



Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti

02

Pokryly jsme mobilní sítě
3. generace již více než
1 500 měst a obcí
v České republice.

Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti

02

Skupina Telefónica Czech Republic

Přehled skupiny a hlavní změny v roce 2011

Skupinu Telefónica Czech Republic (skupina Telefónica CR) tvoří společnost Telefónica Czech Republic, a.s., (Telefónica CR, společnost) a několik dalších dceřiných společností. Převážná část služeb skupiny byla v roce 2011 poskytována na území České republiky. Prostřednictvím 100 % vlastněné dceřiné společnosti Telefónica Slovakia, s.r.o., (Telefónica Slovakia) poskytuje skupina od roku 2007 své mobilní služby zákazníkům na Slovensku.

V průběhu prvního pololetí roku 2011 došlo ke změně obchodního jména některých společností ve skupině Telefónica CR. S účinností od 10. května 2011 bylo změněno obchodní jméno společnosti Telefónica O2 Slovakia, s.r.o., na Telefónica Slovakia, s.r.o. Dále, s účinností od 16. května 2011, se obchodní název společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., změnil na Telefónica Czech Republic, a.s. Obchodní jméno ostatních společností ve skupině zůstalo nezměněno. Tyto změny souvisely se sjednocením obchodních jmen společností ve všech evropských státech skupiny Telefónica, S.A. Telefónica tak bude kromě České republiky a Slovenska fungovat jako jednotná firemní značka ve Velké Británii, Německu a Irsku. Pro zákazníky bude společnost Telefónica CR nadále vystupovat pod značkou O2.

V červnu 2011 schválilo představenstvo společnosti Telefónica CR projekt přeměny dceřiné společnosti Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o. formou rozdělení odštěpením. V rámci tohoto projektu došlo k vyčlenění části podniku rozdělované společnosti do nově založené dceřiné společnosti Internethome, s.r.o., jejímž předmětem podnikání je poskytování služeb elektronických komunikací. Právní účinky této přeměny včetně vyčlenění části podniku nastaly dne 1. října 2011, kdy byla společnost Internethome, s.r.o., zapsána do obchodního rejstříku. Rozdělovaná společnost Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o., jejíž hlavní činností nadále zůstává poskytování služeb informačních a komunikačních technologií, touto přeměnou nezanikla.

Dne 1. ledna 2012 založila Telefónica CR dceřinou společnost Informační linky, a.s., jejíž vznik byl k tomuto datu zapsán do obchodního rejstříku. Dceřiná společnost byla vytvořena formou vkladu části podniku – organizační jednotky Informační a asistenční služby, která poskytuje zákazníkům informační služby na telefonních číslech 1180, 1181 a 1188. Tímto vyčleněním došlo k převodu všech složek uvedené části podniku (včetně zaměstnanců) do dceřiné společnosti.

Telefónica CR 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 2011 byly součástí skupiny Telefónica CR 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 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 %
Internethome, s.r.o.	Praha 4 – Michle Za Brumlovkou 266/2 PSČ 140 00	Služby přístupu k internetu na technologii WiFi	24161357	200 000 Kč	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 %
MOPET CZ a.s.	Praha 4 – Nusle Hvězdova 1716/2b PSČ 140 78	Služby placení v reálném čase prostřednictvím mobilu	24759023	104 000 000 Kč	14,29 %

Restrukturalizační program

Podobně jako v předcházejících letech pokračovala společnost také v roce 2011 ve svém úsilí dále zlepšit svoji provozní efektivitu. V rámci toho realizovala další fázi restrukturalizačního programu. Restrukturalizační projekty se zaměřily mimo jiné na konsolidaci a optimalizaci call center. Výsledkem bylo snížení počtu zaměstnanců skupiny v roce 2011 o 631 na 6 890. V této souvislosti zaúčtovala společnost v roce 2011 náklady na restrukturalizaci ve výši 174 mil. Kč.

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

Telefónica Europe	k 31. prosinci 2011	k 31. prosinci 2010
Telefónica Czech Republic, a.s.	6 340	6 936
Telefónica O2 Business Solutions, spol. s r.o.	154	178
Zaměstnanci v České republice	6 494	7 114
Telefónica Slovakia, s.r.o.	396	408
Zaměstnanci na Slovensku	396	408
Zaměstnanci skupiny celkem	6 890	7 522

Telefónica Slovakia

K 31. prosinci 2011 evidovala Telefónica Slovakia celkem 1 164 tisíc zákazníků, z toho 498 tisíc zákazníků smluvních služeb. Meziročně tak celkový počet zákazníků vzrostl o 32,2 %. Od spuštění bezplatné přenositelnosti čísla v listopadu 2007 do 31. prosince 2011 si zákazníci do sítě společnosti Telefónica Slovakia přenesli více než 387 tisíc telefonních čísel.

I v roce 2011 pokračovala společnost v nabídce úspěšných tarifů O2 Fér a O2 Moja Firma určeného pro živnostníky a malé a střední firmy. Začátkem dubna spustila nabídku nového programu pro rezidentní zákazníky O2 Filip ve třech cenových hladinách.

V průběhu celého roku 2011 Telefónica Slovakia intenzivně pracovala na pokrývání území vlastní 3G sítí. Komerční nabídku nových datových balíčků spustila začátkem druhé poloviny roku, kdy pokrytí dosahovalo zhruba 30 % populace Slovenska. Na konci roku 2011 pokrývala již třetinu populace. V prosinci pak společnost oznámila svůj záměr rozšířit pokrytí 3G sítí až na 50 % na podzim 2012.

V rámci zlepšování péče o zákazníky spustila Telefónica Slovakia na podzim 2011 pod názvem O2 Super zóna nový program na podporu loajality, který zahrnoval benefity z oblasti gastronomie, cestování, zábavy, vybavení domácnosti nebo péči o tělo. Kromě Super zóny přinesla společnost na Slovensko i úspěšný koncept využívaný v dalších společnostech skupiny Telefónica, O2 Guru. V rámci tohoto konceptu speciálně vyškolení zaměstnanci pomáhají zákazníkům, jak správně využívat nové technologie. Na Slovensku byl tento projekt odstartován v polovině července 2011.

Na konci prosince 2011 pokrývala Telefónica Slovakia vlastní sítí již 94,9 % populace Slovenska. Toto pokrytí jí umožnilo realizovat 90 % volání ve vlastní síti. Zbýlých 10 % se realizovalo v režimu národního roamingu.

Na základě průzkumu nezávislé agentury Ipsos Tambor a společnosti Telefónica Slovakia dosáhla společnost opět nejvyšší úroveň spokojenosti zákazníků mezi všemi slovenskými mobilními operátory a dlouhodobě si udržuje nejvyšší hodnoty indexu zákaznické spokojenosti ve skupině Telefónica.

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 registru rizik společnosti.

Útvar Řízení rizik byl i v roce 2011 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 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 a v ekonomice, snahy vlády a státních orgánů generovat další úspory, působení na velmi konkurenčním trhu v silně regulovaném odvětví (rozhodnutí regulačních orgánů vč. Evropské komise) a změn právního prostředí.

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, též rizika související s možnými selháními dodavatelů či ztráty související s probíhajícími soudními spory vedenými proti Společnosti.

Výše uvedená rizika jsou pravidelně monitorována a řízena způsobem odpovídajícím charakteru rizika.

Telekomunikační trh v České republice

V prvním pololetí roku 2011 zaznamenal telekomunikační trh pokles. Důvodem byly obtížné ekonomické podmínky na trhu včetně silné konkurence a další snížení mobilních terminačních poplatků. Ve druhém pololetí se situace mírně zlepšila, zejména díky stabilizaci spotřeby rezidentních zákazníků v mobilním segmentu.

I v tomto náročném prostředí se společnosti Telefónica CR podařilo udržet solidní nárůst počtu zákazníků, a to především v oblastech mobilních služeb a vysokorychlostního internetu.

Počet zákazníků mobilních služeb vzrostl v průběhu roku 2011 o 103 tisíc na 4 942 tisíc. Vzhledem k rozdílné metodice vykazování mobilních zákazníků společnostmi T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen T-Mobile) a Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen Vodafone) není možné srovnatelné porovnání. Nicméně v oblasti počtu zákazníků smluvních služeb posílila Telefónica CR významně svoji tržní pozici. Celkový počet jejích zákazníků v této oblasti se zvýšil o 186 tisíc, což představuje 49,5% podíl na celkovém počtu přírůstků zákazníků smluvních služeb na českém mobilním trhu v roce 2011. Na konci roku její tržní podíl dosáhl 39,4 %, meziročně o 0,5 procentního bodu více.

Všichni mobilní operátoři směřovali své investice do zlepšení svých sítí vysokorychlostního internetu a zvýšení kapacity sítí s cílem dosáhnout budoucího růstu.

