se stanoví vzor elektronického formuláře návrhu na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění a technické náležitosti jeho užívání,
- zahájení implementace revize nového regulačního rámce elektronických komunikací do českého právního řádu, tj.:
 - I. 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,
 - II. 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,
 - III. 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,
 - IV. směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení a
 - V. směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací,
- 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.

Telefónica O2 se podílela 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 Telefónica.

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 (dále jen ČTÚ) provedl v předchozím období.

V dubnu 2010 ČTÚ vydal nové regulované velkoobchodní ceny za ukončení volání v mobilních sítích. Cena za minutu hovoru klesla od 1. ledna 2010 na 1,96 Kč a od 1. července 2010 na 1,66 Kč. Na základě výše uvedeného rozhodnutí dojde v roce 2011 k dalšímu snížení maximální výše velkoobchodních cen za ukončení volání v mobilních sítích, a to od 1. ledna 2011 na 1,37 Kč a od 1. července 2011 na 1,08 Kč.

V únoru 2010 ČTÚ vydal analýzu trhu č. 1 – přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě. Následně rozhodl o stanovení podniku s významnou tržní silou a o uložení nápravných opatření.

V květnu 2010 ČTÚ vydal analýzu trhu velkoobchodního fyzického přístupu k infrastruktuře v pevném místě. Následně rozhodl o stanovení podniku s významnou tržní silou, o uložení nápravných opatření a cenové regulace.

V prosinci 2010 ČTÚ vydal analýzu relevantního trhu č.6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity.

Na relevantních trzích č. 2, 3 a 7 byla ČTÚ vydána rozhodnutí o stanovení podniku s významnou tržní silou, o uložení nápravných opatření a o cenové regulaci.

ČTÚ pokračoval v konzultaci regulační strategie přístupu k sítím nové generace (NGA) a 27. září 2010 vydal dokument „Návrhy regulace optických přístupových sítí nové generace podle jednotlivých scénářů výstavby“. Tento dokument vychází z dokumentu Evropské komise „Recommendation on regulated access to Next Generation Access Networks [C(2010)6223]“, vydaného 20. září 2010.

Regulace mezinárodního roamingu

Maloobchodní ceny za příchozí volání se od 1. července 2010 snížily na 5 eurocentů za minutu, cena za odchozí volání poklesla na 39 eurocentů za minutu, ceny v českých korunách byly upraveny dle platného směnného kurzu. Telefónica O2 spustila v březnu roku 2010 ochranný mechanismus na datové služby poskytované koncovým zákazníkům. Zákazník byl automaticky chráněn proti vysokým účtům za datové roamingové služby nad 50 EUR měsíčně.

Uložení povinností spojených s poskytováním univerzální služby

V rámci uložené povinnosti ze strany ČTÚ poskytovat univerzální službu zajišťovala společnost v průběhu celého roku 2010 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.

U služeb uvedených pod písm. (a) došlo v souladu s rozhodnutím ČTÚ z roku 2009 k redukcí počtu veřejných telefonních automatů zařazených do univerzální služby v roce 2010.

Univerzální služba

ČTÚ vydal pravomocné rozhodnutí o výši ztráty z poskytování univerzální služby za rok 2007 a 2008.

Společnost Telefónica O2 předložila žádost o úhradu ztráty z poskytování univerzální služby za rok 2009. Ze strany ČTÚ následně probíhal proces ověřování výše požadované ztráty a dodaných podkladů.

ČTÚ vydal pravomocné rozhodnutí o výši ztráty z poskytování zvláštních cenových plánů pro zdravotně a tělesně postižené osoby za rok 2009.

Státní politika a podpora v oblasti vysokorychlostního přístupu k internetu

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky vypracovalo návrh strategického dokumentu „Digitální Česko“, který byl v prosinci 2010 předložen k veřejné konzultaci. Strategie se má zabývat rozvojem ICT s důrazem na odstranění rozdílů v dostupnosti vysokorychlostního internetu mezi městy a venkovem. Součástí návrhu strategie je rozvoj optických a bezdrátových přístupových sítí v České republice.

Díky dotacím ze strukturálních fondů EU pokračovala podpora projektů na rozvoj ICT v institucích veřejné správy i v podnikatelském sektoru.

Telefónica O2 v rámci svého členství v asociacích (Sdružení pro informační technologie a telekomunikace, Asociace provozovatelů mobilních sítí a Česká asociace telekomunikací) zaslala připomínky k návrhu strategie Digitální Česko. Společnost dlouhodobě sleduje možnosti, které jejím zákazníkům nabízejí strukturální fondy, a tomu přizpůsobuje nabídku svých produktů a služeb tak, aby splňovaly podmínky dotací. Zvýšená pozornost byla věnována zejména výzvě č. 08 z Integrovaného operačního programu na Rozvoj služeb eGovernmentu v krajích.

Sítě a technologie

Telefónica O2 v roce 2010 dále rozšiřovala a modernizovala svoji síťovou infrastrukturu, která tvoří nejrozsáhlejší pevnou a mobilní telekomunikační síť na území České republiky.

V mobilních sítích směřovaly investice především do významného rozšíření 3G sítě založené na technologii UMTS/HSPA, do zvyšování přenosových rychlostí datových přenosů, modernizace technologie GSM sítě a zajištění kapacit z důvodu rostoucího provozu.

Oproti počátku roku 2010, kdy byla 3G síť pokryta krajská města, došlo v průběhu roku 2010 k rozšíření pokrytí do dalších lokalit. Počet UMTS/HSPA základnových stanic vzrostl do konce roku 2010 na 1 835 ve srovnání s 1 364 na konci roku 2009. Pokrytí obyvatelstva 3G sítí významně vzrostlo z 26,6 % na konci roku 2009 na 42,5 % na konci roku 2010. V roce 2010 byla rovněž dokončena masivní modernizace technologií mobilní sítě 2. generace, zahájená v předchozím roce. Tím bylo dosaženo pokrytí 97 % území a 98 % obyvatel České republiky technologií EGDE, která umožňuje vyšší rychlost datových přenosů v GSM síti. Společně se sítí v technologii CDMA, která pokrývá 90,4 % obyvatel, Telefónica O2 díky tomu disponovala na konci roku 2010 nejlepší infrastrukturou pro mobilní datové přenosy na území České republiky.

Datový provoz v mobilních sítích v roce 2010 dynamicky vzrostl. V době provozních špiček dosahoval více než dvojnásobné úrovně ve srovnání s hodnotami dosahovanými v roce 2009. Tomu odpovídaly i investice směřované do zajištění přenosových kapacit v síti. 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 2010 vybudováno 65 nových základnových stanic a 147 menších vysílačů pro zlepšení pokrytí zejména uvnitř budov. Celkový počet vysílačů GSM signálů ke konci roku 2010 dosáhl čísla 4 995. Pokrytí obyvatel dosahovalo 99,6 %.

V oblasti pevných sítí byl výrazný podíl investic směřován do dalšího rozvoje širokopásmového internetu a IPTV. Kvůli uspokojení poptávky zákazníků Telefónica O2 rozšířila kapacitu přípojních bodů a posílila kapacity přenosových linek v páteřní IP/MPLS síti. Počet lokalit s přístupovými body ADSL dosáhl na konci roku 2010 výše 2 415 ve srovnání s 2 402 v roce 2009. V roce 2010 bylo zprovozněno 162 IP DSLAM a služba O2 TV byla dostupná ve 2 265 lokalitách. Celková nainstalovaná kapacita portů v lokalitách vzrostla na 1 050 700, což představuje meziroční nárůst o 7,6 %. Podíl přístupových portů, instalovaných na zařízeních IP DSLAM podporujících službu O2 TV, vzrostl na konci roku 2010 na 62 % ve srovnání s 56 % na konci roku 2009. Celkem bylo na konci roku 2010 využito 840 400 portů (meziročně o 11 % více).

Telefónica O2 dále rozšiřovala svoji přístupovou síť zejména 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 České republiky a byla doplněna optickými kabely a rádiovými systémy. Na konci roku 2010 činila celková délka metalických kabelů 305,1 tisíce km (meziročně o 1,7 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 31 529 km ve srovnání s 31 204 km v roce 2009. Celková délka optických vláken dosáhla 998 691 km (meziročně o 22 889 km více).