V průběhu prvního pololetí pokračovala modernizace a rozšiřování pokrytí území ČR signálem 3G. V únoru společnosti Telefónica CR a T-Mobile podepsaly smlouvu o sdílení sítě třetí generace ve venkovských oblastech. Společná infrastruktura by měla do budoucna zahrnovat necelých 1 000 vysílačů, kdy každý operátor vybuduje polovinu z nich. Telefónica CR pokryje oblasti ve východní části ČR, T-Mobile bude mít na starosti výstavbu v západní části ČR.

V rámci sdílení 3G sítě s T-Mobile sjednotila Telefónica CR metodiku výpočtu pokrytí populace. Na konci prosince pokrývala svou 3G sítí 73 % populace.

Společnost také pokračovala v postupném rozšiřování optických sítí a aktivních investicích do WiFi sítí s cílem posílit svoji pozici na trhu.

V roce 2011 začali na českém trhu působit dva noví virtuální operátoři. Operátor OpenCall, který využíval CDMA síť U:fon provozovaný společností MobilKom a.s. (dále jen MobilKom), nabízel bezdrátovou pevnou linku a mobilní volání na principu předplacené karty. Druhý z nich, Mujoperator, poskytuje své služby rovněž v síti U:fon.

Trendy na trhu fixních služeb

Na trhu fixních služeb došlo v průběhu roku 2011 k několika změnám ve vlastnických vztazích společností.

Úřad pro ochranu hospodářské soutěže v lednu povolil prodej společnosti České Radiokomunikace, a.s., fondům vedeným australskou skupinou Macquarie. Prodávajícím byla společnost Falcon Group, která kromě toho vlastní téměř 40% podíl ve společnosti T-Mobile.

V únoru oznámila změnu svého vlastníka společnost MobilKom, provozující mobilní síť U:fon: 100% podíl koupila od skupiny Penta společnost Divenno Holdings, která je mateřskou firmou společnosti Dial Telecom, a.s.

V únoru převzala společnost UPC Česká republika, a.s., (dále jen UPC) firmu Sloane Park Property Trust, a.s. To UPC umožnilo propojit páteřní optické sítě obou společností. V této souvislosti vznikla nová jednotka UPC Business, která se zaměřovala výhradně na firemní klientelu. V březnu společnost UPC otevřela v Praze první datové centrum.

Na počátku června se společnost České Radiokomunikace (ČRa) sloučila se společností Morava Czech Communication Holdings, která do té doby vlastnila téměř 100 % akcií ČRa.

V oblasti nabídky fixních služeb došlo ke změně u společnosti VOLNÝ, a.s., která se v rámci své dlouhodobé strategie rozhodla ukončit poskytování služeb připojení k internetu technologií ADSL, které nejsou poskytovány na vlastní infrastrukturu, v segmentu rezidentních zákazníků. Zhruba 11 tisíc nefiremních zákazníků převzala společnost Telefónica CR. Převod zákazníků započal v polovině března 2011, parametry i cena připojení zůstaly zachovány.

Telefónica CR pokračovala ve zlepšování nabídky svých služeb pevného vysokorychlostního internetu prostřednictvím rozšíření pokrytí VDSL technologie a zvýšením rychlosti stávajících zákazníků.

Telefónica CR zavedla na začátku května novou technologii VDSL (Very High Speed DSL), která zákazníkům přinesla až dvojnásobné navýšení rychlosti internetu na doma. Stávajícím zákazníkům společnost zrychlila internetové připojení bez navýšení ceny. Uvedená technologie je dostupná pro přibližně 45 % domácností, které se nacházejí ve vzdálenosti do 1,3 km od ústředny. Spolu s novou technologií došlo i ke změně stávajícího portfolia tarifů pevného připojení, zákazníci mohli rovněž využít mimořádné akční nabídky, nabízející nové tarify za zvýhodněné ceny. Atraktivnost této technologie dokazuje fakt, že si službu do konce roku 2011 pořídilo více než 100 tisíc stávajících i nových zákazníků.

Trendy na trhu mobilních služeb

Během roku 2011 došlo k řadě významných událostí, které ovlivnily celý telekomunikační trh. Na mobilním trhu převážně dominovaly novinky z oblasti datových služeb. Níže uvádíme ty události, které považujeme za nejdůležitější.

Společnost Telefónica CR od března 2011 snížila ceny základní nabídky za přenos dat v zahraničí u všech zón, přičemž největší snížení proběhlo u zóny EU, kde cena klesla z 240 Kč/MB na 24 Kč/MB, tj. o cca 90 %. K významnému snížení ceny došlo také u roamingových datových balíčků.

Společnost Telefónica CR dále upevňovala pozici jedničky v pokrytí českého území 3G sítí. Dalších 126 lokalit společnost připojila v průběhu června 2011. Výhody, které nabízí vysokorychlostní datové přenosy pomocí mobilního internetového připojení, byly na konci roku 2011 dostupné lidem v celkem 1 699 městech a obcích, což představuje pokrytí 73 % obyvatelstva České republiky.

Povědomí o pokrytí území 3G sítí podporovala společnost kampaní „Chytrá síť“. Kampaň představovala veřejnosti všechny výhody internetu v mobilu a mobilního internetu.

Z průzkumu společnosti Ipsos Tambor vyšlo, že nejlepší mobilní datové služby a nejkvalitnější pokrytí mobilním internetem poskytuje Telefónica CR. Sami dotazovaní potvrdili, že v porovnání s konkurencí je Telefónica CR nejsilnějším operátorem na poli mobilního internetu.

Regulace

V regulačním prostředí trhu elektronických komunikací v České republice proběhla během roku 2011 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:

- vyhlášení zákona č. 468/2011 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 nálezu Ústavního soudu č. Pl.ÚS 24/11 ze dne 20. 12. 2011, kterým se ruší ustanovení § 88a zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů, uplynutím dne 30. září 2012, který se týká přístupu orgánů činných v trestním řízení k údajům o telekomunikačním provozu,
- vyhlášení nálezu Ústavního soudu č. Pl. ÚS 24/10, kterým se ruší ustanovení § 97 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a vyhláška č. 485/2005 Sb., o rozsahu provozních a lokalizačních údajů, době jejich uchovávání a formě a způsobu jejich předávání orgánům oprávněným k jejich využívání,
- vydání nařízení vlády č. 156/2011 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů,
- vydání vyhlášky č. 53/2011 Sb., kterou se mění vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů,
- vydání vyhlášky č. 22/2011 Sb., o způsobu stanovení pokrytí signálem zemského rozhlasového vysílání šířeného ve vybraných kmitočtových pásmech,
- pokračování implementace revize nového regulačního rámce elektronických komunikací do českého právního řádu, tj.:
 - směrnice Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2009/136/ES, kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele,
 - směrnice Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2009/140/ES, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení a směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací,
 - nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1211/2009 o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Úřadu.

Telefónica CR 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 CR pokračovala v plnění povinností, které jí byly uloženy na základě analýz relevantních trhů, které Český telekomunikační úřad (dále jen ČTÚ) provedl v předchozích obdobích.

V lednu 2011 ČTÚ vydal rozhodnutí o výběru společnosti Ernst & Young, s.r.o., jakožto zhotovitele „Metodiky LRIC, včetně modelu, pro službu ukončení volání ve veřejných pevných sítích“. Výstupy tohoto modelu by měly být ČTÚ použity ke stanovení maximálních cen za službu ukončení volání (terminace) ve veřejných pevných sítích na přelomu roku 2012 a 2013.

V lednu 2011 ČTÚ dále vydal rozhodnutí o výběru Vysoké školy ekonomické v Praze, institutu oceňování majetku, jakožto zhotovitele zakázky malého rozsahu na výpočet ukazatele hodnoty WACC pro účely regulace v sektoru elektronických komunikací. Telefónica předpokládá, že tato aktualizovaná hodnota WACC bude následně od počátku příštího roku používána pro stanovení regulovaných cen.

V únoru 2011 ČTÚ zahájil třetí kolo analýzy relevantního trhu č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací. Telefónica CR předpokládá, že tato analýza bude vydána formou opatření obecné povahy do konce tohoto roku.

V dubnu 2011 ČTÚ na základě výsledku analýzy relevantního trhu č. 6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity vydal rozhodnutí, kterými došlo ke změně regulačních opatření uplatňovaných vůči společnosti Telefónica CR na tomto trhu; na základě těchto rozhodnutí již není u této velkoobchodní služby dále uplatňována cenová regulace, nicméně uložená regulační opatření se nově vztahují i na pronajaté okruhy založené na technologii Ethernet.

Od 1. července 2011 došlo ke snížení regulované velkoobchodní ceny za ukončení volání v mobilních sítích na 1,08 Kč/min.

Regulace mezinárodního roamingu

V souladu s platnou roamingovou regulací došlo od 1. července 2011 k dalšímu snížení regulovaných cen mezinárodního roamingu.

Maloobchodní ceny za příchozí volání se od 1. července 2011 snížily na 11 eurocentů za minutu, cena za odchozí volání poklesla na 35 eurocentů za minutu. Cena za odeslání SMS zůstala beze změny na 11 eurocentech. Ceny vyjádřené v českých korunách byly upraveny dle platného směnného kurzu.

Dne 6. července 2011 Evropská komise zveřejnila návrh, jakým způsobem si představuje III. fázi regulace mobilního roamingu. Dle tohoto návrhu by měla být regulace roamingu uplatňována i po 31. červenci 2012 (kdy skončí platnost tzv. II. fáze roamingové regulace). Návrh předpokládá, že dojde k dalšímu rozšíření regulačních opatření v oblasti mezinárodního roamingu; dosud uplatňovaná regulační opatření (regulace cen) mají být od 1. 7. 2014 rozšířena o možnost zákazníků zvolit si pro poskytování roamingových služeb jiného poskytovatele, než je poskytovatel, který jim poskytuje národní mobilní služby. Tento návrh musí být ještě schválen Evropským parlamentem a Radou ministrů EU.

Uložení povinností spojených s poskytováním univerzální služby

V rámci uložené povinnosti ze strany ČTÚ poskytovat univerzální službu zajišťovala společnost v průběhu celého roku 2011 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 redukci počtu VTA zařazených do univerzální služby v roce 2011 a povinnost provozovat v rámci univerzální služby veřejné telefonní automaty se týká obcí do 4 999 obyvatel. ČTÚ provedl přezkum služeb uvedených pod písm. a) a rozhodl o zachování jejich poskytování v režimu univerzální služby v obcích do 4 999 obyvatel do konce roku 2013 a v případě obcí do 1 999 obyvatel do konce roku 2014. Zároveň ČTÚ v průběhu podzimu 2011 zahájil proces výběru poskytovatele VTA zařazených do univerzální služby. Tento proces bude dokončen v první polovině roku 2012.

V případě služeb uvedených pod písm. c) byla rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu uložena společnosti Telefónica CR povinnost poskytovat zvláštní ceny v rámci univerzální služby po dobu tří let ode dne 2. července 2011.

Financování univerzální služby

Telefónica CR předložila žádost o úhradu ztráty z poskytování univerzální služby (včetně ztráty z poskytování zvláštních cenových plánů pro zdravotně a tělesně postižené osoby) za rok 2010. Ze strany ČTÚ následně probíhal proces ověřování výše požadované ztráty a dodaných podkladů. K úhradě ze strany ČTÚ došlo v prosinci 2011.

ČTÚ vydal pravomocné rozhodnutí o výši ztráty z poskytování univerzální služby za rok 2009 i o výši ztráty z poskytování univerzální služby (včetně ztráty z poskytování zvláštních cenových plánů pro zdravotně a tělesně postižené osoby) za rok 2010.

Státní politika a podpora v oblasti vysokorychlostního přístupu k internetu

Vláda České republiky schválila v lednu 2011 „Státní politiku v elektronických komunikacích – Digitální Česko“. Strategie se zabývá rozvojem ICT s důrazem na odstranění rozdílů v dostupnosti vysokorychlostního internetu mezi městy a venkovem a nastavuje tyto cíle:

1. Zajistit do roku 2013 dostupnost služby přístupu k vysokorychlostnímu internetu ve všech obydlených lokalitách ČR s minimální přenosovou rychlostí (download) alespoň 2 Mbit/s a ve městech alespoň 10 Mbit/s.
2. Zajistit do roku 2015 dostupnost služby přístupu k vysokorychlostnímu internetu ve venkovských sídlech přenosovou rychlostí, která bude alespoň na úrovni 50 % průměrné rychlosti dosahované ve městech. Přitom 30 % domácností a firem ve městech by mělo mít dostupnost k přípojkám s přenosovou rychlostí alespoň 30 Mbit/s.

V září 2011 Ministerstvo průmyslu a obchodu v rámci naplňování cílů Digitálního Česka zveřejnilo návrh rozvojových kritérií pro plánovanou aukci kmitočtů v pásmu tzv. digitální dividendy.

V září 2011 zveřejnil ČTÚ základní principy chystané kmitočtové aukce v pásmu 800 MHz, 1 800 MHz a 2,6 GHz.

Díky dotacím ze strukturálních fondů EU pokračovala podpora projektů na rozvoj ICT v institucích veřejné správy, kde podpora směřovala zejména do podpory krajských sítí propojujících instituce veřejné správy, i v podnikatelském sektoru.

Evropská komise v dubnu 2011 zahájila veřejnou konzultaci k pokynům Společenství k použití pravidel veřejné podpory ve vztahu k rychlému zavádění broadbandových sítí.

Telefónica CR je členem významných oborových asociací, které svojí činností podporují rozvoj trhu elektronických komunikací v ČR. Jedná se o ICTU (Sdružení pro Informační Technologie a Telekomunikace), APMS (Asociaci provozovatelů mobilních sítí), ČAT (Česká asociace telekomunikací) a ČAEK (Česká asociace elektronických komunikací o. s.).

Také je členem dalších sdružení, která jsou významná pro její činnosti. Jedná se o HK ČR (Hospodářskou komoru ČR), SDT (Sdružení pro dopravní telematiku) a další.

Vláda ČR zahájila přípravy znění operačních programů strukturálních fondů EU pro období let 2014 až 2020. S ohledem na cíle EU vyjádřené v dokumentu Digitální agenda 2020 lze očekávat zacílení dotací i na oblast ICT.

Telefónica CR zaslala připomínky k návrhu rozvojových kritérií i k základním principům připravované kmitočtové aukce, a to jak samostatně za společnost, tak i v rámci svého členství ve výše uvedených asociacích.

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. Telefónica CR se proto úspěšně zapojila do veřejných zakázek financovaných ze strukturálních fondů.

Rezidentní segment

V roce 2011 Telefónica CR připravila první vzdělávací kampaň zaměřenou na užívání internetu v mobilu. V rámci této kampaně byly představovány nejrůznější aplikace dostupné pro chytré telefony a jejich výhody pro běžného uživatele. Kampaň byla spuštěna ve spolupráci se společností Google a přispěla k výraznému vylepšení výsledků v oblasti užívání mobilního internetu.

Stejně jako v minulých letech i v roce 2011 byl mezi zákazníky předplacených služeb vítaný věrnostní program Odměna za dobití. Oblíbenost programu dokazuje i fakt, že se do něj zapojili další partneři (např. společnost Seat nebo GE Money Bank).

Důležitou událostí bylo rovněž hodnocení zákaznické spokojenosti (tzv. CSI Leadership) v oblasti předplacených služeb, které proběhlo ve čtvrtém čtvrtletí roku 2011. Tento výzkum byl realizován poprvé v historii společnosti.

V roce 2011 Telefónica CR zaznamenala řadu úspěchů také v oblasti online aktivit. Kompletně redesignovaný web www.O2.cz zvítězil v prestižní soutěži Web Top 100. Rovněž byla zavedena internetová samoobsluha Moje O2, díky které zákazníci ovládají nastavení svých služeb, získávají přehled o vyúčtování, kontrolují své platby a přímo mohou uhradit vystavené faktury.

Online aktivity společnosti se ovšem netýkaly pouze samotného webu www.O2.cz. Telefónica CR byla v roce 2011 velmi aktivní na sociálních sítích jako je Twitter, Facebook nebo YouTube. Mezi nejzajímavější projekty se zařadil O2 Guru, díky kterému zákazníci získávají potřebnou podporu na sociálních sítích, nebo odborné videonávody. Vše zastřešuje speciální webový portál www.O2guru.cz.

Spuštěn byl také speciální portál s aplikacemi pro chytré telefony. Portál je připraven pro webové i mobilní prostředí. Aplikace jsou ke stažení pro platformy iOS, Android a Windows Phone.

Online aktivity zahrnovaly testování nových prodejních možností v rámci online prodejní sítě. Z tohoto důvodu byl v roce 2011 spuštěn affiliate program. Majitelé internetových stránek propagující produkty a služby O2 tak mohli získat za jejich prodej odpovídající finanční odměnu.

V roce 2011 bylo na základě franšízového programu otevřeno 30 nových prodejních míst. Ve více než padesáti prodejnách Telefónica CR zákazníkům nabídla pomoc datového specialisty zaměřeného na datové služby a chytré telefony. Makety nejpoužívanějších typů chytrých telefonů nahradily skutečné telefony, které si zákazníci mohli vyzkoušet.

Mobilní internet a předplacené hlasové karty bylo možné získat také v nepřímých prodejnách sítí O2, jako je ALZA.cz, CZC.cz, eD'system Czech, 100MEGA distribution, Billa a řada dalších. Proběhla rovněž akvizice nových poskytovatelů přímého dobíjení předplacených služeb – Česká pošta, Fortuna nebo Unipay. V neposlední řadě došlo k významnému posílení kapacit na straně distributorského prodeje v oblasti akvizic hlasových a datových paušálních služeb.

V oblasti call center byla významná konsolidace části pečující o rezidentní zákazníky. Nová organizační struktura a konsolidace přinesla v roce 2011 značnou finanční úsporu, nižší fluktuaci v nově posílených lokalitách, schopným pracovníkům možnost kariérního růstu a možnost přechodu mezi jednotlivými odděleními.