Společnost dále posílila kapacitu dvou stávajících mezinárodních telefonních ústředen vybudováním další ústředny na bázi soft switch. Naopak kapacita účastnických rozhraní řídicích ústředen HOST a vzdálených účastnických jednotek RSU byla optimalizována. V pevné telefonní síti bylo na konci roku 2010 provozováno kromě mezinárodních ústředen šest tranzitních ústředen a 138 řídicích ústředen HOST. Počet vzdálených účastnických jednotek RSU byl v důsledku optimalizace kapacit snížen o 10, na počet 2 374 .

Dynamický rozvoj zaznamenalo v roce 2010 poskytování hlasových služeb pomocí internetového protokolu (Voice over IP). Během roku 2010 se počet koncových uživatelů služby IP Centrex zdvojnásobil a dosáhl téměř 40 tisíc.

Síť GSM provozovaná společností Telefónica O2 Slovakia obsahovala ke konci roku 2010 celkem 964 základnových stanic. Investice do sítí na území Slovenska byly soustředěny především na budování vlastních přenosových kapacit.

Jak již bylo v této výroční zprávě uvedeno dříve, v průběhu roku 2010 zvýšila Telefónica O2 v oblasti provozu a údržby sítí podíl činností zajišťovaných prostřednictvím externích zhotovitelů. Tím dosáhla značných úspor v provozních nákladech a jejich větší variability.

Hlasové služby

V oblasti mobilních hlasových služeb pokračovala Telefónica O2 v roce 2010 v budování silného povědomí o jednoduchosti tarifů O2 NEON. Zároveň v rámci projektu simplifikace produktového portfolia aktivně podporovala migraci zákazníků, kteří využívali starší nabídku, na portfolio tarifů O2 NEON. Zákazníkům to umožnilo vyšší využití volného prostoru, který tarify O2 NEON nabízejí, a zároveň maximální využití výhod konceptu služeb založených na fixním vysokorychlostním internetu v podobě slev na poskytované služby z portfolia společnosti, volání na vybrané číslo a další.

V březnu 2010 připravila Telefónica O2 pro nové uživatele tarifů O2 NEON speciální nabídku. Zákazníci (drobní podnikatelé či živnostníci s platným IČ), kteří si aktivovali nové číslo s tarifem O2 NEON L, L+, XL nebo XXL v období od 1. do 14. března 2010, na něj získali 30% slevu po celou dobu jeho užívání (tj. 2 nebo 3 roky, podle smlouvy).

Od 1. června nabízí Telefónica O2 zákazníkům doplňkovou službu O2 Navzájem, která za měsíční paušál poskytovala neomezené volání ve skupině až sedmi přátel kdykoli. Službu mohli využívat jak paušální zákazníci, tak uživatelé předplacené O2 karty. Každý účastník skupiny platil vždy stejný měsíční poplatek, a služba tak byla tím výhodnější, čím víc členů ve skupině bylo. Služba byla díky neomezené komunikaci s vybranými kontakty kdykoli ideálním doplňkem k tarifní řadě O2 NEON.

Pro nové zákazníky mobilních předplacených služeb Telefónica O2 přichystala od 1. dubna do 30. června 2010 jedinečnou nabídku. K tarifům O2 NA!PIŠTE a O2 NA!HLAS si mohli zákazníci užívat speciální akci v podobě minuty volání za pouhou jednu korunu. V rámci stálých výhod těchto předplacených služeb pak mohli i nadále využít jeden ze čtyř balíčků – víkendové či večerní volání za 0,50 Kč za minutu, víkendové SMS za 0,50 Kč nebo Internet v mobilu za 20 Kč za týden. Za každé dobití také dostali na www.odmenazadobiti.cz jednu ze zaručených odměn. V závěru roku 2010 upravila Telefónica O2 úspěšný věrnostní program „Odměna za dobití“ pro zákazníky předplacených služeb. Cílem bylo program ještě více přiblížit této zákaznické skupině a nabídnout jim výběr z několika odměn, jejichž počet se lišil podle počtu měsíců, po které své číslo zákazník využíval.

Nabídkou tarifu O2 DA určeného pro ruský a vietnamsky mluvící zákazník oslovila Telefónica O2 jednu z největších národnostních menšin v Čechách. Tento tarif nabízel zvýhodněné ceny za volání do vybraných šestnácti států. Díky němu si zákazníci mohli zavolat například do Ruska či Vietnamu za pouhých 5,50 Kč za minutu či poslat SMS za 2,60 Kč.

Poté co pečlivě zanalyzovala potřeby zákazníků z řad drobných podnikatelů a živnostníků v oblasti mobilních hlasových služeb, rozšířila Telefónica O2 od dubna 2010 svoji nabídku mobilních tarifů pro tento významný zákaznický segment. Jednalo se o nové tarify O2 Podnikání, které jako první na českém trhu nabízely v rámci měsíčního paušálu volání v pracovní době zcela bez omezení. Tato výhoda nebyla nijak časově omezena a byla k dispozici po celou dobu užívání tarifu. Nové tarify O2 Podnikání byly k dispozici celkem ve čtyřech variantách: O2 Podnikání M, O2 Podnikání L, O2 Podnikání XL a O2 Podnikání XXL. Nejvyšší tarif nabídl za jednu měsíční paušální částku volání v pracovní době od 9,00 hodin do 17,00 hodin kamkoliv bez omezení sítě. U ostatních tarifů se výhoda ve stejném čase vztahovala na volání na více než 7 milionů čísel v síti O2 včetně všech pevných linek v České republice. Díky tarifům O2 Podnikání zákazníci nemuseli sledovat a omezovat své výdaje za volání v pracovní době a mohli se naplno věnovat své podnikatelské činnosti.

Od května začala Telefónica O2 nově nabízet vylepšené stávající minutové tarify zaměřené na malé a střední firmy O2 Business. Zcela neomezeným paušálem se stal upravený tarif O2 Business Unlimited. Jeho uživatelé mohli za snížený měsíční poplatek 2 900 Kč (bez DPH) bez omezení telefonovat, využívat internet a posílat SMS do všech sítí v České republice. Výhodnější byly ale i další tarify O2 Business, které získaly více volných minut, nižší minutové sazby nebo nižší měsíční paušály. Kromě nabídky v rámci rodiny O2 Business si přitom zákazníci mohli vybrat také některý z tarifů z nabídky paušálů O2 Podnikatel, které byly zaměřené na volání v rámci vlastní sítě.

V oblasti pevných linek pokračoval postupný přechod hlasového provozu z klasických pevných linek na technologii Voice-over-IP (VoIP). Proto se Telefónica O2 v roce 2010 zaměřila na další rozvoj této technologie a to prostřednictvím služeb O2 Neomezená linka a O2 Virtuální ústředna. Ty nabízely atraktivní cenovou relaci a dále služby virtuální pobočkové ústředny, která byla součástí měsíčního poplatku. Služby VoIP poskytovala Telefónica O2 jako dodatečnou nabídku ke svým datovým službám s garantovanou kvalitou. V roce 2010 se počet zákazníků využívající služeb VoIP více než zdvojnásobil.

Pro zákazníky nižších segmentů, kteří nevyžadují funkcionalitu virtuální ústředny a používají asymetrické připojení k internetu ADSL, připravila Telefónica O2 novou službu IP telefonní přípojka. Zákazník za měsíční paušál 230 Kč bez DPH získal garantovanou telefonní službu nad ADSL přípojkou s neomezeným voláním do pevných sítí v České republice a pronájmem kvalitního VoIP telefonu. Služba byla určena pouze pro firemní zákazníky.

Jako součást neustálého rozvoje a zlepšování služeb VoIP připravila Telefónica O2 pro zákazníky služeb O2 Neomezená linka, O2 Virtuální ústředna a IP telefonní přípojka garantovanou faxovou službu, Faxová přípojka.