Internet

Počátkem roku Telefónica CR zvýhodnila účtování mobilních dat. Za první hodinu připojení tak uživatel zaplatil 15 Kč, za celý den surfování maximálně 30 Kč (FUP 30 MB/den). Tím vyšla společnost vstříc zejména zákazníkům, kteří na mobilu surfují jen občas.

V oblasti pevného připojení k internetu bylo hlavním událostí spuštění technologie VDSL umožňující rychlejší datový přenos. Zavedení a rozvoj technologie VDSL přineslo zákazníkům až zdvojnásobení rychlosti připojení k internetu, a proto byla v úspěšné komunikační kampani spojena s postavou běžce. Zákazníci si mohli ověřit dostupnost a možnou rychlost svého pevného internetového připojení

na www.zrychlujeme.cz. Po vyplnění krátkého dotazníku pro ně byla připravena soutěž o zajímavé ceny. Kromě věcných cen byly také připraveny slevy u partnerů O2 Extra dle vlastního výběru.

V roce 2011 společnost Telefónica CR pokračovala v razantním rozšiřování pokrytí území 3G signálem a dále upevňovala pozici jedničky v pokrytí českého území 3G sítí.

Výhody, které nabízí vysokorychlostní datové přenosy pomocí mobilního internetového připojení, zákazníkům vysvětlovala kampaň „Chytrá síť od O2“. Ta se stala nejefektivnější reklamou roku 2011 v kategorii Ostatní služby a získala zlatou Effie 2011.

Pevné linky a IPTV

Podobně jako v předcházejících čtvrtletích zaznamenala společnost v segmentu pevných linek ve čtvrtém čtvrtletí 2011 opět solidní výsledky v oblasti nárůstu zákazníků vysokorychlostního internetu a zpomalení poklesu pevných linek.

Telefónica CR v únoru představila výhodné tarify a balíčky pro volání z pevné linky do všech mobilních sítí v ČR i na pevné linky do zahraničí. Tyto nové tarify a balíčky O2 Volání Mobil a O2 Volání Zahraničí mohou zákazníci kombinovat podle toho, kam volají nejčastěji.

Od července do konce roku byla společností Telefónica CR poskytována akviziční nabídka k internetovým tarifům. Noví zákazníci z řad fyzických i právnických osob, kteří si ve zmíněném termínu objednali službu Internet Optimal nebo Internet Aktiv se závazkem na 12 měsíců, mohli po dobu smluvního závazku získat cenově zvýhodněné služby Internet Optimal nebo Internet Aktiv. Od 13. měsíce využívání služby platí standardní ceny (tzn. 750 Kč za Internet Optimal a 850 Kč za Internet Aktiv).

V období od 1. září 2011 do 31. října 2011 přišla Telefónica CR se speciální akviziční nabídkou i pro zákazníky, kteří si nově zřídili zároveň službu Internet Optimal a digitální televizi O2 TV Flexi se závazkem na 12 měsíců. Za službu Internet Optimal zákazníci tak mohli zaplatit prvních 12 měsíců 400 Kč měsíčně, za službu O2 TV Flexi pak 250 Kč měsíčně. Od 13. měsíce platí standardní ceny.

Počet zákazníků služby O2 TV vzrostl v průběhu roku 2011 o 5 % na 136 tisíc, když ve čtvrtém čtvrtletí se jejich počet zvýšil o 5 tisíc, a to díky úspěšné vánoční kampani, v jejímž rámci si mohli zákazníci tuto službu pořídit ve výhodném balíčku spolu s vysokorychlostním internetem.

Mobilní služby

Společnost Telefónica CR nabídla pro zákazníky s předplacenou kartou od července 2011 volání a posílání SMS a MMS zpráv na jedno O2 číslo zdarma.

V září 2011 byla spuštěna nová služba pro rodiny a přátele O2 Nejbližší, která propagovala možnost volání na vybranou skupinu čísel zdarma nebo za exkluzivní podmínky. Na této nabídce bylo jedinečné, že mezi vybranými čísly mohla být i slovenská telefonní čísla.

Od 1. listopadu Telefónica CR nabídla nové zvýhodnění pro předplacenou O2 kartu, a to jak pro nové, tak stávající zákazníky. Podmínkou bylo měsíční dobítí karty minimální částkou 200 Kč, poté bylo možné volat do všech sítí za 3,50 Kč za minutu a odesílat SMS za 1,50 Kč. Koupit si novou kartu

s tímto zvýhodněním nebo nastavit si nové ceny na stávající kartě bylo možné do 31. prosince 2011. Paušálním zákazníkům pak Telefónica CR nabídla možnost získat každý měsíc dvojnásobek volných jednotek (minuty volání, SMS), a to v případě, že si prodlouží závazek nebo přejdou na vyšší tarif. Noví zákazníci měli tyto výhody nastaveny automaticky.

V listopadu 2011 rovněž Telefónica CR spustila novinku v dobíjení předplacených O2 karet. Zákazníci si pomocí svých platebních karet mohli nejen jednorázově dobít online, ale také si nastavit automatické dobíjení nebo kredit zajistit přes SMS. Majitel platební karty mohl navíc spravovat dobíjení pro libovolný počet O2 karet, takže toto řešení bylo ideální například pro rodiny. Do konce roku 2011 navíc získali zákazníci při každém dobití přes nový kanál bonus 10 % z dobíjené částky. Při prvním dobití po registraci do systému získali 20 % dobíjeného kreditu navíc.

Mezi další zásadní kampaně patřila výhodná vánoční nabídka v oblasti mobilního hlasu. Zákazníci předplacených služeb mohli využít nabídku volání do všech sítí za 3,50 Kč za minutu a zaslání SMS za 1,50 Kč. Tarifní zákazníci získali k volání dvojnásobek volných jednotek (minuty, SMS) do všech sítí.

Podnikatelé a firmy

V segmentu malých a středních firem byl v roce 2011 zaveden nový obslužný model založený na diferencované péči podle velikosti zákazníka.

Rovněž vznikl nový prodejní kanál se zaměřením na péči a retenci, díky kterému se podařilo zastavit odliv zákazníků ke konkurenci. Zákazník se nyní spojí přímo s operátorem, ve vybraných prodejnách byla zřízena speciální prodejní místa s vyškolenými specialisty pro firemní klientelu.

Tyto změny jsou dle výsledků průzkumů, které společnost pravidelně provádí, pozitivně vnímány a vedly ke zvýšení zákaznické spokojenosti s péčí.

Internet

V roce 2011 byla spuštěna technologie VDSL umožňující rychlejší datový přenos (Very High Speed DSL). Kampaň s motivem běžce probíhala pouze na lokální úrovni (tzn. v GEO lokalitách), díky čemuž je možné lépe cílit na potenciální zákazníky a komunikovat nabízené produkty. GEO lokality pro segment malých a středních firem jsou odlišné pro field force kanály, zatímco pro prodejny a franšízy jsou stejné jako v rezidentním segmentu.

Pevné linky

V oblasti pevných linek probíhaly stejné aktivity jako v segmentu rezidentních zákazníků. Tradiční fixní linky HTS a ISDN nebyly komunikací příliš podporovány. Pouze internetová telefonie (tzv. VoIP) byla společně s technologií VDSL v rámci balíčku Neomezená linka a xDSL komunikována za zvýhodněnou cenu. V prosinci 2011 byla spuštěna testovací pilotní kampaň na samoinstalační balíček pro variantu služby O2 Neomezená linka bez virtuální ústředny.

Mobilní služby

V průběhu celého roku 2011 probíhala kampaň k tarifní řadě O2 Podnikání, ve které se objevila dvojice postav Lucka a Martin. Lucka jako zástupce Telefónica CR a Martin jako podnikatel využívající služby společnosti. Kampaň byla úspěšná a počet zákazníků této tarifní řady stoupl v průběhu roku dvojnásobně – na více než 20 000.

Většinu nabídek rezidentního segmentu mohli využít i zákazníci spadající do malých a středních firem, ať už to byly zvýhodněné chytré telefony v kombinaci s internetem v mobilu, nebo vánoční kampaň 2x více volných minut. Obě výše zmíněné tarifní výhody byly platné nejen pro tarify z řady O2 Neon, ale i pro tarify O2 Podnikání.

Korporace a veřejná správa

Telekomunikační služby

Aby společnost Telefónica CR své podnikání, ale i podnikání svých zákazníků neustále posouvala dopředu, změnila radikálně pohled na způsob poskytování telekomunikačních služeb. Významný zákazník získal komplexní řešení telekomunikačních služeb a výhody, které mu mohl nabídnout pouze jeden operátor zastřešující všechny jeho požadavky.

Telefónica CR nepovažuje důvěru zákazníka za samozřejmost, a proto se ji rozhodla rozvíjet pomocí nového programu O2 Exclusive, který nabízí tu nejlepší péči, pravidelný audit využívaných služeb v rámci garanční schůzky a řadu dalších výhod, které zefektivní jejich každodenní potřeby. Také díky tomu se v roce 2011 podařilo získat řadu exkluzivních korporátních zákazníků:

Společnost Accenture uzavřela s Telefónica CR kontrakt pokrývající všechny TELCO služby a zapojila se do konceptu O2 Exklusive.

Akvizicí mobilních služeb se Český Rozhlas stal exkluzivním zákazníkem, kterému Telefónica CR nyní dodává téměř všechny telekomunikační služby. Sjednaný kontrakt na mobilní služby je na dobu 4 let. Významnou výhodou pro společnost Telefónica CR byla dlouhodobá zkušenost klienta s péčí a rozvojem při poskytování datových a hlasových služeb.

ČSA a.s. vypsaly v červnu 2011 výběrové řízení na dodávku Kontaktního centra pro široké spektrum uchazečů současného trhu ICT. Telefónica CR společně s dodavatelem Atlantis Software a.s. ve velké konkurenci uspěla a zakázku získala. V dubnu 2012 bude Kontaktní centrum iCC předáno do ostrého provozu.

Před 2 lety se společnosti Telefónica CR podařilo převzít WAN připojení pro kamenné pobočky Fortuny od společnosti GTS. V roce 2011 se podobný úspěch podařilo zopakovat. Získaná zakázka pro Telefónica CR znamená až 3 000 nových přípojek POS během následujících 2 let, nezávislé centrální přípojky MPLS, internetovou konektivitu a dvě nezávislé lokality pro databáze a aplikační servery.

Telefónica CR se stala po dobu 5 let primárním poskytovatelem datové konektivity v nově vybudovaném datovém centru společnosti Synot ICT. Tato spolupráce vytváří značný potenciál pro prodej dalších služeb O2 v regionu. Kromě toho se podařilo rozšířit portfolio služeb o úspěšnou akvizici 3 000 datových a hlasových SIM karet. Holding Synot se tak stal jedním z exkluzivních zákazníků, kteří 100% spoléhají na služby od společnosti Telefónica CR.

V roce 2011 byla podepsána smlouva na WAN pro holding Moravia Steel. Akvizicí od GTS bude společnost Telefónica dodávat fixní datové služby a internet na dobu 24 měsíců.

V roce 2011 se společnosti Telefónica CR podařilo získat řadu významných zákazníků nejen z korporátní, ale také ze státní správy. Mezi důležité zákazníky patří například Lesy ČR, se kterými byla podepsána smlouva na telekomunikační služby včetně IP telefonie a rekonstrukci LAN.

Významným klientem společnosti se stal rovněž SZIF (Státní zemědělský intervenční fond), se kterým byl uzavřen kontrakt na poskytování provozu a technické podpory. Telefónica CR nabídla nejnižší cenovou nabídku, zakázku získala, a navíc státnímu fondu pomohla ušetřit až 100 milionů Kč.

Mezi zákazníky O2 se zařadila také Armáda ČR, které bude společnost Telefónica dodávat po dobu 48 měsíců mobilní a fixní hlasové služby. Stejně služby, a navíc i monitoring IT infrastruktury bude společnost dodávat státnímu podniku DIAMO. Státní podnik Povodí Ohře a Palivový kombinát Ústí pak bude využívat službu O2 Car Control.

Podařilo se rovněž získat zákazníky ze státní správy na regionální úrovni. Vybudování komunikační infrastruktury Karlovarského a Plzeňského kraje bylo svěřeno právě společnosti Telefónica CR.

ICT

V první polovině roku 2011 došlo ke změně organizační struktury v rámci divize Firemních zákazníků společnosti směrem k většímu zaměření na prodej ICT řešení nad telekomunikačními službami.

V červnu 2011 byla na úrovni executive committee schválena strategie pro oblast ICT na období následujících tří let. Hlavními oblastmi této strategie je zaměření na vertikály „machine2machine“, cloud computing a security/networking vyvíjené globálně na úrovni celé skupiny Telefónica.

Od září 2011 byl prvním dostupným produktem z této kategorie O2 Cloud. Technologie O2 Cloud nabízí korporátním zákazníkům virtuální datová centra, tj. serverový výkon, disková pole, zálohování a obnovu dat. Služba disponuje interaktivním rozhraním pro ovládání a správu. Zákazníkům přináší výhody v podobě flexibilního navýšování nebo snižování výkonu a kapacity na měsíční bázi a kompletní garanci funkčnosti. Zákazníci rovněž oceňují nižší náklady v porovnání s pořízením vlastní infrastruktury.

Národní a mezinárodní služby velkoobchodu

Propojování sítí

V průběhu roku 2011 pokračovala konsolidace trhu elektronických komunikací, a to formou fúzí společností, prodejem jednotlivých služeb nebo celých zákaznických bází, a to jak v oblasti mobilních tak i fixních služeb.

V propojení naší pevné sítě s ostatními operátory došlo ke změnám v návaznosti na akvizice a fúze na našem trhu elektronických komunikací. Ke konci roku 2011 byla naše pevná síť propojena s 15 provozovateli pevných sítí veřejných elektronických komunikací a 3 provozovateli mobilních sítí elektronických komunikací.

Ve službách Zpřístupnění metalických vedení stále pokračuje trend významného počtu objednávek, ale zároveň dochází k rušení některých existujících služeb, pro které pravděpodobně skončily akční nabídky našich odběratelů. Proto počty aktivních Zpřístupněných vedení rostou pouze mírně.

V průběhu roku 2011 stále rostl podíl zákazníků, kteří využívali služeb jiných operátorů s využitím naší velkoobchodní služby předprodeje telefonní linky (WLR). Naopak počty klientů, kteří využívají služby CS/CPS stále klesají, tento pokles se ale zpomaluje. Naopak celkový provoz u služeb CS/CPS se snižuje jen mírně, protože nadále užívají těchto služeb spíše korporátní zákazníci s námi propojených operátorů.

V roce 2011 se nám podařilo splnit plánované obchodní cíle a to i přes silný vliv klesajících regulovaných cen za propojení (především mobilní terminace) a přes stupňující se finanční krizi v Evropě, jejíž přímým důsledkem je celková hospodářská stagnace a recese.

Mezinárodní služby velkoobchodu

Mezinárodní data a Internet

Rostoucí požadavky na mezinárodní přenosové kapacity znamenaly pro naše mezinárodní partnery také zvýšené požadavky na objem námi poskytovaných přenosových kapacit. Došlo rovněž k nárůstu mezinárodní IP konektivity naší společnosti a k nárůstu služeb na bázi Ethernetu.

Mezinárodní hlasové služby

V oblasti mezinárodních hlasových služeb pro jiné operátory jsme implementovali do naší sítě novou platformu pro mezinárodní propojení NGN. Důvodem byly rostoucí nároky na kapacitu jako důsledek zvyšování objemů vzájemně poskytovaných služeb a pokračující expanze našich obchodních aktivit především v regionu východní Evropy, Ruska, Středního a Blízkého Východu. Nová technologie nám umožní následovat současný trend propojování na VoIP.

V obchodní oblasti jsme dosáhli stanovených cílů pro r. 2011. Rozšířili jsme počet našich přímých propojení na nové mobilní a fixní operátory.

Ve srovnání s rokem 2010 došlo k nárůstu provozu hlasových tranzitních služeb o 16% na rekordních téměř 2,025 mld. minut. Podařilo se udržet vysokou úroveň kvality nabízených hlasových služeb.

V oblasti mezinárodních služeb pokračujeme v rozšiřování spolupráce v rámci skupiny Telefónica s mezinárodním operátorem TIWS (Telefónica International Wholesale Services).

Tuzemské služby velkoobchodu

Rok 2011 byl rokem stabilizace telekomunikačního trhu. Telekomunikační operátoři pokračovali stejně jako v roce minulém ve zvýšené kontrole svých nákladů a v realizaci řady úsporných opatření. Tato opatření se týkala zejména nákladů na provoz sítí, což se projevilo v tlaku na snižování velkoobchodních cen datových služeb. Zároveň probíhala intenzivní výstavba mobilních 3G sítí. Na této výstavbě se náš velkoobchod aktivně podílel, což se projevilo rostoucí poptávkou po páteřních datových službách a meziročním nárůstem výnosů z těchto služeb. Zároveň pokračoval i projekt sdílení 3G sítí se společností T-Mobile.

Všichni mobilní operátoři v ČR také pokračovali ve strategii své přeměny z čistě mobilních operátorů na komplexní telekomunikační operátory poskytující širší portfolio služeb, včetně fixních. Z tohoto důvodu pokračovala silná poptávka po velkoobchodní službě ADSL, kde došlo k meziročnímu nárůstu přípojek o 25% na celkových 89 000 přípojek ke konci roku 2011. K tomuto nárůstu přispělo i rozšíření portfolia služeb o technologickou variantu VDSL, která umožnila poskytování služeb s vyšší přenosovou kapacitou.