V prosinci 2010 Telefónica O2 rozšířila svoji nabídku pro volání z domova. Všichni zákazníci pevné linky získali možnost výhodného volání do všech mobilních sítí již za 2 Kč za minutu s tarify a balíčky O2 volám mobil 60 nebo O2 volám mobil 120. Zároveň Telefónica O2 rozšířila i balíčky pro volání do zahraničí. Zákazníci tak mohli telefonovat do 47 vybraných zahraničních destinací od 2 Kč za minutu.

Od února mohli všichni lidé s vadou sluchu využívat zdarma speciální asistenční službu O2 - Hovor pro neslyšící. Telefónica O2 provozovala nepřetržitou nonstop linku, na které speciálně vyškolení operátoři pomáhali neslyšícím a nedoslýchavým komunikovat se slyšícími osobami. Doposud bylo možné tyto služby využívat pomocí textového telefonu nebo faxu, nově bylo možné pro komunikaci využít také SMS a e-mail. Princip fungování služby byl velmi jednoduchý. Operátor na lince dostával od neslyšícího zákazníka instrukce formou e-mailu, faxu nebo SMS a na jejich základě komunikoval se slyšícími uživateli. Stejně tak mohl operátor tlumočit informace směrem k neslyšícím. V takovém případě mu obsah konverzace přepsal a poslal vybranou formou.

Od 1. listopadu 2010 připravila Telefónica O2 službu O2 Tísňová péče, která rozšířila nabídku zdravotních a asistenčních služeb na bázi moderních technologií (eHealth). Službu mobilní tísňové péče začala Telefónica O2 nabízet jako první a jediný mobilní operátor v České republice. Základním cílem služby O2 Tísňová péče bylo snížit zdravotní a sociální rizika seniorů nebo zdravotně postižených osob a umožnit jim žít v jejich vlastním sociálním prostředí. Výhodou oproti stávajícím službám vázaným na pevnou linku byla zejména mobilita řešení. Každý uživatel této služby si mohl zavolat pomoc nejen z domova, ale odkudkoliv.

Internet, data a služby s přidanou hodnotou

V průběhu roku pokračovala Telefónica O2 ve své nabídce fixního vysokorychlostního internetu O2 Internet. Zákazníci, kteří si v únoru aktivovali O2 Internet na doma, jej získali na jeden rok za 600 Kč měsíčně, a to bez smluvního závazku a dalších poplatků za pevnou linku. Ještě lepší ceny získali noví i stávající zákazníci, když internet kombinovali s dalšími službami. Od poloviny roku 2010 společnost propagovala primárně vyšší tarif s rychlostí až 16 MB/s za cenu 400 Kč měsíčně za první rok používání. Klíčovým motivem pro pořízení služby internetu ADSL od společnosti Telefónica O2 i nadále zůstal dobře vnímaný poměr rychlosti, ceny a spolehlivosti připojení.

V průběhu roku 2010 upevnila Telefónica O2 svoji pozici vedoucího poskytovatele služeb mobilních dat. Spolu s rozšířením svých mobilních sítí vysokorychlostního internetu uvedla na trh v rámci kampaně pod značkou „Chytrá síť“ kompletní nabídku nových tarifů pro mobilní internet i internet v mobilu.

Od 8. června připravila Telefónica O2 nové portfolio paušálních tarifů mobilního internetu. Zákazník si nově mohl vybrat z tarifů O2 Mobilní Internet Standard za cenu 500 Kč včetně DPH při FUP 2 GB, O2 Mobilní Internet Pro za cenu 750 Kč včetně DPH při FUP 10 GB, O2 Mobilní Internet Neomezený za cenu 1 000 Kč včetně DPH při neomezené FUP. Jednou z novinek nabídky se stal O2 Mobilní Internet Start za cenu 300 Kč včetně DPH s měsíčním datovým limitem (FUP) 500 MB, který díky vyrovnanému poměru ceny a dostupnému množství dat našel své zákazníky hlavně mezi začínajícími uživateli mobilního internetu. Společnost rovněž doplnila kompletní portfolio tarifů mobilního internetu o jejich mutace v podobě doplňkových služeb k fixnímu O2 Internetu. Nabídku doplnila dalším vylepšením v podobě záruky spokojenosti. Ta umožňovala vrácení služby bez jakýchkoliv sankcí do dvou měsíců od koupě.

Jako jediný operátor na trhu uvedla Telefónica O2 od 1. června pod názvem O2 Předplacený mobilní internet koncept předplaceného mobilního internetu společně s denními balíčky. Tato služba umožnila zákazníkům svobodný přístup k internetu bez nutnosti vázat se smlouvou a pravidelným paušálem. Byla dostupná ve čtyřech variantách podle počtu zakoupených denních balíčků. Denní balíčky se skládaly z 24 hodinových bloků, které zákazník mohl čerpat kdykoliv během dvou měsíců od data jejich aktivace.

V rámci jednoho bloku se pak mohl libovolně připojovat a odpojovat. Během tohoto intervalu měl zákazník k dispozici 500 MB dat (FUP). Cenové varianty jednotlivých denních balíčků byly následující: 1 den – 50 Kč, 5x 1 den – 200 Kč, 10x 1 den – 350 Kč, 30x 1 den – 900 Kč. Zákazníci mohli předplacený mobilní internet pořídít ve dvou variantách – O2 Mobilní internet sada a O2 Mobilní internet karta. O2 Mobilní internet sadu tvořila předplacená SIM karta s pěti týdny internetu zdarma v kombinaci s USB modemem Huawei E1750. Zákazník ji pořídil za cenu 995 Kč. O2 Mobilní internet karta si mohli zákazníci pořídít i samostatně, a to za cenu 95 Kč. Její součástí byl kredit v hodnotě 50 Kč, odpovídající jednomu dni připojení zdarma. Zákazníci na denních balíčcích ocenili možnost platit jen za dny, kdy se připojí. Produkt byl určen především pro zákazníky, kteří mobilní internet využijí jen narázově.

V červnu rozšířila Telefónica O2 portfolio tarifů mobilního surfování pro zákazníky předplacených služeb. Pro majitele chytrých telefonů, kteří chtěli bezstarostně používat internet ve svém mobilu, byl nově k dispozici tarif O2 Internet v mobilu Plus. Cena za týden byla 75 Kč s DPH. Měsíčně měli zákazníci k dispozici 500 MB dat (FUP).

Zákazníci ze segmentu malých a středních firem si k některým mobilním datovým tarifům mohli pořídít malý přenosný netbook Samsung N 150 za dotovanou cenu 1 495 Kč nebo profesionální notebook HP 4520s za cenu 6 495 Kč. Notebooky obsahují vestavěný 3G modem. Zákazníci díky tomu k připojení k nejrychlejší datové mobilní síti nepotřebovali žádné další zařízení.

Od června mohli zákazníci společnosti používat službu BlackBerry Expres bez počátečních jednorázových poplatků na nákup nezbytného BlackBerry Enterprise serveru. Zavedením nového tarifu BlackBerry Modem společnost umožnila svým zákazníkům využívat svůj telefon BlackBerry i jako modem pro bezdrátové připojení počítače k internetu.

Od 30. listopadu 2010 Telefónica O2 začala nabízet datové tarify pro iPad s připojením Wi-Fi a 3G. Veškeré datové tarify byly k dispozici beze smluv a závazků, což umožnilo kdykoli si tarif jednoduše aktivovat nebo jeho používání ukončit. Zákazníkům byly také na území České republiky bezplatně přístupné Wi-Fi hotspoty společnosti Telefónica O2.

V oblasti připojení firemních klientů k internetu a datových služeb se Telefónica O2 v roce 2010 zaměřila na zvýšení konkurenčního náskoku oproti ostatním poskytovatelům a na další zvýšení hodnoty těchto služeb pro zákazníky. V lednu 2010 uvedla nový koncept připojení k internetu pro korporátní zákazníky. Díky podpoře protokolu PAM32 na technologii ADSL umožnila symetrické připojení rychlostí až 20 MB/s na metalickém vedení s širokou geografickou dostupností. Služba O2 Internet Business zároveň poskytovala na trhu unikátní nabídku služeb s přidanou hodnotou, od garancí spolehlivosti připojení přes podporu VoIP a antivirovou ochranu a zákazníkům nastavitelné filtrování internetové komunikace až po mobilní zálohu. O2 Internet Business tak umožnil zákazníkům postavit spolehlivé řešení pro komunikační potřeby svých společností pokrývající hlasové a datové služby spolu se zajištěním bezpečnosti. Výsledkem uvedení této služby byl nárůst podílu společnosti na trhu fixního firemního internetu.