Rovněž pokračoval zvýšený zájem o naše datové služby na bázi Ethernetu. Naše společnost reagovala rozšířením pokrytí a změnami v produktovém portfoliu směrem k vyšším přenosovým kapacitám 1 Gbit/s a více.

Platební služby

Telefónica CR 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 2011 využilo v průměru 435 tisíc zákazníků měsíčně. Druhou nejčastější platební metodou byla platba pomocí volání zpoplatněného vyšším tarifem (tzv. Audiotex), kde průměrné měsíční platby na zákazníka dosáhly 913 Kč, což představuje meziroční nárůst o 21,1%. V naší síti bylo v souhrnu za tyto dvě nejužívanější metody zaplacené zboží a služby ve výši 806 mil. Kč.

Také v roce 2011 Telefónica CR ve spolupráci s ostatními mobilními operátory v rámci Asociace provozovatelů mobilních sítí podporovala 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 CR pod názvem m-platba.

Telefónica CR 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.

Zpoždění komerčního spuštění nové platební metody prostřednictvím mobilního telefonu pod značkou Mobito (projekt Mopet) kvůli výměně dodavatele transakční platformy (srpen 2011) bylo zkráceno díky intenzivnímu úsilí všech zúčastněných partnerů. K pilotnímu uvedení služby na trh by mělo dojít v průběhu prvního pololetí roku 2012.

Stejně jako v minulých letech i v roce 2011 Telefónica CR pokračovala v pilotním provozu služeb na bázi bezkontaktní technologie (NFC: Near Field Communication) podporované mobilními telefony. Ve spolupráci s Komerční bankou, Citibank, obchodním řetězcem Globus, společností Visa Europe a dodavatelí NFC technologie (společnosti G&D a Oberthur) byla v červenci 2011 zkušebně spuštěna bezkontaktní platební karta Visa v mobilní aplikaci O2 Wallet. V listopadu byl tento pilot rozšířen o již běžící projekt plzeňské dopravní karty v mobilu. V roce 2012 oba pilotní provozy plynule přejdou do komerčního spuštění bezkontaktních služeb v mobilních telefonech.

Komentované finanční výsledky

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

Konsolidované finanční výsledky

Výnosy, náklady a OIBDA

Celkové konsolidované výnosy dosáhly v roce 2011 výše 52,4 mld. Kč, meziročně o 5,7 % méně. V druhé polovině roku došlo ke zlepšení ve vývoji výnosů zejména díky stabilizaci ve vývoji spotřeby rezidentních zákazníků mobilních služeb a silnému nárůstu výnosů z ICT služeb a obchodních řešení. Naproti tomu byly finanční výsledky v roce 2011 ovlivněny pokračující vysokou konkurencí zejména v korporátním segmentu a segmentu malých a středních firem a regulačními opatřeními (snížením mobilních terminačních poplatků a nižšími cenami za roaming). Výnosy z netelekomunikačních služeb dosáhly v roce 2011 výše 487 mil. Kč oproti 242 mil. Kč v roce 2010. Za tímto nárůstem stojí zejména vyšší zisky z prodeje dlouhodobého majetku. Celkové konsolidované provozní náklady poklesly v roce 2011 o 5,1 %, na 31,1 mld. Kč, a to díky pokračujícímu úsilí skupiny o efektivitu v této oblasti.

Provozní zisk před odpisy OIBDA dosáhl v roce 2011 výše 21,8 mld. Kč, o 20,4 % méně ve srovnání s rokem 2010. Meziroční srovnání provozního zisku OIBDA bylo významně ovlivněno zaúčtováním zrušení ztráty ze snížení hodnoty aktiv (4 344 mil. Kč) ve třetím čtvrtletí roku 2010. Bez této položky by celkový provozní zisk OIBDA v roce 2011 poklesl meziročně o 5,4 %. Plně srovnatelný zisk OIBDA¹ poklesl v roce 2011 meziročně o 5,1 %, na 22,9 mld. Kč, zatímco plně srovnatelná OIBDA marže² dosáhla v roce 2011 výše 43,7%, meziročně o 0,3 procentního bodu více. Za tímto výsledkem stojí pozitivní vliv aktivit zaměřených na efektivní vynakládání provozních nákladů a kladný provozní zisk OIBDA na Slovensku, který nadále roste. Provozní zisk OIBDA upravený pro účely odhadu³ poklesl meziročně o 5,0 %, v rámci cílového rozmezí -1 % až -5 %, na 22,9 mld. Kč.

¹ OIBDA bez zahrnutí poplatků za licence a řízení (2010: 1 057 mil. Kč, 2011: 1 080 mil. Kč) a zrušení ztráty ze snížení hodnoty aktiv v roce 2010 ve výši 4 344 mil. Kč).

² Plně srovnatelná OIBDA/ Výnosy

³ Pro účely odhadu pro rok 2011 OIBDA nezahrnuje poplatky za licence a řízení (2010: 1 057 mil. Kč, 2011: 1 080 mil. Kč) a zrušení ztráty ze snížení hodnoty aktiv v roce 2010 ve výši 4 344 mil. Kč). 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.

Provozní zisk, zisk před zdaněním a čistý zisk

Konsolidovaný provozní zisk a konsolidovaný zisk před zdaněním poklesly v roce 2011 meziročně shodně o 34,7 %, na 10,1 mld. Kč, respektive na 10,0 mld. Kč, zejména díky výše uvedenému zrušení ztráty ze snížení hodnoty majetku v roce 2010. Konsolidovaný čistý zisk dosáhl v roce 2011 výše 8,7 mld. Kč, meziročně o 29,3 % méně, díky kombinaci výše uvedeného zrušení ztráty ze snížení hodnoty majetku v roce 2010 a vykázání odložené daně na Slovensku v roce 2011 (709 mil. Kč). Bez započítání vlivu zrušení ztráty ze snížení hodnoty majetku na provozní zisk OIBDA, odpisy hmotného a nehmotného majetku a daň z příjmu v roce 2010 i 2011 a bez započítání vlivu odložené daně na Slovensku v roce 2011 by čistý zisk poklesl o 5,7 %, na 8,5 mld. Kč. Důvodem byl pokles provozního zisku OIBDA, který nebyl plně kompenzován nižšími odpisy, finančními náklady a nižší daní.

Peníze a zadluženost

Celková výše konsolidovaných finančních závazků (krátkodobých a dlouhodobých) k 31. prosinci 2011 dosáhla výše 3,1 mld. Kč, což je téměř stejně jako na konci roku 2010. Objem peněz a peněžních ekvivalentů na konci roku 2011 dosáhl výše 7,0 mld. Kč ve srovnání s 4,8 mld. Kč o rok dříve. Výsledkem je ukazatel čisté zadluženosti⁴ ve výši minus 5,6 % a hrubé zadluženosti⁵ na úrovni 4,4 % na konci roku 2011 ve srovnání s minus 2,4 % a 4,1 % na konci roku 2010.

Výdaje na investice

Celkové konsolidované výdaje na investice (kromě přírůstků z akvizic WiFi) dosáhly v roce 2011 výše 5,6 mld. Kč, meziročně o 0,7 % méně, v souladu s celoročním cílem společnosti (zhruba 5,7 mld. Kč). Skupina nadále směřovala své investice do zvýšení kapacity, kvality a dalšího rozšiřování své 3G sítě, včetně dosud nepokrytých oblastí na základě smlouvy se společností T-Mobile. Na konci roku 2011 tak byla 3G síť dostupná již v 1 699 městech po celé České republice, což představuje zhruba 73 % obyvatelstva. Rovněž se soustředila na investice do zkvalitnění své fixní sítě vysokorychlostního internetu prostřednictvím rozvoje technologie VDSL. Telefónica CR věří, že tyto investice jí pomohou posílit pozici na vysoce konkurenčním trhu fixního vysokorychlostního přístupu k internetu v České republice a zvýšit zákaznickou spokojenost. Významná část investic směřovala rovněž do zdokonalení systémů společnosti pro řízení vztahů se zákazníky, které pomohou společnosti ke zlepšení v této oblasti, zjednodušení a zefektivnění procesů a celkově vyšší provozní efektivitě. Na Slovensku směřovaly investice zejména do dalšího rozvoje vlastní sítě v souvislosti se spuštěním služeb na bázi 3G. Na konci roku 2011 dosáhlo pokrytí signálem 3G zhruba 35 % populace na Slovensku.

Peněžní toky

Výše volných hotovostních toků⁶ poklesla v roce 2011 meziročně o 8,6 % na 15,0 mld. Kč. To je výsledek kombinace 5,6% snížení hotovostních toků z provozní činnosti, což odpovídá poklesu provozního zisku OIBDA a 3,8% meziročního nárůstu čistých peněžních prostředků použitých v investiční činnosti z důvodu vyšších plateb za nákup pozemků, budov a movitých věcí, které byly částečně kompenzovány vyššími příjmy z prodeje nevyužívaných dlouhodobých aktiv.

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 2011 meziročně o 5,7 %, na 52,4 mld. Kč, zejména z důvodu dalšího poklesu mobilních terminačních poplatků, nižších cen za roaming a byly ovlivněny pokračující vysokou konkurencí zejména v korporátním segmentu a segmentu malých a středních firem.