V oblasti nabídky fixních datových služeb provedla společnost na začátku roku důkladnou analýzu, která mimo jiné zahrnovala konzultaci individuálního řešení pro každého zákazníka. Výsledkem byl návrh změn směřujících k tomu, aby daná služba co nejvíce vyhovovala profilu jednotlivých zákazníků a jejich potřebám. Tyto konzultace se zaměřovaly především na oblast použité technologie, přístupové kapacity (rychlosti), optimálního nastavení garance dostupnosti poskytovaných služeb a nabídky doplňkových služeb. Významnou akvizicí v průběhu druhého pololetí byla síť společnosti Kaufland s téměř sty pobočkami.

V dubnu představila Telefónica O2 novou službu O2 Clean Internet. Ta poskytovala profesionální ochranu před škodlivým obsahem každé počítačové sítě, která byla připojena k internetu prostřednictvím společnosti Telefónica O2. Řešení O2 Clean Internet bylo možné aplikovat u většiny typů internetových připojení, která společnost nabízela (symetrické/asymetrické xDSL připojky, IOL Ethernet, VPN Express atd.). Profesionální řešení výrazně snížilo riziko průniku nežádoucího softwaru (spyware, malware) a různých typů virů do lokální sítě. Současně nabízelo uživateli potřebné funkce pro sledování a řízení bezpečnosti provozu mezi sítí zákazníka a internetem a odfiltrování nežádoucího http provozu. Řešení nevyžadovalo ze strany zákazníka prakticky žádné zásahy do vlastní infrastruktury, neboť celá služba běžela v datovém centru O2 a nijak nezatěžovala síť uživatele. Cena za aktivaci služby byla 500 Kč za každé připojení k internetu.

Pro zákazníky služby O2 TV připravila Telefónica O2 od 1. října 2010 dvě novinky. Všichni zákazníci virtuální videopůjčovny Videotéka mohli sledovat filmy v kategorii Žhavé novinky za ceny nižší o 25 Kč a tituly v kategoriích Filmové hity Dětské / pohádky o 25 % levněji. Dále do programové nabídky O2 TV bylo zařazeno 10 nových kanálů. O2 TV tak nabízela 81 televizních programů. Kanály byly zákazníkům aktivovány automaticky a bezplatně dle jejich stávající programové nabídky.

15. října představila Telefónica O2 nový koncept služby O2 TV. Od tohoto data si mohli všichni zákazníci přizpůsobit výběr programů podle svých přání a potřeb kombinací vlastní skladby programů do základního balíčku, který se nově jmenoval O2 TV Flexi. V rámci něj dostali automaticky 20 kanálů, které mohli libovolně doplnit o dva tematické balíčky s dalšími až 19 programy za cenu od 400 Kč (cena při současném využívání fixního internetu), od 550 Kč (cena k fixním hlasovým službám), od 650 Kč (samostatná cena). K O2 TV Flexi si pak mohl zákazník objednat libovolné množství dalších tematických balíčků. Čím více balíčků využíval, tím větší dostal slevu. U každého druhého balíčku zaplatil o 50 Kč méně, maximální výše slevy činila 150 Kč. Pokud mu zvolená nabídka nevyhovovala, měl možnost si ji každých 30 dnů bezplatně změnit.

Jednou z nejrychleji se rozvíjejících oblastí v roce 2010 byla datové komunikace mezi zařízeními (Machine-to-Machine - M2M). Pro podporu propojení měřicích a technologických zařízení do datových sítí zákazníků začala Telefónica O2 v průběhu druhého čtvrtletí nabízet službu IP Connect M2M. Jednalo se o službu s pevným datovým připojením na nízkých rychlostech, která umožnila dosáhnout vysoké úrovně dostupnosti např. využitím mobilního zálohování. Přenosovými kapacitami odpovídala tato služba potřebám běžných bankomatů, měřicích a sledovacích zařízení. M2M komunikaci podporovala společnost dále službami vzdáleného přístupu do fixních sítí. Telefónica O2 rovněž zavedla speciální mobilní tarif O2 Machine, který vycházel vstříc požadavkům zákazníků na zafixování nákladů pro přenos dat v rámci mobilních M2M řešení. Jednalo se o první službu, které zákazníkům nabízela komplexní M2M řešení včetně dalších standardizovaných nadstavbových služeb. Mezi ně patřila dálková správa zařízení, samoaktivace služeb nebo ucelená nabídka aplikací na principu Software as a Service. Příkladem takového M2M řešení pokrývajícím celý hodnotový řetězec byla úspěšná služba O2 Car control.

Portfolio služeb O2 Car Control bylo v průběhu prvního pololetí rozšířeno o službu Personal Control. Ta umožňovala sledování zaměstnanců vykonávající terénní práce za účelem zvýšení jejich bezpečnosti, případně zvýšení efektivity a kvality jejich práce. Mezi typické využití této služby patřila distribuce letáků, práce ve ztížených a nebezpečných podmínkách, případně při kontrole vykonávání veřejně prospěšné činnosti.

Konvergentní služby

V roce 2010 prohloubila Telefónica O2 úspěšnou koncepci služeb pro domácnosti, kterou uvedla na trh v květnu 2009. Jejím základem byla služba fixního vysokorychlostního připojení k internetu prostřednictvím technologie ADSL (O2 Internet, Internet na doma). V rámci této koncepce si zákazníci mohou libovolně a flexibilně vybírat z pestrého portfolia nejen fixních, ale také mobilních služeb, a využít například kombinace služby fixního internetu a O2 Mobilní Internetu, digitální televize O2 TV, fixního tarifu O2 Volání nebo mobilních tarifů O2 NEON. Zefektivnění jednotlivých nástrojů a zaměření na zákaznické potřeby přineslo společnosti Telefónica O2 možnost poskytovat konvergentní nabídku svým zákazníkům. Obliba těchto kombinací u zákazníků společnosti Telefónica O2 v průběhu roku 2010 postupně rostla. Zároveň tento koncept umožnil vhodně směřovat a řídit zákaznické datové přenosy a dosahovat tím efektivity v oblasti využití jednotlivých fixních a mobilních datových sítí.

Od září 2010 mohli firemní zákazníci společnosti Telefónica O2 maximálně využívat výhodu nabídky plnohodnotného konvergentního operátora. Spojením fixní i mobilní vnitrofiremní komunikace prostřednictvím služby O2 Team Combi měli zákazníci možnost maximálně zvýšit svoji dostupnost přesměrováním pevné linky na mobilní či naopak, nebo zavedením pravidel vnitrofiremní komunikace (omezení volání, vnitrofiremní číselnicí plány, označení soukromých hovorů atp.). Služba O2 Team Combi mohla být součástí každé hlasové služby.

Od třetího čtvrtletí nabízela Telefónica O2 svým zákazníkům fixních internetových a privátních datových VPN služeb mobilní záložní řešení, která využívaly všechny mobilní datové sítě (UMTS, EDGE, CDMA, GPRS). Spolu s nejlepším geografickým pokrytím fixních datových služeb, širokou nabídkou technologií a pokrytím mobilním signálem nabízela Telefónica O2 firemním zákazníkům bezkonkurenční garantované zabezpečení jejich firemní datové komunikace, které umožňovalo podstatným způsobem zvýšit dostupnost a garantovat přístup do sítě i v případech poruch. Součástí této nové nabídky konvergentních služeb bylo také plně mobilní připojení do fixní datové sítě firmy. To umožnilo začlenit velmi pružně mobilní, dočasná nebo pevnými linkami nedosažitelná pracoviště do ICT systémů zákazníka.

Platební služby

Telefónica O2 na základě zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, poskytuje svým zákazníkům platební služby již od 1. listopadu 2009. Pomocí těchto služeb mohou zákazníci zadat příkaz k převodu peněžních prostředků a zaplatit prostřednictvím mobilního telefonu nebo pevné linky cenu za zboží nebo služby poskytované třetími osobami. Zákazník si může zvolit z několika platebních způsobů. Nejrozšířenějším z nich je platba pomocí krátkých textových zpráv zpoplatněná vyšším tarifem (tzv. Premium SMS), které v průběhu roku 2010 využilo v průměru 521 tisíc zákazníků měsíčně. Druhou nejčastější platební metodou byla platba pomocí volání zpoplatněného vyšším tarifem (tzv. Audiotex), kde průměrné měsíční platby na zákazníka dosáhly 754 Kč, což představuje meziroční nárůst o 19,9 %. V souhrnu bylo na českém trhu za tyto dvě nejužívanější metody zaplacené zboží a služby ve výši 722 mil. Kč. Zákazníci mohli rovněž využít platby pomocí dial-upového datového přenosu (tzv. Datarif).

Ve spolupráci s ostatními mobilními operátory v rámci Asociace provozovatelů mobilních sítí uvedla Telefónica O2 na podzim roku 2010 na trh novou značku „Plat mobilem“ (www.platmobilem.cz). Ta propaguje platební metodu umožňující zadat příkaz k provedení platební transakce a zaplatit částku v rozsahu 20 až 1 500 Kč prostřednictvím mobilního telefonu v prostředí mobilního internetu. Tuto službu nabízí Telefónica O2 od října 2010 pod názvem O2 platba.

Telefónica O2 spolu s některými českými bankami (Česká spořitelna, a.s., GE Money Bank, a.s., Raiffeisenbank, a.s., a UniCredit Bank Czech Republic, a.s.), s mobilním operátorem Vodafone Czech Republic, a.s., a se společností A-communications (Malta) Limited založila v říjnu 2010 společnost MOPET CZ, a.s, která byla zapsána do obchodního rejstříku 3. listopadu 2010. Cílem této společnosti je uvést na tuzemský trh novou platební metodu prostřednictvím mobilního telefonu, která bude alternativou zejména vůči hotovostním platbám za zboží a služby.

ICT služby, zákaznická řešení pro státní a veřejnou správu

Podobně jako v ostatních oblastech podnikání společnosti Telefónica O2 se i ve službách ICT a zákaznických řešeních pro státní a veřejnou správu projevil vliv pozvolného oživení ekonomiky. Kromě toho po parlamentních volbách v České republice provedla nově vytvořená vláda revizi efektivitu a nákladovosti ve veřejném sektoru s cílem snížit schodek státního rozpočtu prostřednictvím snížení vládních výdajů. To se projevilo v nižším počtu ICT projektů, které společnost v tomto segmentu realizovala. I přes nepříznivou ekonomickou situaci Telefónica O2 potvrdila svoji pozici spolehlivého a efektivního partnera veřejné správy v oblasti dodávek telekomunikačních a komplexních ICT řešení.

Společnost úspěšně pokračovala v projektu systémové integrace na ministerstvu zemědělství, účastnila se projektů zajišťujících provozní podporu ICT na Státním zemědělském a intervenčním fondu, ministerstvu dopravy a Úřadě pro zastupování státu ve věcech majetkových.

Od roku 2009 Telefónica O2 ve spolupráci s Českou poštou technologicky zajišťovala projekt Informačního systému datových schránek (ISDS), který představuje vlajkovou loď trendu eGovernmentu. Datové schránky slouží jako úložiště dat a jsou určeny k doručování elektronických písemností orgány veřejné moci či k provádění úkonů vůči těmto orgánům. V roce 2010 dosáhl objem datových zpráv přenesených systémem počtu více než 27 milionů transakcí.

V rámci své strategie rozvoje v oblasti zdravotnictví na bázi moderních technologií eHealth spustila Telefónica O2 ve spolupráci s městskou částí Praha 10 pilotní provoz služby O2 Tísňové péče. Tato služba byla určena především seniorům vystaveným stálému a vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života. Prostřednictvím tzv. „SOS tlačítka“ svého mobilního telefonu mají přístup k asistenční lince obsluhované operátory kvalifikovanými dle zákona o sociálních službách.

V roce 2010 vstoupil do ostrého provozu projekt Plzeňská karta v mobilu, která je ekvivalentem plastové multifunkční karty plzeňských městských dopravních podniků a využívá pokročilou technologii NFC (Near-Field-Communication). Díky technologii NFC mohla být Plzeňská karta nahrazena vybranými mobilními telefony. Tohoto projektu se Telefónica O2 účastnila společně s dalšími dodavateli.

Propojování sítí

V roce 2010 došlo v České republice v oblasti propojování sítí k další konsolidaci telekomunikačního trhu. Přispělo k němu převedení významné části společnosti České Radiokomunikace ke společnosti T-Mobile, čímž se oživil trh rychlého internetového připojení technologií ADSL. K poskytování této služby T-Mobile využíval i zpřístupněná metalická vedení společnosti Telefónica O2. Na druhé straně jiný významný poskytovatel těchto služeb, společnost VOLNÝ, a.s., postupně opouštěla svoji pozici na trhu přístup k internetu po pevné lince v oblasti rezidentních zákazníků.

Ve službách veřejných pevných sítí elektronických komunikací si akvizicemi upevnily pozice na trhu především společnosti GTS Czech, T-Mobile, Dial Telecom a RIO Media.

Ke změnám v propojení pevné sítě společnosti Telefónica O2 s ostatními operátory došlo v návaznosti na proběhlé akvizice a fúze na trhu elektronických komunikací. Ke změnám v propojení mobilní sítě společnosti Telefónica O2 s ostatními operátory nedošlo.

Na konci roku 2010 byla pevná síť společnosti Telefónica O2 propojena se šestnácti provozovateli pevných sítí. Mobilní síť společnosti Telefónica O2 v České republice byla propojena se třemi provozovateli mobilních sítí a s dvanácti provozovateli pevných sítí veřejných elektronických komunikací.

V roce 2010 vzrostl podíl zákazníků, kteří využívali služeb jiných operátorů s využitím velkoobchodní služby přepraveje telefonní linky (WLR) společnosti Telefónica O2. Naopak služby CS/CPS (volba a předvolba operátora) ztrácely na svém významu, postupně se stabilizoval počet účastníků a nedocházelo již k velkým výkyvům v počtech nově zřízených služeb.

Tuzemské služby velkoobchodu

V oblasti národních služeb velkoobchodu vrcholil v roce 2010 trend z předcházejícího roku. Kvůli vlivu zhoršeného makroekonomického prostředí se urychlila další konsolidace telekomunikačního trhu.

Přestože ekonomická situace vyžadovala zvýšenou kontrolu nákladů a řadu úsporných opatření, mobilní operátoři následovali strategii společnosti Telefónica O2, inovovali portfolio svých služeb a pokračovali v rozšiřování sítí 3G ve snaze uspokojit rostoucí poptávku po mobilním internetu a internetu v mobilu.

Tyto aktivity oživily poptávku po velkoobchodních službách společnosti Telefónica O2, zejména poskytování páteřních kapacit. Telefónica O2 ve spolupráci s T-Mobile zahájila přípravu projektu sdílení 3G sítí, jehož cílem bude uspořit náklady obou firem a urychlit další rozšíření jejich pokrytí.

Telefónica O2 zaznamenala díky aktivitě společnosti T-Mobile na rezidentním trhu s pevným připojením k internetu nárůst počtu ADSL velkoobchodních přípojek o 22 tisíc, na celkový počet 70 tisíc.

Rovněž pokračoval zvýšený zájem o datové služby společnosti na bázi Ethernetu. Společnost reagovala rozšířením pokrytí a změnami v produktovém portfoliu zvýšením přenosových rychlostí. V roce 2010 také vzrostl zájem o služby vysokých přenosových kapacit 1Gbit/s a více.

Mezinárodní služby velkoobchodu

V oblasti mezinárodních datových a internetových služeb Telefónica O2 reagovala na rostoucí požadavky na mezinárodní přenosové kapacity nákupem dodatečné kapacity. Stejně jako v předchozím roce i v roce 2010 společnost zaznamenala zvýšenou poptávku a prodej vysokokapacitních mezinárodních pronajatých okruhů (Lambda 2,5 a 10 Gbps). Došlo rovněž k nárůstu mezinárodní IP konektivity společnosti a ke zvýšení poptávky po službách postavených na bázi Ethernetu.