Výnosy z hlasových služeb (hovorné, výnosy z propojení a ostatní velkoobchodní služby) dosáhly v roce 2011 celkové výše 18,2 mld. Kč, o 12,6 % méně než v roce 2010. Samotné výnosy z hovorného poklesly o 12,0 % na 10,5 mld. Kč kvůli nižšímu hlasovému provozu generovaného v pevných sítích, většímu počtu minut zahrnutých v měsíčních mobilních paušálních poplatcích a konkurenčnímu tlaku na minutovou cenu volání. Výnosy z propojení a ostatních velkoobchodních služeb dosáhly v roce 2011 výše 7,7 mld. Kč, o 13,3 % meziročně méně, zejména díky snížení mobilních terminačních poplatků, nižšímu příchozímu mobilnímu hlasovému provozu a nižším výnosům z tranzitních služeb.

Celkový mobilní hlasový provoz⁷ v České republice vzrostl v roce 2011 meziročně o 1,9 % na 8 956 milionů minut. Tento nárůst souvisel s vyšším počtem zákazníků smluvních služeb a vánoční kampaní pro tento zákaznický segment, která jim nabízela dvojnásobný počet minut v rámci všech tarifů. Hlasový provoz generovaný v pevné síti poklesl v roce 2011 meziročně o 13,4 % na 1 507 milionů minut. Tento vývoj byl nadále ovlivněn poklesem počtu pevných telefonních (hlasových) linek a nahrazováním fixního hlasového provozu provozem mobilním.

Výnosy z paušálních poplatků se v roce 2011 snížily meziročně o 4,9 % na 12,9 mld. Kč, zejména díky nižšímu počtu pevných hlasových linek. Ten nebyl plně kompenzován nárůstem zákazníků smluvních služeb v České republice i na Slovensku.

Celkový počet mobilních zákazníků v České republice dosáhl k 31. prosinci 2011 výše 4 942 tisíc, meziročně o 2,1 % více. Za celý rok 2011 se jejich počet zvýšil o 103,1 tisíce ve srovnání s 5,0 tisíce v roce 2010 (bez zahrnutí jednorázového snížení o neaktivní zákazníky smluvních služeb ve druhém čtvrtletí 2010). Počet zákazníků smluvních služeb vzrostl meziročně o 6,5 % na 3 049 tisíc na konci roku 2011. V průběhu roku 2011 se jejich počet zvýšil o 185,7 tisíce, což bylo o 15,9 % více ve srovnání s rokem 2010 (bez zahrnutí jednorázového snížení o 111 tisíc neaktivních zákazníků ve druhém čtvrtletí 2010). Tento výsledek souvisí s pokračujícím přechodem zákazníků z předplacených služeb na tarifní, nárůstem zákazníků mobilního internetu, rostoucí penetrací chytrých telefonů a nižší mírou odchodu zákazníků (churn). Na konci roku 2011 tak podíl smluvních zákazníků na celkovém počtu zákazníků představoval 61,7 %, což představuje nejvyšší podíl v historii a meziroční nárůst o 2,5 procentních bodů. Počet zákazníků předplacených služeb dosáhl ke konci roku 2011 výše 1 892 tisíc, meziročně o 4,2 % méně. Za celý rok 2011 poklesl jejich počet o 82,6 tisíce, což představuje zlepšení oproti 155,2 tisíce v roce 2010. Navíc, ve čtvrtém čtvrtletí se jejich počet zvýšil o 5,5 tisíce, což je první čtvrtletní nárůst od třetího čtvrtletí roku 2009. K tomuto výsledku pomohla úspěšná vánoční kampaň a nižší míra odchodu zákazníků.

V roce 2011 dosáhla celková průměrná měsíční míra odchodu mobilních zákazníků (churn) v České republice výše 1,85 %, což představuje meziroční snížení o 0,5 procentního bodu. Tento pokles je výsledkem nižší průměrné měsíční míry odchodu zákazníků smluvních služeb, která v roce 2011 dosáhla 1,09 % a ve čtvrtém čtvrtletí historicky nejnižší úroveň 0,99 %, o 0,3 procentního bodu meziročně méně. Ke zlepšení došlo i u průměrné měsíční míry odchodu zákazníků předplacených služeb. Ta v roce 2011 dosáhla 3,03 %, meziročně o 0,4 procentního bodu méně, díky zaměření

⁷ Odchozí a příchozí, včetně zahraničního roamingového provozu, ale bez příchozího roamingového provozu

společnosti na získávání zákazníků s vyšší kvalitou a úspěchu věrnostního programu, ve kterém jsou zákazníci odměňováni při pravidelném dobití kreditu.

V roce 2011 dosáhl průměrný měsíční výnos na zákazníka ARPU⁸ výše 423,7 Kč, meziročně o 9,6 % méně, zejména kvůli snížení mobilních terminačních poplatků. Bez vlivu snížení mobilních terminačních poplatků by pokles dosáhl 5,7 %. Hlavním důvodem tohoto poklesu je pokles hlasového ARPU kvůli přetrvávajícím konkurenčním tlakům. ARPU zákazníků smluvních služeb dosáhl v roce 2011 výše 577,9 Kč, meziročně o 12,4 % méně (bez vlivu snížení mobilních terminačních poplatků by pokles dosáhl 8,9 %). ARPU zákazníků předplacených služeb klesl v roce 2011 meziročně o 9,6 % na 186,2 Kč. Průměrný výnos z datových služeb poklesl v roce 2011 meziročně o 2,4 % na 117,2 Kč. Za tímto poklesem stály zejména nižší ceny datového roamingu a větší počet SMS/MMS zahrnutých v měsíčním paušálu. Nicméně bez těchto dvou faktorů (datový roaming, SMS a MMS) by průměrný datový ARPU v roce 2011 meziročně vzrostl o 2,4 % díky pokračujícímu nárůstu počtu zákazníků mobilního internetu.

Celkový počet pevných linek klesl k 31. prosinci 2011 meziročně o 5,2 % na 1 582 tisíc. Za celý rok 2011 se tak jejich počet snížil o 87,3 tisíce, což je o 13,9 % méně než v roce 2010, kdy došlo k poklesu o 101,4 tisíce. Za tímto zlepšením stojí zpomalení tempa poklesu tradičních hlasových linek (meziročně o 22,4 %) a nárůst počtu zákazníků využívajících službu vysokorychlostního internetu bez hlasového paušálu (tzv. naked xDSL) o 45,0 %.

V průběhu roku 2011 vzrostl celkový počet zákazníků na Slovensku, zejména díky silnému růstu zákazníků smluvních služeb, o 283,7 tisíce. Na konci roku 2011 tak jejich počet dosáhl výše 1 164 tisíc, což představuje meziroční nárůst o 32,2 %. Počet smluvních zákazníků se meziročně zvýšil o 48,9 % na 498 tisíc. Počet zákazníků předplacených služeb se v průběhu roku 2011 zvýšil o 22,0 % na 666 tisíc. Díky tomu se dále zlepšila zákaznická struktura a na konci roku 2011 dosáhl podíl smluvních zákazníků na celkovém počtu zákazníků výše 42,8 %, což představuje meziroční nárůst o 4,8 procentního bodu.

Celkové výnosy z datových služeb zůstaly v roce 2011 na stejné úrovni jako v roce 2010 a dosáhly výše 11,5 mld. Kč. Z toho výnosy z pronajatých okruhů a fixních datových služeb poklesly o 9,5 % na 2,8 mld. Kč, zejména kvůli poklesu výnosů z pronajatých okruhů, které nebyly plně vykompenzovány nárůstem výnosů z datových služeb na bázi IP. Výnosy z internetu vzrostly o 2,8 % na 5,5 mld. Kč, díky nárůstu počtu zákazníků xDSL a přechodu stávajících zákazníků na služby VDSL. Výnosy z mobilních datových služeb se zvýšily o 9,7 % na 2,6 mld. Kč. Za tímto nárůstem stojí zejména úspěšná marketingová kampaň zaměřená na podporu prodeje chytrých telefonů, která vedla ke zrychlení nárůstu jejich penetrace na téměř 20 % na konci roku 2011 a nárůstu zákazníků služeb internetu v mobilu. K nárůstu výnosů pozitivně přispěl i růst zákazníků mobilního vysokorychlostního internetu a vyšší výnosy na Slovensku v souvislosti se spuštěním služeb na bázi technologie 3G.

Počet přípojek xDSL dosáhl na konci roku 2011 výše 872 tisíc, meziročně o 8,1 % více. V průběhu roku 2011 se jejich počet zvýšil o 65,6 tisíce. K 31. prosinci 2011 využívalo službu vysokorychlostního internetu založenou na technologii VDSL, kterou společnost uvedla na trh v květnu, již 103,2 tisíce zákazníků, což představuje 12 % celkového počtu zákazníků xDSL služeb a zhruba ¼ celkové zákaznické báze, která je v dosahu technologie VDSL. Počet zákazníků služby O2 TV vzrostl v průběhu roku 2011 o 5,0 % na 136 tisíc, když ve čtvrtém čtvrtletí se jejich počet zvýšil o 5,0 tisíce, díky úspěšné vánoční kampani, v rámci níž si mohli zákazníci tuto službu pořídit ve výhodném balíčku spolu s vysokorychlostním internetem.