V oblasti mezinárodních hlasových služeb Telefónica O2 nadále upevňovala svoji pozici v regionu střední a východní Evropy. Společnost pokračovala v navyšování počtu přímých propojení na nové mobilní a fixní operátory v Evropě a ve světě a nadále směřovala pozornost do Ruska, na Střední a Blízký východ. Ve srovnání s rokem 2009 došlo k nárůstu provozu hlasových tranzitních služeb o 12 %, na rekordních téměř 1,7 mld. minut.

Telefónica O2 si i v roce 2010 udržovala vysokou úroveň kvality nabízených hlasových služeb a byla společností Vodafone Germany vyhodnocena jako mezinárodní operátor s nejlepší kvalitou poskytovaných služeb.

V oblasti mezinárodních služeb společnost úzce spolupracovala v rámci skupiny Telefónica s mezinárodním operátorem TIWS (Telefónica International Wholesale Services).

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 2010 výše 55,7 mld. Kč, meziročně o 7,0 % méně. Zisky z prodeje dlouhodobého majetku dosáhly v roce 2010 výše 92 mil. Kč, ve srovnání se 422 mil. Kč v roce 2009. Jak bylo popsáno ve Výroční zprávě za rok 2009, v roce 2009 společnost prodala své bývalé sídlo v Praze s jednorázovým ziskem ve výši 342 mil. Kč. Celkové konsolidované provozní náklady poklesly v roce 2010 o 1,8 %, na 33,4 mld. Kč, díky pokračujícímu úsilí o efektivitu v této oblasti a vlivu jednorázových položek.

Z důvodu nejistého a potenciálně negativního vývoje telekomunikačního trhu a regulačního prostředí zaúčtoval ČESKÝ TELECOM (předchůdce Telefónica O2 Czech Republic, a.s.) v roce 2003 snížení hodnoty majetku fixního segmentu tvořící jednu peněžotvornou jednotku ve výši 9 909 mil. Kč. Od té doby prováděla společnost každoročně přezkoumání výše uvedeného snížení hodnoty aktiv. Výsledkem analýzy provedené k 30. červnu 2010, která zohlednila současnou strategii společnosti zaměřenou na vysokorychlostní internet a data, zlepšující se výsledky a využití fixní sítě a pokračující synergie mezi fixním a mobilním segmentem, bylo zrušení ztráty ze snížení hodnoty aktiv ve výši 4 344 mil. Kč. O tuto částku byl pozitivně ovlivněn provozní hospodářský zisk před odpisy a amortizací (OIBDA) v roce 2010.

Díky této účetní operaci se provozní zisk OIBDA zvýšil v roce ve 2010 meziročně o 1,1 %, na výši 27,4 mld. Kč. Bez zahrnutí vlivu zrušení ztráty ze snížení hodnoty majetku by OIBDA v roce 2010 klesla meziročně o 14,9 %, na 23,0 mld. Kč kvůli poklesu výnosů a jednorázovým položkám zaúčtovaným v roce 2009 a 2010. Plně srovnatelný zisk OIBDA¹ poklesl v roce 2010 meziročně o 6,7 %, na 24,5 mld. Kč, zatímco plně srovnatelná OIBDA marže² dosáhla v roce 2010 výše 44,1%, téměř stejně jako o rok dříve (2009: 44,2 %). OIBDA upravená pro účely odhadu³ poklesla meziročně o 8,4 %, na 24,1 mld. Kč, tedy v rozmezí -5 % až -9 %, který společnost očekávala.

Odpisy hmotných a nehmotných aktiv

Konsolidované odpisy hmotných a nehmotných aktiv dosáhly v roce 2010 výše 11,9 mld. Kč, meziročně o 1,2 % méně. Zrušení ztráty ze snížení hodnoty majetku vedlo ke zvýšení odpisů hmotných a nehmotných aktiv v roce 2010 o 316 mil. Kč.

Provozní zisk, zisk před zdaněním a čistý zisk

Konsolidovaný provozní zisk a konsolidovaný zisk před zdaněním vzrostly v roce 2010 meziročně shodně o 3,0 %, na 15,5 mld. Kč, respektive na 15,3 mld. Kč, zejména díky výše uvedenému zrušení ztráty ze snížení hodnoty majetku. Bez této operace by došlo k poklesu provozního zisku a zisku před zdaněním o 23,7 % a 24,1 % 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 2010 dosáhl výše 12,3 mld. Kč, meziročně o 5,3 % více, díky kombinaci výše uvedených faktorů. Bez započítání vlivu zrušení ztráty ze snížení hodnoty majetku by čistý zisk poklesl o 22,7 %, na 9,0 mld. Kč.

Peníze a zadluženost

Celková výše konsolidovaných finančních závazků (krátkodobých a dlouhodobých) k 31. prosinci 2010 dosáhla výše 3,0 mld. Kč, o 3,4 % méně ve srovnání s koncem roku 2009. Objem peněz a peněžních ekvivalentů na konci roku 2010 dosáhl výše 4,8 mld. Kč ve srovnání s 1,3 mld. Kč o rok dříve. Výsledkem je ukazatel čisté zadluženosti⁴ ve výši minus 2,4 % a hrubé zadluženosti⁵ na úrovni 4,1 % na konci roku 2010 ve srovnání s 2,5 % a 4,2 % na konci roku 2009.

Výdaje na investice

Celkové konsolidované výdaje na investice dosáhly v roce 2009 výše 5,7 mld. Kč, meziročně o 12,7 % méně. Podobně jako v předchozích letech byly investice v roce 2010 vynakládány selektivně a směřovaly do růstových oblastí podnikání. Mezi hlavní oblasti investic patřilo rozšiřování vysokorychlostních mobilních sítí (EDGE a UMTS), zkvalitnění fixních sítí vysokorychlostního přístupu k internetu a vývoj IT systémů.

Peněžní toky

Výše volných hotovostních toků⁶ vzrostla v roce 2010 meziročně o 21,2 %, na 16,4 mld. Kč, zejména díky nižší zaplacené dani z příjmu (meziročně o 40,1 % méně) a nižším peněžním prostředkům použitým na nákup pozemků, budov a movitých věcí (5,5 mld. Kč, o 34,9 % meziročně méně).

¹ OIBDA bez zahrnutí poplatků za licence a řízení (2009: 754 mil. Kč, 2010: 1 057 mil. Kč) a jednorázových operací (2009: univerzální služba, zisk z prodeje nemovitostí a dohoda o narovnání se společností T-Mobile v celkové výši 1 548 mil. Kč; 2010: univerzální služba, restrukturalizační náklady a zrušení ztráty ze snížení hodnoty aktiv v celkové výši 3 915 mil. Kč).

² Plně srovnatelná OIBDA/ Plně srovnatelné výnosy (celkové výnosy bez zahrnutí výnosů z univerzální služby – 2009: 367 mil. Kč, 2010: 47 mil. Kč).

³ Pro účely odhadu pro rok 2010 OIBDA nezahrnuje poplatky za licence a řízení (2009: 754 mil. Kč, 2010: 1 057 mil. Kč). Dále OIBDA v roce 2009 nezahrnuje jednorázové operace (vypořádání se společností T-Mobile, univerzální služba a zisk z prodeje nemovitostí) v celkové hodnotě 1 548 mil. Kč a v roce 2010 nezahrnuje jednorázové operace (univerzální služba a zrušení ztráty ze snížení hodnoty aktiv) v celkové hodnotě 4 373 mil. Kč. Odhad pro rok 2010 nepředpokládá změny v konsolidačním celku a předpokládá konstantní kurz roku 2009.

⁴ Dlouhodobé a krátkodobé finanční závazky minus peníze a peněžní ekvivalenty vůči vlastnímu kapitálu.

⁵ Dlouhodobé a krátkodobé finanční závazky vůči vlastnímu kapitálu.

⁶ Čisté peněžní prostředky z provozní činnosti plus čisté peněžní prostředky použité v investiční činnosti.

Přehled konsolidovaných výnosů

Celkové konsolidované výnosy poklesly v roce 2010 meziročně o 7,0 %, na 55,7 mld. Kč, zejména z důvodu dalšího poklesu mobilních terminačních poplatků, pozvolného oživení ekonomiky, které mělo vliv na spotřebu zákazníků, a nižších výnosů z IT a obchodních řešení vlivem menšího počtu projektů pro veřejný sektor.

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 2010 celkové výše 34,4 mld. Kč, o 11,1 % méně než v roce 2009.

Na vysoce nasyceném mobilním trhu v České republice klesl celkový počet aktivních mobilních zákazníků na konci roku 2010 meziročně o 2,1 %, na 4 839 tisíc. Tento vývoj byl do značné míry ovlivněn jednorázovým snížením počtu smluvních zákazníků s nízkou mírou aktivity o 111 tisíc zákazníků ve druhém čtvrtletí 2010. Bez tohoto jednorázového snížení by celkový počet zákazníků vzrostl meziročně o 0,1 %. Počet smluvních zákazníků vzrostl ke konci roku 2010 meziročně o 1,7 %, na 2 864 tisíc (o 5,7 % více bez jednorázového snížení o neaktivní zákazníky ve druhém čtvrtletí 2010). Čistý přírůstek v roce 2010 dosáhl 160 tisíc (bez zahrnutí uvedeného jednorázového snížení), zejména díky pokračující oblíbě tarifů O2 NEON, migraci zákazníků z předplacených služeb na tarifní a solidnímu růstu zákazníků mobilního internetu. Na konci roku 2010 podíl smluvních zákazníků na celkovém počtu dosáhl 59,2 %, meziročně o 2,3 procentní body více. Počet aktivních zákazníků předplacených služeb dosáhl ke konci čtvrtého čtvrtletí 2010 výše 1 975 tisíc, meziročně o 7,3 % méně.

V roce 2010 dosáhla celková průměrná měsíční míra odchodu zákazníků výše 2,4 %, což je meziročně o 0,3 procentních bodů více, zejména kvůli jednorázovému snížení počtu o neaktivní zákazníky smluvních služeb. Na druhou stranu v posledním čtvrtletí roku 2010 celková průměrná měsíční míra odchodu zákazníků klesla meziročně o 0,2 procentních bodů, na 2,2 %, díky zlepšení průměrné měsíční míry odchodu zákazníků předplacených služeb.

Celkový mobilní hlasový provoz⁷ v České republice vzrostl v roce 2010 meziročně o 6,8 %, na 8 790 milionů minut.

Průměrný měsíční výnos na zákazníka ARPU⁸ dosáhl v roce 2010 výše 468,5 Kč, což představuje meziroční pokles o 8,1 %, do značné míry díky snížení mobilních terminačních poplatků. Na druhou stranu meziroční pokles ARPU se během roku 2010 zpomalil z 11,2 % v prvním čtvrtletí na 6,0 % ve čtvrtém čtvrtletí díky stabilizaci spotřeby zákazníků. Bez zahrnutí dopadu poklesu mobilních terminačních poplatků by průměrný měsíční výnos na zákazníka ARPU klesl v prvním čtvrtletí o 6,6 %, ve druhém čtvrtletí o 3,7 %, ve třetím čtvrtletí o 3,5 % a ve čtvrtém čtvrtletí pouze o 1,9 %. ARPU zákazníků smluvních služeb dosáhl v roce 2010 výše 659,7 Kč, meziročně o 11,4 % méně, ale jen o 8,5 % méně, na 643,5 Kč ve čtvrtém čtvrtletí. Za poklesem ARPU tarifních zákazníků stála pokračující migrace zákazníků předplacených služeb na smluvní služby a pokles mobilních terminačních poplatků. ARPU zákazníků předplacených služeb klesl v roce 2010 o 7,8 %, na 206 Kč, zatímco v posledním čtvrtletí jen o 5,4 %, na 212,3 Kč. ARPU zákazníků datových služeb pokleslo v roce 2010 meziročně o 4,1 %, na 120,1 Kč, když ve čtvrtém čtvrtletí došlo k meziročnímu zvýšení o 2,7 %, na 123,1 Kč.

⁷ Odchozí a příchozí, bez zahrnutí roamingového provozu.

⁸ Včetně výnosů ze segmentu pevných linek.

Celkový počet pevných linek společnosti Telefónica O2 v České republice poklesl do konce prosince 2010 meziročně o 5,7 %, na 1 669 tisíc. Ve srovnání s předchozím rokem došlo v roce 2010 k 17,4% snížení poklesu pevných linek, na 101 tisíc (oproti 123 tisícům v roce 2009). Důvodem byl nárůst počtu zákazníků, využívajících služeb vysokorychlostního internetu bez hlasového paušálu (tzv. naked ADSL), a nárůst počtu VoIP linek pro korporátní zákazníky.

Hlasový provoz generovaný v pevné síti poklesl v roce 2010 meziročně o 13,1 %, na 1 741 milionů minut, díky pokračujícímu poklesu počtu pevných telefonních linek a nahrazování fixního hlasového provozu provozem mobilním.

Na konci prosince 2010 dosáhl počet aktivních zákazníků společnosti Telefónica O2 Slovakia výše 880 tisíc, meziročně o 59,2 % více. Čistý přírůstek ve čtvrtém čtvrtletí 2010 dosáhl 99 tisíc, meziročně o 10,6 % více. Za celý rok 2010 počet zákazníků na Slovensku vzrostl meziročně o 328 tisíc, to je o 44,0 % meziročně více. Počet zákazníků smluvních služeb vzrostl do konce roku 2010 meziročně o 71,0 %, na 334 tisíce, zatímco počet aktivních zákazníků předplacených služeb se zvýšil meziročně o 52,8 %, na 546 tisíc. Na konci roku 2010 podíl smluvních zákazníků na celkovém počtu dosáhl 38,0 %, což představuje meziroční nárůst o 2,6 procentních bodů. ARPU zákazníků smluvních služeb dosáhl v roce 2010 výše 19 EUR, zatímco u zákazníků předplacených služeb to bylo 8,5 EUR.

Konsolidované výnosy z měsíčních a jednorázových poplatků za hlasové služby klesly v roce 2010 meziročně o 11,8 %, na 13,6 mld. Kč. Za tímto poklesem stál především nižší počet pevných hlasových linek a vliv nové koncepce služeb založené na vysokorychlostním internetu bez hlasového paušálu (tzv. naked ADSL). Naopak výnosy v mobilním segmentu poklesly jen mírně, částečně díky migraci zákazníků na levnější hlasové tarify.

Konsolidované výnosy z odchozího hovorného dosáhly v roce 2010 výše 11,9 mld. Kč, o 9,8 % méně ve srovnání s rokem 2009, z důvodu nižšího hlasového provozu generovaného v pevných sítích, většího počtu zákazníků, využívajících tarify na principu semi-flat a flat-rate, a nižších výnosů z roamingu.

Výnosy z propojení a ostatních velkoobchodních služeb poklesly v roce 2010 meziročně o 10,4 %, na 8,9 mld. Kč, a byly do velké míry ovlivněny snížením mobilních terminačních poplatků (o 28,1 % v roce 2010) a nižšími výnosy z roamingu zahraničních zákazníků v České republice, který nebyl plně kompenzován mírným nárůstem výnosů z mezinárodních tranzitních služeb v segmentu pevných linek.

Výnosy ze SMS & MMS & služeb s přidanou hodnotou poklesly dohromady o 2,7 %, na 4,8 mld. Kč z důvodu vyššího počtu výnosů z SMS zahrnutých v měsíčních poplatcích souvisejících s nárůstem počtu zákazníků využívajících tarify O2 NEON. Mobilní zákazníci společnosti Telefónica O2 v České republice poslali v roce 2010 celkem 2 477 mil. SMS, což představuje meziroční nárůst o 2,5 %.