⁸ Včetně výnosů ze segmentu pevných linek

Ostatní konsolidované výnosy vzrostly v roce 2011 dohromady o 1,1 % na 9,8 mld. Kč. Z toho výnosy z SMS, MMS, PRMS a výnosy za služby obsahu vzrostly o 0,9 % na 4,8 mld. Kč, zejména díky nárůstu výnosů na Slovensku, zatímco tyto výnosy v České republice klesly kvůli většímu počtu SMS a MMS zahrnutých v měsíčních paušálních poplatcích. Výnosy z prodeje zboží, příslušenství a aktivačních poplatků dosáhly v roce 2011 výše 1,7 mld. Kč, což je o 13,2 % meziročně více, díky vyšším výnosům z prodeje mobilních telefonů a zařízení pro přístup k internetu. Výnosy z ICT a obchodních řešení dosáhly výše 2,4 mld. Kč, což představuje solidní úroveň v prostředí napjatých výdajů vládních institucí, které jsou hlavními zákazníky v této oblasti.

Přehled konsolidovaných provozních nákladů

Přes vyšší náklady spojené s nárůstem komerčních aktivit poklesly konsolidované provozní náklady skupiny Telefónica CR v roce 2011 o 5,1 % na 31,1 mld. Kč. Za tímto poklesem stála zejména pokračující důsledná finanční disciplína s cílem maximálně kompenzovat pokles výnosů, pozitivní vliv poklesu mobilních terminačních poplatků a nižší náklady na odstupné.

Konsolidované propojovací a roamingové náklady poklesly v roce 2011 meziročně o 9,6 % na 9,2 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 2011 výše 2,2 mld. Kč, což představuje meziroční nárůst o 13,0 %, v souladu s vyššími výnosy z prodeje zboží a příslušenství. Ostatní přímé náklady na prodej vzrostly dohromady o 7,9 % na 3,4 mld. Kč. Z toho náklady na telekomunikační služby, služby obsahu a ostatní přímé náklady poklesly o 33,3 % na 665 mil. Kč, zatímco náklady na subdodávky se zvýšily o 20,5 % na 1 mld. Kč, kvůli vyšším subdodávkám pro ICT projekty. Náklady na provize vzrostly o 30,7 % na 1,7 mld. Kč z důvodu vyšších komerčních aktivit.

Osobní náklady včetně odchodného dosáhly v roce 2011 výše 6,2 mld. Kč, o 12,6 % méně oproti roku 2010. Bez zahrnutí nákladů na odchodné (174 mil. Kč v roce 2011 a 458 mil. Kč v roce 2010) by náklady na zaměstnance poklesly meziročně o 9,2 % díky pozitivnímu vlivu restrukturalizačního programu realizovaného v letech 2010 a 2011. Počet zaměstnanců skupiny poklesl v průběhu roku 2011 o 8,4 % a k 31. prosinci 2011 dosáhl výše 6 890. Ve čtvrtém čtvrtletí roku 2011 přispěl k poklesu počtu zaměstnanců skupiny outsourcingu IT služeb do české pobočky společnosti Telefónica Global Technology, která bude poskytovat IT služby provozním jednotkám v České republice, na Slovensku a v Německu.

Ostatní provozní náklady včetně aktivace dlouhodobého majetku dosáhly v roce 2011 výše 10,1 mld. Kč, o 3,1 % meziročně méně. K tomuto poklesu nejvýznamněji přispěly nižší náklady na marketing a call centra, které se snížily o 9,0 % na 1,6 mld. Kč díky vyšší efektivitě v těchto oblastech. K významnému poklesu došlo i u nákladů na vymáhání pohledávek a inkaso pohledávek a snížení hodnoty pohledávek, které poklesly dohromady o 13,3 % na 831 mil. Kč. Z ostatních kategorií stojí za zmínku pokles nákladů na pronájem a provoz nemovitostí a dopravních prostředků (-4,4 % na 2,1 mld. Kč) díky zaměření na efektivnější využití budov a optimalizaci vozového parku. K úspoře došlo i v nákladech na poradenství, profesionálních poplatcích a ostatních externích službách, které poklesly o 12,2 % na 735 mil. Kč. Na druhé straně došlo k meziročnímu nárůstu nákladů na opravy a udržování sítí a výpočetní techniky o 6,0 % na 2,7 mld. Kč kvůli outsourcingu aktivit souvisejících s provozem sítí. Nicméně tento nárůst byl více než kompenzován úsporou souvisejících osobních nákladů. Vyšší náklady zaznamenala skupina i u dodávek energií, které v roce 2011 dosáhly 1,1 mld. Kč, o 5,0 % meziročně více, zejména díky nárůstu cen energií.

Výhled pro rok 2012

V roce 2012 se bude skupina Telefónica CR nadále soustředit na další zvyšování spokojenosti svých zákazníků prostřednictvím nabídky nových hodnotných služeb a produktů, které uspokojí jejich potřeby. Prostřednictvím pokračujících investic do systémů hodlá společnost zjednodušit a zefektivnit své procesy týkající se vztahů se zákazníky. To povede ke snížení počtu reklamací a stížností a následnému zvýšení zákaznické zkušenosti. V souladu se svojí strategií ještě více posílit svou pozici na trhu se bude skupina zaměřovat na realizaci aktivit v oblasti řízení zákaznické hodnoty ve všech segmentech. Skupina věří, že jí tyto kroky pomohou lépe řídit průměrný výnos na zákazníky a míru jejich odchodu, což pomůže snížit tlaky ve vysoce konkurenčním prostředí.

Kromě toho bude pokračovat ve zlepšování nabídky svých služeb pevného vysokorychlostního internetu prostřednictvím rozšíření pokrytí VDSL technologie a zvýšením rychlostí pro stávající zákazníky. Bude také pokračovat v postupném rozšiřování optických sítí s cílem posílit svůj tržní podíl. V oblasti mobilního vysokorychlostního internetu je jejím cílem další zvýšení pokrytí její 3G sítě a zvýšení kapacity a kvality mobilní sítě včetně transportní sítě. Díky tomu bude moci využít příležitosti dalšího nárůstu uživatelů chytrých telefonů a mobilního internetu. Navíc bude pozorně sledovat a analyzovat podmínky připravované aukce na volné kmitočty, v rámci které bude usilovat o získání LTE licence, aby mohla začít s rozvojem 4G sítě. Společnost věří, že tento krok jí pomůže udržet konkurenceschopnost na mobilním trhu rychlého internetu. V oblasti ICT služeb se bude Telefónica CR soustředit na nabídku standardních služeb a řešení s cílem snížit závislost na jednorázových projektech. To jí pomůže udržet výnosy do budoucna.

Telefónica Slovakia bude pokračovat ve své nabídce hodnotných a jednoduchých služeb s cílem oslovit zákazníky s vyšší hodnotou. To jí pomůže udržet solidní nárůst zákazníků. Zároveň se zaměří na další zlepšení své finanční výkonnosti prostřednictvím úsporného provozu.

Skupina očekává, že výnosy z fixních a mobilních služeb vysokorychlostního internetu společně s rostoucími výnosy na Slovensku budou hlavními oblastmi zlepšení výkonnosti výnosů v roce 2012 oproti roku 2011. Zároveň další očekávané snížení mobilních propojovacích poplatků a vysoká konkurence negativně ovlivní výši výnosů v roce 2012. Skupina Telefónica CR bude nadále klást důraz na efektivní vynakládání provozních nákladů v provozní oblasti (zjednodušení a zefektivnění organizační struktury a procesů, konsolidace a optimalizace call center) s cílem udržet nejlepší provozní marži. Svoje investice bude nadále směřovat do zlepšení svých sítí vysokorychlostního internetu a zvýšení kapacity sítí s cílem dosáhnout budoucího růstu.

Na základě výše uvedeného je výhled skupiny Telefónica CR na rok 2012 následující:

	Skutečnost roku 2011	Výhled na rok 2012
Výnosy z podnikání	meziroční pokles o 5,7 %	lepší trend oproti roku 2011
OIBDA marže ⁹	43,7 %	mírný meziroční pokles
Investice ¹⁰	5,6 mld. Kč	až do výše 6,2 mld. Kč (prostor pro řízení výše investic v závislosti na vývoji tržeb)

⁹ OIBDA nezahrnuje poplatek za používání značky a manažerské poplatky. Cíl pro rok 2012 nepředpokládá změny v konsolidačním celku, zahrnuje potenciální kapitálové zisky z prodeje majetku nesouvisejícího s hlavní činností a předpokládá konstantní kurz roku 2011.

¹⁰ Bez zahrnutí akvizice části podniků