Výnosy z pronajatých okruhů a fixní datové služby poklesly o 10,7 %, na 3,1 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 2010 meziročně o 12,6 %, na 8,3 mld. Kč. Za tímto nárůstem stojí především úspěch nové koncepce služeb, založené na vysokorychlostním internetu bez hlasového paušálu (tzv. naked ADSL), a růst počtu zákazníků O2 Internetu. Celkový počet přípojek ADSL dosáhl na konci roku 2010 výše 806 tisíc, meziročně o 11,1 % více. Za celý rok 2010 se počet zákazníků ADSL zvýšil o 81 tisíc, když ve čtvrtém čtvrtletí jejich počet narostl o 29 tisíc i díky nárůstu počtu velkoobchodních přípojek. Počet zákazníků služby O2 TV dosáhl na konci roku 2010 výše 129 tisíc. Navíc se od druhého pololetí začal pozitivně projevovat příspěvek výnosů z mobilního internetu díky slibnému nárůstu zákazníků těchto služeb. Ten byl výsledkem úspěšné marketingové kampaně propagující výhody mobilních vysokorychlostních sítí společnosti pro zákazníky.

Výnosy z IT služeb a obchodních řešení poklesly v roce 2010 meziročně o 7,4 %, na 2,6 mld. Kč, zejména z důvodu meziročního poklesu počtu projektů pro státní správu ve druhé polovině roku. Výnosy z příslušenství a aktivačních prostředků poklesly o 4,7 %, na 1,5 mld. Kč z důvodu nižšího počtu prodaných telefonů. Ostatní telekomunikační výnosy zaznamenaly 6,7% meziroční pokles, na 915 mil. Kč, zejména kvůli nižším výnosům z univerzální služby (2009: 367 mil. Kč, 2010: 47 mil. Kč).

Přehled konsolidovaných provozních nákladů

Konsolidované provozní náklady skupiny Telefónica O2 poklesly v roce 2010 o 1,8 %, na 33,4 mld. Kč, díky pokračující důsledné finanční disciplíně s cílem maximálně kompenzovat pokles výnosů a dále vlivem několika jednorázových položek. Zatímco provozní náklady v roce 2009 byly pozitivně ovlivněny dohodou o narovnání se společností T-Mobile (1 027 mil. Kč), v nákladech roku 2010 se negativně projevíly náklady na odchodné související s restrukturalizačním programem (458 mil. Kč). Bez těchto dvou položek by se konsolidované provozní náklady v roce 2010 snížily o 6,0 %, na 32,9 mld. Kč.

Konsolidované náklady z propojení a roamingu poklesly v roce 2010 meziročně o 10,3 %, na 10,2 mld. Kč, v souladu s poklesem výnosů z propojení, zejména díky snížení mobilních propojovacích poplatků a nižším cenám za roaming. Náklady na prodané zboží dosáhly v roce 2010 výše 1,9 mld. Kč, což představuje meziroční pokles o 16,8 % z důvodu nižšího množství prodaného zboží a snížením 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 2010 dohromady o 27,5 %, na 1,8 mld. Kč, zejména díky poklesu nákladů spojených s univerzální službou v souladu s nižšími výnosy a dále nižšími náklady na subdodávky pro ICT projekty.

Náklady na zaměstnance včetně odchodného dosáhly v roce 2010 výše 7,1 mld. Kč, o 0,7 % více oproti roku 2009. Bez zahrnutí nákladů na odchodné, zaúčtovaných v souvislosti s restrukturalizačním programem v roce 2010 (458 mil. Kč), by náklady na zaměstnance poklesly meziročně o 7,1 %. Počet zaměstnanců skupiny poklesl v průběhu roku 2010 o 13,4 % a k 31. prosinci 2010 dosáhl výše 7 522. Počet zaměstnanců společnosti Telefónica O2 se do konce prosince 2010 snížil meziročně o 13,4 %, na 6 936, z čehož zhruba 50 % souviselo s outsourcingem v oblasti sítí.

Náklady na marketing a prodej (marketing a provize) poklesly meziročně o 6,1 %, na 2,6 mld. Kč, díky pokračující snaze o efektivní vynakládání marketingových nákladů. Náklady na opravy a udržování sítí a výpočetní techniky vzrostly v roce 2010 meziročně mírně o 3,9 %, na 2,5 mld. Kč, zejména díky vlivu outsourcingu aktivit souvisejících s provozem sítí. Náklady na pronájem a náklady na provoz nemovitostí a dopravních prostředků vzrostly o 1,7 %, na 2,2 mld. Kč. Náklady na dodávky energií poklesly v roce 2010 meziročně o 1,4 %, na 1,1 mld. Kč. Náklady na ostatní externí služby (vymáhání a inkaso pohledávek, call centra, poradenství a profesionální poplatky a ostatní externí služby včetně poplatků za licence a řízení) a ostatní provozní náklady dosáhly v roce 2010 výše 2,8 mld. Kč, meziročně 1,3 krát více, zejména díky pozitivnímu vlivu uzavření dohody o narovnání se společností T-Mobile v roce 2009. Bez zahrnutí této položky by tyto náklady vzrostly dohromady o 25,5 % kvůli růstu nákladů na call centra související se snahou společnosti o zvýšení jejich kvality a zákaznické spokojenosti.

Daně a poplatky (kromě daně z příjmů) a snížení hodnoty pohledávek a zásob vzrostly v roce 2010 dohromady meziročně o 16,1 %, na 1,1 mld. Kč a byly ovlivněny revizí politiky tvorby opravných položek k pohledávkám v roce 2009 na základě úspěšnosti vymáhacího procesu u pohledávek.

Výhled pro rok 2011

V roce 2011 se skupina Telefónica O2 bude nadále pozorně zaměřovat na uspokojení potřeb svých zákazníků dalším zkvalitňováním a upevňováním vztahů s nimi prostřednictvím zvýšení kvality služeb a nabídkou nových produktů, které uspokojí jejich potřeby. Prvořadým cílem těchto iniciativ je dosažení nejlepší zákaznické zkušenosti a spokojenosti. Společnost bude pokračovat v dalším zkvalitnění své nabídky fixních vysokorychlostních služeb, kde plánuje uvést na trh služby založené na technologii VDSL s cílem stabilizovat počet pevných linek a udržet konkurenceschopnost. V souladu se svými plány na další rozšíření pokrytí 3G sítě a díky nedávno uzavřené smlouvě o sdílení 3G sítě se společností T-Mobile se bude soustředit na zlepšení nabídky mobilních vysokorychlostních a datových služeb. V roce 2010 Telefónica O2 získala konkurenční výhodu nejrozsáhlejšího a kvalitního pokrytí 3G sítí. Cílem společnosti v roce 2011 bude tuto výhodu neztratit a zvyšovat počet mobilních zákazníků vysokorychlostních a datových služeb, což zvýší jejich podíl na celkových mobilních výnosech.

Telefónica O2 Slovakia bude i nadále pokračovat v aktivní propagaci své nabídky transparentních, jednoduchých a hodnotných služeb. To povede k dalšímu zlepšení finanční výkonnosti a ziskovosti a k udržení solidního nárůstu počtu zákazníků.

Vedení společnosti má o vývoji výnosů v roce 2011 pouze hrubou představu. Očekává, že výnosy z ICT služeb mohou být nadále negativně ovlivněny nižším počtem projektů pro státní správu. Kromě toho mobilní výnosy budou ovlivněny dalším snížením mobilních terminačních poplatků (o 35 % v roce 2011). Telefónica O2 bude nadále klást důraz na efektivní vynakládání provozních a investičních nákladů při současném zachování investic zvyšujících zákaznickou hodnotu a zkušenost s cílem maximalizovat tvorbu hotovostních toků. Ta zůstává jedním z nejdůležitějších strategických cílů v roce 2011.

V roce 2011⁹ skupina očekává, že provozní zisk OIBDA¹⁰ poklesne o 1 % až 5 % a investiční náklady dosáhnou výše zhruba 5,7 mld. Kč.

⁹ Odhad pro rok 2011 nepředpokládá změny v konsolidačním celku, zahrnuje potenciální kapitálové zisky z prodeje majetku nesouvisejícího s hlavní činností a předpokládá konstantní kurz roku 2010.

¹⁰ Pro účely odhadu pro rok 2011 OIBDA nezahrnuje poplatky za licence a vedení (1 057 mil. Kč v roce 2010). Dále OIBDA v roce 2010 nezahrnuje zrušení ztráty ze snížení hodnoty aktiv ve výši 4 344 mil. Kč.